

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



УТВЕРЖДАЮ

Проректор
по образовательной деятельности

А.А.Панфилов

« 31 » 08 2020 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
ТЕХНОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

Направление подготовки 38.03.03 «Управление персоналом»
Программа подготовки «Управление персоналом организации»
Уровень высшего образования бакалавриат
Форма обучения очная

Семестр	Трудоемкость зач. ед./ час.	Лекции, час.	Практич. занятия, час.	Лаборат. работы, час.	СРС, час.	Форма промежуточной аттестации (экзамен/зачет/ зачет с оценкой)
4	3/108	18	36		27	Экзамен (27)
Итого	3/108	18	36		27	Экзамен (27)

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Основной целью дисциплины «Технология делового общения» является повышение уровня общей культуры и выработку принципов морали и нравственности специалистов направления "Управление персоналом", которые активно взаимодействуют с окружающими для выполнения своих рабочих задач.

Основными задачами дисциплины являются:

- изучение различных методологических подходов к технологии делового общения;
- формирование целостных представлений об общих и специфических законах технологии делового общения;
- освоение теоретико-методологической базы технологии делового общения;
- формирование знаний и навыков в анализе принципов построения технологии делового общения;
- формирование представления об основных факторах и характеристиках технологии делового общения;

формирование навыков по обоснованию изменений, происходящих в сфере технологий делового общения.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Дисциплина «Технология делового общения» относится к обязательной части.

Пререквизиты дисциплины: организационное поведение, психология.

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения ОПОП

Код формируемых компетенций	Уровень освоения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине характеризующие этапы формирования компетенций (показатели освоения компетенции)
ПК-9	полный	Знать: 31 (ПК-9) – нормативно-правовые базы безопасности и охраны труда; 32 (ПК-9) – основы политики организации по безопасности труда; 32 (ПК-9) – основы оптимизации режимов труда и отдыха с учетом требований психофизиологии, эргономики и эстетики труда для различных категорий персонала
		Владеть: В1 (ПК-9) – навыками расчетов продолжительности и интенсивности рабочего времени и времени отдыха персонала; В2 (ПК-9) – технологиями управления безопасностью труда персонала и умение применять их на практике
ОПК-9	полный	Знать: 31 (ОПК-9) – принципы построения публичного выступления; 32 (ОПК-9) – правила ведения переговоров
		Уметь: У1 (ОПК-9) – вести переговоры, совещания, деловую переписку
		Владеть: В1 (ОПК-9) – приемами проведения переговоров, совещаний, деловой переписки и электронных коммуникаций

4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единицы, 108 часов.

№ п/п	Раздел (тема)	Семестр	Неделя семестра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)	Объем учебной работы, с	Формы текущего контроля успеваемости (по неделям)
-------	---------------	---------	-----------------	--	-------------------------	---

	дисциплины			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	СРС	применением интерактивных методов (в часах / %)	семестра), форма промежуточной аттестации (по семестрам)
1	Предмет этики деловых отношений.	4	1-2	2	4		3	4/66,7	
2	Этические принципы организации.	4	3-4	2	4		3	4/66,7	
3	Этические особенности типов личности.	4	5-6	2	4		3	4/66,7	Рейтинг-контроль №1
4	Корпоративная культура и корпоративная этика.	4	7-8	2	4		3	4/66,7	
5	Этические проблемы деловых отношений.	4	9-10	2	4		3	4/66,7	
6	Этика делового общения.	4	11-12	2	4		3	4/66,7	Рейтинг-контроль №2
7	Деловой этикет.	4	13-14	2	4		3	4/66,7	
8	Национальные особенности делового этикета.	4	15-16	2	4		3	4/66,7	
9	Ведение переговоров с деловыми партнерами.	4	17-18	2	4		3	4/66,7	Рейтинг-контроль №3
Всего за 4 семестр				18	36		27	36/66,7	Экзамен
Наличие КП/КР									
Итого:				18	36		27	36/66,7	Экзамен

Содержание лекционных занятий по дисциплине

Тема 1 Предмет этики деловых отношений.

