

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Владимирский государственный университет
имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых»
(ВлГУ)

УТВЕРЖДАЮ

Проректор
по учебно-методической работе

А.А.Панфилов

« 11 » 03 2016 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Деловое общение

Направление подготовки: 27.03.02 «Управление качеством»

Профиль подготовки:

Уровень высшего образования: бакалавриат

Форма обучения: очная

Семестр	Трудоемкость зач. ед./ час.	Лекции, час.	Практич. занятия, час.	Лаборат. работы, час.	СРС, час.	Форма промежуточног о контроля (экс./зачет)
1	108 час./3 з.е.т	18	18		72	зачет
Итого	108 час./3 з.е.т	18	18		72	зачет

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.

Целями освоения дисциплины (модуля) «Деловое общение» являются - совершенствование речевой культуры студентов, развитие и закрепление навыков эффективной речевой коммуникации, охватывающей деловую сферу человеческой деятельности, в частности производственную и коммерческую.

Курс углубляет знания обучающихся в области норм современного литературного языка и функциональной стилистики и соотносит данные знания с деловой коммуникацией. Курс способствует пониманию стилистических, лексических, грамматических особенностей делового общения, механизмов применения данных особенностей в конкретной деловой ситуации. Особое место уделяется устной форме делового общения, а также формам общения с помощью современных информационных технологий (видеоконференции, переговоры с помощью Skype и т.п.).

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО.

Дисциплина «Деловое общение» относится к дисциплинам по выбору учебного плана (Б.1.В.ДВ.1) в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом направления 27.03.02 «Управление качеством».

Для освоения дисциплины «Деловое общение» студенты используют знания, умения, навыки, сформированные в ходе изучения следующих дисциплин: «История», «Религиоведение», «Философия».

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ).

В результате освоения дисциплины обучающийся должен обладать способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия (ОК-5).

В результате освоения дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие результаты образования:

знать: правила организации коммуникации в устной и письменной формах; иметь представление о поликультурном характере общества, психологических аспектах межличностной коммуникации (ОК-5);

уметь: создавать тексты устного и письменного дискурса для реализации различных коммуникативных задач; анализировать мировоззренческие, социально и личностно

значимые научные и общественные проблемы, формулируя собственную точку зрения (ОК-5);

владеть: приемами успешной коммуникации в коллективном и межличностном общении; навыками участия в дискуссии, диспуте (ОК-5).

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоемкость дисциплины составляет 108 часа, 3 зачетные единицы.

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)						Объем учебной работы, с применение м интерактивн ых методов (в часах / %)	Формы текущего контроля успеваемости и (по неделям семестра), форма промежуточ ной аттестации (по семестрам)
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	Контрольные работы	СРС	КП / КР		
1	Этика делового общения: основные аспекты.	1	1-2	2	2			4		2ч/50%	
2	Психологические основы делового общения.	1	3-6	4	4			16			Рейтинг-контроль №1
3	Документационное обеспечение делового общения	1	7-8	2	2			8		2ч/50%	
4	Официально-деловой стиль как средство реализации делового общения	1	9-10	2	2			4		2 ч/50%	
5	Письменная форма делового общения: служебные документы и официально-деловая переписка	1	10-14	4	4			8		2 ч/50%	Рейтинг-контроль №2
6	Устная форма делового общения.	1	15-16	2	2			8		1 ч/25%	
7	Документационное обеспечение делового общения.	1	17-	2	2			12			Рейтинг-контроль

			18						№3	
Всего			18	18			72		9ч/25%	Зачет

5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В контексте вводной лекционной части будут обозначены базовые теоретические подходы к изучению современного русского литературного языка. Лекция, как правило, теоретична. Рекомендуется конспектировать ее «тезисно». Теоретический материал на лекциях иллюстрируется подборками примеров, демонстрируемыми на мониторе, или экране телевизора, или на отдельных листах в виде таблиц, алгоритмов и т.д.

Данный курс представляет сочетание лекционного курса, практических занятий и самостоятельной работы студентов.