Содержание темы. Этика, нравственность. Этика и этикет. Этические нормы. Современные этические принципы делового поведения. Основные проблемы становления этики деловых отношений в России: внутренние и внешние барьеры. Макроэтика и микроэтика деловых отношений.

Тема 2 Этические принципы организации.

Содержание темы. Основные этические принципы организации. Двенадцать принципов ведения дела в России. Этика руководителя, формы распоряжения руководителем. Этические обязанности руководителей. Этические принципы подчиненного.

Тема 3 Этические особенности типов личности.

Содержание темы. Типология личности. Темперамент личности. Характер личности.

Классификация особенностей типов личности.

Тема 4 Корпоративная культура и корпоративная этика.

Содержание темы. Понятие корпоративной культуры. Функции корпоративной культуры. Корпоративная этика.

Тема 5 Этические проблемы деловых отношений.

Содержание темы. Общие категории этических проблем. Решение этических проблем. Роль менеджеров в деловых отношениях. Корпоративная этика и решение проблем деловых отношений. Использование мотивации сотрудников и проблема манипулирования. Проблема служебных разоблачений. Проблемы работающих женщин. Этика выгодных связей.

Тема 6 Этика делового общения.

Содержание темы. Понятие делового общения. Структура и функции общения. Понятие принципов делового общения. Этика делового общения «сверху-вниз». Этика делового общения «снизу-вверх». Этика делового общения «по горизонтали». Публичное выступление. Коммуникативная культура в деловом общении.

Тема 7 Деловой этикет.

Содержание темы. Понятие этикета. История становления этикета. Деловой этикет. Основные заповеди делового этикета Д. Ягер.

Тема 8 Национальные особенности делового этикета.

Содержание темы. Культурные традиции и особый национальный характер. Влияние национальных особенностей на деловой этикет. Национальные особенности делового этикета.

Тема 9 Ведение переговоров с деловыми партнерами.

Содержание темы. Переговоры. Переговорное пространство. Деловые и социальные партнеры. Особенности ведения переговоров с деловыми партнерами.

Содержание практических занятий по дисциплине

Тема 1 Предмет этики деловых отношений.

Современные этические принципы делового поведения.

Основные проблемы становления этики деловых отношений в России: внутренние и внешние барьеры.

Тема 2 Этические принципы организации.

Двенадцать принципов ведения дела в России.

Этические принципы подчиненного.

Тема 3 Этические особенности типов личности.

Типология личности.

Темперамент личности.

Характер личности.

Тема 4 Корпоративная культура и корпоративная этика.

Функции корпоративной культуры.

Корпоративная этика в России и в мире.

Тема 5 Этические проблемы деловых отношений.

Роль менеджеров в деловых отношениях.

Использование мотивации сотрудников и проблема манипулирования.

Этика выгодных связей.

Тема 6 Этика делового общения.

Этика делового общения «снизу-вверх».

Этика делового общения «по горизонтали».

Публичное выступление.

Тема 7 Деловой этикет.

Деловой этикет в России и за рубежом.

Основные заповеди делового этикета Д. Ягер.

Тема 8 Национальные особенности делового этикета.

Культурные традиции и особый национальный характер делового этикета разных стран мира.

Влияние национальных особенностей на деловой этикет.

Тема 9 Ведение переговоров с деловыми партнерами.

Переговорное пространство.

Особенности ведения переговоров с деловыми партнерами.

5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Освоение дисциплины «Технология делового общения» предполагает использование как традиционных методов, форм обучения, так и инновационных, активных и интерактивных технологий: опережающая самостоятельная работа, case-study, методы проблемного обучения, обучение на основе опыта, групповые дискуссии по актуальным вопросам, исследовательская работа и др.