Используются следующие активные формы обучения:

1. Лекция-презентация имеет целью ориентировать студента в материале, систематизировать представления о предмете, объяснять причины, природу экранных произведений, проследивать взаимовлияние между ними. Рекомендуется конспектировать подобную лекцию «тезисно». Теоретический материал на лекциях-презентациях, как правило, иллюстрируется подборками примеров.

2. Лекция является наиболее распространенной формой вовлечения студентов в учебный процесс. Она позволяет привлекать внимание студентов к наиболее важным вопросам темы, требует постоянной мыслительной деятельности.

3. Практические занятия проводятся в соответствии с планами, предложенными в тематической части курса. Работа на практическом занятии сводится к развернутым ответам на предложенные вопросы. Если на один вопрос готов ответить только один студент, работа может считаться несостоявшейся. Студенты получают домашние задания в виде разборов (лексических, морфологических и др.), на практических занятиях проверяется правильность выполнения этих заданий.

4. Опрос – метод устного контроля результатов обучения, – как правило, сводится к ответу на вопрос, касающийся содержания того или иного вопроса. Цель опроса – установить, насколько правильно студент умеет анализировать языковой материал.

5. Письменная домашняя работа, главная задача которой закрепить знания теории.

6. Обсуждение полученных результатов анализа языковых единиц.

7. Методы IT – применение компьютеров для доступа к Интернет-сайтам и интерактивным программам, использование обучающих программ с целью расширения информационного поля, повышения скорости обработки и передачи информации.

обеспечения удобства преобразования и структурирования информации для трансформации ее в знание.

6. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ.

Для контроля и оценки знаний студентов в течение семестра используются различные формы: контрольные работы (рейтинг-контроль), не менее трех раз за семестр, устные сообщения, самостоятельные работы с последующей проверкой. Текущий контроль возможен также при проведении опросов на каждом практическом занятии. Промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины проходит в виде зачета.

Текущий контроль Рейтинг-контроль №1

Вопрос 1. Деловое общение основывается на знаниях:

1. социологии;
2. психологии;
3. менеджмента;
4. логики;
5. всех выше перечисленных дисциплин.

Вопрос 2. К вербальным средствам общения относятся:

1. устная речь;
2. письменная речь
3. устная и письменная речь;
4. интонации голоса.

Вопрос 3. Какие из перечисленных средств общения относятся к невербальным?

1. жесты;
2. позы;
3. мимика;
4. все перечисленные;
5. выражение лица.

Вопрос 4. Чье восприятие образа другого человека более объективно?

1. человека с положительной самооценкой, адаптированного к внешней среде;
2. эмоциональной женщины;

3. человека авторитарного типа;
4. конформной (склонной к приспособленчеству) личности;
5. человека с низкой самооценкой.

Вопрос 5. Для результативного проведения деловых встреч, бесед, переговоров:

1. необходимо контролировать свои движения и мимику;
2. стараться интерпретировать реакции партнера;
3. понимать язык невербальных компонентов общения;
4. пользоваться всеми выше перечисленными пунктами.

Вопрос 6. Равноправие участников, свободный обмен мнениями и взглядами подразумевает беседа:

1. за “Г” – образным столом;
2. за круглым столом;
3. за журнальным столиком;
4. этот психологический аспект не учитывается.

Вопрос 7. Какой из перечисленных факторов может отрицательно повлиять на атмосферу общения при первой встрече?

1. очки с затемненными стеклами;
2. располагающий взгляд
3. доброжелательная улыбка
4. строгий деловой костюм

Вопрос 8. В каких случаях употребляются жесты-иллюстраторы?

1. для пояснения сказанного словами;
2. для усиления тех или иных моментов сообщения;
3. для подчеркивания ключевых моментов беседы;
4. во всех выше перечисленных случаях.

Вопрос 9. Какой из перечисленных жестов не относится к жестам-регуляторам?

1. приветствие рукопожатие;
2. частые кивки головой – для ускорения беседы;
3. медленные кивки головой – выказывают заинтересованность в беседе;
4. приподнятый вверх указательный палец – желание прервать беседу на данном месте или возразить;
5. американский символ «ОК», означающий «всё хорошо».

Вопрос 10. Какой вид улыбки наиболее уместен в деловом общении?

1. заискивающая;
2. адекватная ситуации;

3. дружелюбная;
4. ироничная;
5. насмешливая.

Рейтинг-контроль №2

Вопрос 1. Если человек во время разговора часто отводит глаза от своего собеседника, это может означать:

1. он собирается с мыслями;
2. он нервничает;
3. разговор его мало интересует;
4. просьбу не перебивать, ещё не всё сказано;
5. в зависимости от ситуации, возможен любой из приведенных вариантов.

Вопрос 2. Какое средство невербального общения слушающего поощряет говорящего к продолжению разговора?

1. увеличение дистанции слушающим собеседником;
2. очень широкая улыбка;
3. постоянное сокращение дистанции во время разговора;
4. заинтересованный взгляд с нечастыми кивками головой;
5. частый отвод взгляда в сторону.

Вопрос 3. Найдите несоответствующий определению доминантности пункт. Человек, обладающий доминантными качествами, ведет себя по отношению к собеседнику:

1. с позиций превосходства;
2. дает переубедить себя, хотя внутренне не согласен;
3. отсутствуют сомнения типа «уместно ли это»;
4. не принимает возражений;
5. часто перебивают.

Вопрос 4. Такая личностная характеристика как общительность может быть:

1. врожденной;
2. приобретенной в процессе общения;
3. приобретенной в процессе сознательных тренировок;
4. все выше перечисленные варианты верны.

Вопрос 5. Все ли, из ниже перечисленных пунктов, соответствуют характеристике психологической ригидности?

1. жизненный оптимизм;
2. трудности в принятии самостоятельных решений;

3. торопливость речи и манера торопить собеседника с ответом;
4. склонны уточнять уже принятые решения;
5. стремление к активной деятельности.

Вопрос 6. Люди, которым присуще такое коммуникативное качество как экставерсия:

1. по темпераменту холерики и сангвиники;
2. это зачастую флегматики и меланхолики;
3. это амбоверты;
4. они хорошо контролируют свои эмоции;
5. трудно переключаются с внутреннего хода мыслей на диалог;

Вопрос 7. Какой из перечисленных признаков не относится к признакам конструктивной фазы конфликта?

1. полный уход от предмета обсуждения;
2. разногласия не принимают необратимого характера;
3. проявляется взаимная неудовлетворенность ходом общения;
4. проявляется взаимная неудовлетворенность друг другом;
5. оппоненты адекватно оценивают свое состояние и состояние партнера.

Вопрос 8. Психологи считают, что конфликты -

1. естественны в личной сфере;
2. неизбежны в деловой сфере;
3. естественны и неизбежны в личной сфере;
4. естественны и неизбежны в деловой сфере;
5. естественны и неизбежны в деловой и личной сфере.

Вопрос 9. Из деловых контактов в системе межличностного общения секретаря выберите наиболее частый и важнейший.

1. секретарь – сослуживцы;
2. секретарь-руководитель;
3. секретарь – посетители;
4. телефонный собеседник.

Вопрос 10. Посетитель какого ранга может входить в кабинет руководителя без доклада секретаря?

1. руководитель более высокого ранга;
2. руководителя такого же ранга;
3. пришедший по предварительной договоренности;
4. любого ранга без исключения только после доклада секретаря;
5. пришедшие на прием по личным вопросам.

Рейтинг-контроль №3

Вопрос 1. Какая «безобидная» распространенная фраза секретарей вызывает отрицательные эмоции у руководителей?

1. «честно говоря...»;
2. «по-моему этим занимается кто-то другой»;
3. «этого мне никто не говорил»;
4. не стоит употреблять все эти фразы.

Вопрос 2. Какое из перечисленных качеств секретаря, может внести сложности во взаимоотношения с руководителем?

1. прирожденное лидерство;
2. профессионализм;
3. инициативность;
4. умение быть «в тени» своего шефа;
5. отсутствие всплесков эмоций.

Вопрос 3. Какой пункт следует исключить из правил телефонного общения:

1. отвечая на звонок, представьтесь;
2. убедитесь в точности сведений, которые намерены сообщить;
3. в начале разговора задать вопросы типа «С кем я разговариваю?», «Что Вам нужно?»;
4. отвечать на все звонки;
5. не давайте выход отрицательным эмоциям.