Курс лекций дисциплины подкреплён комплектом презентаций, обеспечивающих тематические иллюстрации, представляемых студентам в оборудованных учебных аудиториях.

Активные и интерактивные методы обучения:

- Интерактивная лекция (тема № 1,2,3,4);
- Групповая дискуссия (тема № 3);
- Анализ ситуаций (тема № 2,3);
- Разбор конкретных ситуаций (тема № 4).

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

Вопросы для подготовки к опросу по дисциплине «Технология делового общения»

Тема 1 Предмет этики деловых отношений.

Этика, нравственность. Этика и этикет. Этические нормы. Современные этические принципы делового поведения. Основные проблемы становления этики деловых отношений в России: внутренние и внешние барьеры. Макроэтика и микроэтика деловых отношений.

Тема 2 Этические принципы организации.

Основные этические принципы организации. Двенадцать принципов ведения дела в России. Этика руководителя, формы распоряжения руководителем. Этические обязанности руководителей. Этические принципы подчиненного.

Тема 3 Этические особенности типов личности.

Типология личности. Темперамент личности. Характер личности. Классификация особенностей типов личности.

Тема 4 Корпоративная культура и корпоративная этика.

Понятие корпоративной культуры. Функции корпоративной культуры. Корпоративная этика.

Тема 5 Этические проблемы деловых отношений.

Общие категории этических проблем. Решение этических проблем. Роль менеджеров в деловых отношениях. Корпоративная этика и решение проблем деловых отношений. Использование мотивации сотрудников и проблема манипулирования. Проблема служебных разоблачений. Проблемы работающих женщин. Этика выгодных связей.

Тема 6 Этика делового общения.

Понятие делового общения. Структура и функции общения. Понятие принципов делового общения. Этика делового общения «сверху-вниз». Этика делового общения «снизу-вверх». Этика делового общения «по горизонтали». Публичное выступление. Коммуникативная культура в деловом общении.

Тема 7 Деловой этикет.

Понятие этикета. История становления этикета. Деловой этикет. Основные заповеди делового этикета Д. Ягер.

Тема 8 Национальные особенности делового этикета.

Культурные традиции и особый национальный характер. Влияние национальных особенностей на деловой этикет. Национальные особенности делового этикета.

Тема 9 Ведение переговоров с деловыми партнерами.

Переговоры. Переговорное пространство. Деловые и социальные партнеры. Особенности ведения переговоров с деловыми партнерами.

Примеры тестовых заданий

по дисциплине «Технология делового общения», используемых при текущем контроле Рейтинг-контроль №1

Вариант 1

1. Этика, нравственность. Этика и этикет. Этические нормы.
2. Основные проблемы становления этики деловых отношений в России: внутренние и внешние барьеры.
3. Двенадцать принципов ведения дела в России. Этика руководителя, формы распоряжения руководителем.

Вариант 2

1. Характер личности. Классификация особенностей типов личности.
2. Макроэтика и микроэтика деловых отношений.
3. Типология личности. Темперамент личности.

Вариант 3

1. Современные этические принципы делового поведения.
2. Основные этические принципы организации.
3. Этические обязанности руководителей. Этические принципы подчиненного.

Рейтинг-контроль №2

Вариант 1

1. Понятие корпоративной культуры. Функции корпоративной культуры.
2. Роль менеджеров в деловых отношениях. Использование мотивации сотрудников и проблема манипулирования.
3. Понятие делового общения. Структура и функции общения.

Вариант 2

1. Корпоративная этика.
2. Корпоративная этика и решение проблем деловых отношений. Проблема служебных разоблачений.
3. Этика делового общения «сверху-вниз». Этика делового общения «снизу-вверх». Этика делового общения «по горизонтали».

Вариант 3

1. Общие категории этических проблем. Решение этических проблем.
2. Проблемы работающих женщин. Этика выгодных связей.
3. Публичное выступление. Коммуникативная культура в деловом общении.