Вопрос 4. Каких выражений следует избегать при телефонных разговорах?

1. «я не знаю»;
2. «Вы должны...»;
3. несогласие с собеседником начинать со слова «Нет»;
4. всех выше перечисленных.

Вопрос 5. Если вам звонит рассерженный чем-то человек, ваши действия:

1. положите трубку;
2. сразу прервете собеседника и укажете ему на тон разговора;
3. выслушаете его до конца;
4. прервете в подходящем месте вопросом типа: «Чем я могу Вам помочь?»

Вопрос 6. Если задаваемые вам вопросы затрагивают конфиденциальные стороны работы фирмы вы предпримите следующие действия:

1. порекомендуете обратиться с этим вопросом к шефу;
2. сочтете, что эта информация необходима ему по работе;

3. ответите на вопрос уклончиво;
4. спросите у собеседника имеет ли он на это право?

Вопрос 7. Особенно строго соблюдались и соблюдаются правила этикета —

1. в странах Северной Америки;
2. в странах Западной Европы;
3. в странах Дальнего и Ближнего Востока;
4. в России;
5. в странах Средней Азии;

Вопрос 8. Когда в России стал усиленно внедряться западный этикет?

1. в начале XVIII века;
2. в конце XIX века;
3. в начале XX века;
4. в наше время.

Вопрос 9. К какому виду этикета относится этикет, предписывающий нормы поведения на улице, в гостях, в театре, в общественных местах?

1. деловой;
2. общегражданский;
3. воинский;
4. дипломатический.

Вопрос 10. Входя в комнату, где сидят подчиненные, руководитель —

1. не здоровается первым;
2. первым приветствует всех;
3. обменивается со всеми рукопожатиями;
4. здоровается первым, сотрудники отвечают, вставая.

ВОПРОСЫ К ЗАЧЁТУ

1. Общение как социально-психологическая проблема.
2. Структура и средства общения.
3. Характеристика и содержание общения.
4. Механизмы воздействия в процессе общения.
5. Перцептивная сторона общения.
6. Коммуникативная сторона общения.
7. Структура и виды невербального поведения в общении.
8. Кинесические средства общения.
9. Просодические и экстралингвистические средства общения.
10. Такисические средства общения.

11. Проксимические средства общения.
12. Интерактивная сторона общения.
13. Психологические характеристики стилей общения.
14. Деловое общение, его виды и формы.
15. Деловая беседа как основная форма делового общения.
16. Вопросы собеседников и их психологическая сущность.
17. Психологические приемы влияния на партнеров.
18. Создание благоприятного психологического микроклимата во время переговоров.
19. Техника и тактика аргументирования.
20. Психологические приемы убеждения в споре.
21. Вопросы в споре и виды ответов.
22. Конфликты и конфликтные ситуации.
23. Понятие конфликта и его социальная роль.
24. Классификация конфликтов и их психологическая характеристика.
25. Типы поведения людей в конфликтных ситуациях.
26. Семейная система в формировании стилей поведения в конфликтных ситуациях.
27. Разрешение конфликтов и стратегии поведения в конфликтных ситуациях.
28. Ребенок в системе семейных отношений. Гендерные стереотипы общения в структуре семейного воспитания.
29. Гендерные стереотипы и жизненный путь человека – как фактор формирования навыков делового общения.
30. Имидж современного человека и этика делового общения.
31. Культура внешности и деловой этикет.
32. Виды и формы деловой переписки.
33. Культура оформления документов в деловом общении.
34. Оценка эффективности делового общения.
35. Пути к самореализации в процессе оптимизации делового общения.

Вопросы для самостоятельной работы:

1. Практические аспекты делового общения.
2. Типы личности и особенности их поведения.
3. Основные типы теорий личности.
4. Психология общения.
5. Общение: основные виды, субъекты и цели.
6. Сущность делового общения.
7. Функции делового общения.