Рейтинг-контроль №3

Вариант 1

1. Понятие этикета. История становления этикета.
2. Влияние национальных особенностей на деловой этикет.
3. Деловые и социальные партнеры.

Вариант 2

1. Деловой этикет.
2. Национальные особенности делового этикета.
3. Особенности ведения переговоров с деловыми партнерами.

Вариант 3

1. Основные заповеди делового этикета Д. Ягер.
2. Переговоры. Переговорное пространство.
3. Культурные традиции и особый национальный характер.

Вопросы к экзамену по дисциплине «Технология делового общения»

1. Этика, нравственность.
2. Этика и этикет.
3. Этические нормы.
4. Современные этические принципы делового поведения.
5. Основные проблемы становления этики деловых отношений в России: внутренние и внешние барьеры.
6. Макроэтика и микроэтика деловых отношений.
7. Основные этические принципы организации.
8. Двенадцать принципов ведения дела в России.
9. Этика руководителя, формы распоряжения руководителем.
10. Этические обязанности руководителей.
11. Этические принципы подчиненного.
12. Понятие корпоративной культуры.
13. Функции корпоративной культуры.
14. Корпоративная этика.
15. Общие категории этических проблем.
16. Решение этических проблем.
17. Роль менеджеров в деловых отношениях.
18. Корпоративная этика и решение проблем деловых отношений.
19. Использование мотивации сотрудников и проблема манипулирования.
20. Проблема служебных разоблачений.
21. Проблемы работающих женщин.
22. Этика выгодных связей.

23. Понятие делового общения. Структура и функции общения.
24. Понятие принципов делового общения.
25. Этика делового общения «сверху-вниз». Этика делового общения «снизу-вверх». Этика делового общения «по горизонтали».
26. Публичное выступление.
27. Коммуникативная культура в деловом общении.
28. Понятие этикета. История становления этикета.
29. Деловой этикет.
30. Основные заповеди делового этикета Д. Ягер.

Самостоятельная работа студентов

Самостоятельная работа студентов предусматривает изучение и конспектирование научной и учебной основной и дополнительной литературы в соответствии с кругом вопросов, планируемых программой к освоению. Обширный материал для самостоятельной работы содержат также периодические издания и сетевые ресурсы (перечень приведен в следующем разделе рабочей программы). По ее результатам студентам предлагается написать реферативные работы по следующей тематике:

Темы для самостоятельных работ

1. Этика, нравственность.
2. Современные этические принципы делового поведения.
3. Основные проблемы становления этики деловых отношений в России: внутренние и внешние барьеры.
4. Этика руководителя, формы распоряжения руководителем.
5. Этика делового общения «сверху-вниз».
6. Этика делового общения «снизу-вверх».
7. Этика делового общения «по горизонтали».

Фонд оценочных средств для проведения аттестации уровня сформированности компетенций обучающихся по дисциплине оформляется отдельным документом.

7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

7.1. Книгообеспеченность

Наименование литературы: автор, название, вид издания, издательство	Год издания	КНИГООБЕСПЕЧЕННОСТЬ	
		Количество экземпляров изданий в библиотеке ВлГУ в соответствии с ФГОС ВО	Наличие в электронной библиотеке ВлГУ
1	2	3	4
Основная литература*			
1. Этика деловых отношений: Учебник / А.Я. Кибанов, Д.К. Захаров, В.Г. Коновалова; Под ред. А.Я.Кибанова. - 2-е изд., перераб. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013 - 383 с.: 60x90 1/16 + (Доп. мат. znanium.com). - (ВО:Бакалавр.). (п) ISBN 978-5-16-006723-0, 1000 экз	2013		http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=478645
2. Профессиональная этика и психология делового общения: Учебное пособие / И.П. Кошечая, А.А. Канке. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 304 с.: 60x90 1/16. - (Профессиональное образование). (переплет) ISBN 978-5-8199-0374-2, 1000 экз.	2014		http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=453621
3. Этика деловых отношений: Учебник / В.К. Борисов, Е.М. Панина, М.И. Панов	2015		http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=479878

и др. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 176 с.: 60x90 1/16. - (Профессиональное образование). (обложка) ISBN 978-5-8199-0276-9			
Дополнительная литература			
1. Деловой этикет: Учебное пособие / И.Н. Кузнецов. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 348 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат). (переплет) ISBN 978-5-16-004458-3	2014		http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=472457
2. Деловые коммуникации: Учебник / О.В. Папкина. - М.: Вузовский учебник: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 160 с.: 60x90 1/16. (переплет) ISBN 978-5-9558-0301-2, 700 экз.	2014		http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=515006
3. Деловые комплименты: управление людьми при внедрении инноваций: Уч.пос. / М.Л.Асмолова; РАНХиГС при Президенте РФ. - М.: ИЦ РИОР:НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 155 с.: 60x88 1/16. - (Президент. программа подг. упр. кадров). (о) ISBN 978-5-369-00976-5, 300 экз.	2014		http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=445588
4. Деловые коммуникации: Учебник / О.В. Папкина. - М.: Вузовский учебник: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 160 с.: 60x90 1/16. (переплет) ISBN 978-5-9558-0301-2, 700 экз.	2014		http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=406881
5. Деловая переписка: Учебно-практическое пособие / М.В. Кирсанова, Н.Н. Анодина, Ю.М. Аксенов. - 3-е изд. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 136 с.: 60x88 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат). (обложка) ISBN 978-5-16-009918-7, 200 экз.	2014		http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=414564

7.2. Периодические издания

1. «Вопросы экономики» (корпус б, ауд. 100)
2. «Проблемы современной экономики» (корпус б, ауд. 100)
3. «Российский экономический журнал» (корпус б, ауд. 100)
4. «Экономист» (корпус б, ауд. 100)
5. «Справочник кадровика» (корпус б, ауд. 100)

7.3 Интернет-ресурсы

1. <http://www.consultant.ru/> (Консультант Плюс)
2. <http://www.vitamarg.com/konsultacii?id=3200> (Статья «Жизненный путь»)
3. <http://fiercest.ru/referaty/leksiya-priroda-i-sushhnost-e-tiki-delovyh-otnoshenii/> (Лекция — Природа и сущность этики деловых отношений)

8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ


Для реализации данной дисциплины имеются специальные помещения для проведения занятий лекционного типа, занятий практического типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы. Практические работы проводятся в аудиториях, оснащенных мультимедиа оборудованием, компьютерном классе с доступом в интернет.

Перечень используемого лицензионного программного обеспечения:

- операционная система семейства Microsoft Windows;
- пакет офисных программ Microsoft Office;
- Консультант Плюс.

Рабочую программу составил доц. каф. МНиМР, к.э.н., доц. Никонорова С.А. 
(ФИО, подпись)

Рецензент:

Директор ООО «Амест», Щелконогов Д.В. 
(место работы, должность, ФИО, подпись)

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры «Менеджмент и маркетинг»

Протокол № 1 от «31» 08 2020 года

Заведующий кафедрой д.э.н., доц. Ползунова Н.Н. 
(ФИО, подпись)

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании учебно-методической комиссии направления
38.03.03 «Управление персоналом»

Протокол № 1 от «31» 08 2020 года

Председатель комиссии: д.э.н., доц. Ползунова Н.Н. 
(ФИО, подпись)

**ЛИСТ ПЕРЕУТВЕРЖДЕНИЯ
РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ**

Рабочая программа одобрена на _____ учебный год

Протокол заседания кафедры № _____ от _____ года

Заведующий кафедрой _____

Рабочая программа одобрена на _____ учебный год

Протокол заседания кафедры № _____ от _____ года

Заведующий кафедрой _____

Рабочая программа одобрена на _____ учебный год

Протокол заседания кафедры № _____ от _____ года

Заведующий кафедрой _____