8. Невербальные средства общения.
9. Вербальные средства общения.
10. Этапы делового общения.
11. Деловое общение в коллективе.
12. Коллектив и его социально-психологические особенности.
13. Основные ограничения, мешающие эффективной работе сотрудников.
14. Типы взаимоотношений в системе «руководитель подчиненный».
15. Структура коллектива.
16. Особенности лидерства.
17. Основные принципы и правила делового общения.
18. Этика делового общения.
19. Роль делового общения в жизнедеятельности людей.
20. История развития этики как науки.
21. Современные взгляды на этику делового общения.
22. Средства и способы повышения уровня делового общения.
23. Этика и культура делового общения.
24. Основные понятия этикета.
25. Правила этикета.
26. Правила поведения с иностранными партнерами по бизнесу.
27. Правила поведения в общественных местах.
28. Правила деловой переписки.
29. Виды деловой корреспонденции.
30. Этикет служебных, деловых отношений.
31. Деловые переговоры.
32. Подготовка к переговорам.
33. Проведение переговоров.
34. Рекомендации по созданию вариантов решения проблем.
35. Достижение соглашения.
36. Анализ результатов переговоров и выполнение достигнутых 55. договоренностей.
37. Приемы, используемые при переговорах на основе взаимного учета интересов.
38. Приемы, имеющие двойственный характер.
39. Имидж и социальные стереотипы.
40. Ролевое поведение в деловом общении.
41. Стресс в деловом общении.
42. Повышение стрессоустойчивости человека.

7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

а) Основная литература:

1. Введенская, Л.А. Деловая риторика /Л.А. Введенская, Л.Г. Павлова. – М.: Март, 2014.
2. Деловое общение: Учеб. пособие для студентов вузов / Автор-составитель И. Н. Кузнецов. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2014.
3. Этика делового общения: Учебное пособие. - 3-е изд., испр. и доп. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014.

б) Дополнительная литература:

1. Деловое общение: Учебник для вузов / П.И. Сидоров, М.Е. Путин и др.: Под ред. проф. П.И. Сидорова - 2-е изд., перераб. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014.
2. Ковальчук, А.С. Основы имиджологии и делового общения. – Ростов н/Д: Феникс, 2014.
3. Кузнецов И. Н. Деловое общение. Деловой этикет: Учеб. пособие для студентов вузов / Автор-составитель И. Н. Кузнецов. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015.
4. Кузнецов, И.Н. Технология делового общения. – М.: Март, 2014.
5. Титова Л. Г. Деловое общение: Учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015.

Программное обеспечение и Интернет-ресурсы:

Adobe Photoshop 9.0.2 - графический пакет для профессионального редактирования любых форматов изображений.

Microsoft Office PowerPoint 2007 – полнофункциональная профессиональная программная по созданию динамичных и эффективных презентаций.

8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Для проведения лекций и практических занятий по дисциплине используется мультимедийная учебная аудитория 229, количество студенческих мест – 50, площадь 54.0 кв.м., оснащение: доска интерактивная SMART Board 685 (диагональ 87), презентационный проектор Epson «ЕВ-1860», экран Projecta настенный рулонный, документ-камера Eloam S600, акустическая система Samsung HW-J550/RU, персональный компьютер в составе: ThinkCentre M70e/keyb/mouse/L1900p19

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению 27.03.02 «Управление качеством».

Рабочую программу составил:

доцент кафедры «Журналистика, реклама и связи с общественностью» ГумИ

ВлГУ  Н.В. Корнилов

Рецензент

(представитель работодателя) 

каф. ФОР-НИ (место работы, должность, ФИО, подпись)

Кладовицкой филиала
Федерального университета

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры «Журналистика, реклама и связи с общественностью»

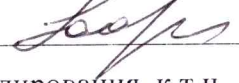
Протокол № 68 от 9.03.16 года

Заведующий кафедрой  С.А. Говердовская-Привезенцева

(ФИО, подпись)

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании учебно-методической комиссии направления 27.03.02 «Управление качеством».

Протокол № 6 от 11.03.16 года

Председатель комиссии  Ю.А. Орлов, зав.кафедрой управления качества и технического регулирования, к.т.н., доц.