

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ОРЕНБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.ДВ.03.02 Деловое общение

Направление подготовки 38.03.01 Экономика

Профиль подготовки Финансы и кредит

Квалификация (степень) выпускника бакалавр

Форма обучения очная

1. Цели освоения дисциплины

Целями освоения дисциплины «Деловое общение» являются:

- изучение основ делового общения и формирования современной деловой культуры;
- освоение психологии делового общения тактических приемов и техники аргументации, предотвращения конфликтных ситуаций;
- изучение теории и практики ведения деловых переговоров, деловых совещаний и других форм деловой коммуникации, концептуальных подходов к их организации и подготовке.

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Деловое общение» относится к вариативной части. Требования к предшествующим знаниям представлены в таблице 2.1. Перечень дисциплин, для которых дисциплина «Деловое общение» является основополагающей, представлен в табл. 2.2.

Таблица 2.1 – Требования к пререквизитам дисциплины

Дисциплина	Раздел
Русский язык	Программа среднего (полного) общего образования.

Таблица 2.2 – Требования к постреквизитам дисциплины

Дисциплина	Раздел
Основы управления персоналом	1, 2
Маркетинг	1, 2

3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Таблица 3.1 – Взаимосвязь планируемых результатов обучения по дисциплине и планируемых результатов освоения образовательной программы

Индекс и содержание компетенции	Знания	Умения	Навыки и (или) опыт деятельности
ОК-5: способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	1 этап: основы, принципы и методы организации делового общения 2 этап: различные технологии, правила и приемы эффективного общения	1 этап: анализировать коммуникационные процессы в организации и разрабатывать предложения по повышению их эффективности; 2 этап: организовывать переговорный процесс, в том числе с использованием современных средств коммуникации;	1 этап: навыками использования методов формирования и поддержания этичного климата в организации 2 этап: навыками делового общения и высокой культурой взаимоотношений с коллегами, деловыми партнерами.

4. Объем дисциплины

Объем дисциплины «Деловое общение» составляет 3 зачетных единицы (108 академических часов), распределение объема дисциплины на контактную работу обучающихся с преподавателем (КР) и на самостоятельную работу обучающихся (СР) по видам учебных занятий и по периодам обучения представлено в таблице 4.1.

**Таблица 4.1 – Распределение объема дисциплины
по видам учебных занятий и по периодам обучения, академические часы**

№ п/п	Вид учебных занятий	Итого КР	Итого СР	Семестр № 1	
				КР	СР
1	2	3	4	5	6
1	Лекции (Л)	18	-	18	-
2	Лабораторные работы (ЛР)	-	-	-	-
3	Практические работы (ПР)	34	-	34	-
4	Семинары (С)	-	-	-	-
5	Курсовое проектирование (КП)	-	-	-	-
6	Рефераты (Р)	-	-	-	-
7	Эссе (Э)	-	-	-	-
8	Индивидуальные домашние задания (ИДЗ)	-	-	-	-
9	Самостоятельное изучение вопросов (СИВ)	-	27	-	27
10	Подготовка к занятиям (ПкЗ)	-	27	-	27
11	Промежуточная аттестация	2	-	2	-
12	Наименование вида промежуточной аттестации	х	х	зачет	
13	Всего	54	54	54	54

5. Структура и содержание дисциплины

Структура дисциплины представлена в таблице 5.1.

Таблица 5.1 – Структура дисциплины

№ п/п	Наименования разделов и тем	Семестр	Объем работы по видам учебных занятий, академические часы										Коды формируемых компетенций
			лекции	лабораторная работа	практические занятия	семинары	курсовое проектирование	рефераты (эссе)	индивидуальные домашние задания	самостоятельное изучение вопросов	подготовка к занятиям	промежуточная аттестация	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
1.	Раздел 1 Структура делового общения	5	10	x	20	x	x	x	x	15	15	x	ОК-5
1.1.	Тема 1 Методологические основы и понятийный аппарат курса «Деловое общение»	5	2	x	4	x	x	x	x	3	3	x	ОК-5
1.2.	Тема 2 Основные модели личности делового партнера в деловом общении	5	2	x	4	x	x	x	x	3	3	x	ОК-5
1.3.	Тема 3 Конфликтные ситуации в деловом общении и пути их разрешения	5	2	x	4	x	x	x	x	3	3	x	ОК-5
1.4.	Тема 4 Содержание процесса делового общения	5	2	x	4	x	x	x	x	3	3	x	ОК-5
1.5.	Тема 5 Содержание процесса делового	5	2	x	4	x	x	x	x	3	3	x	ОК-5

№ п/п	Наименования разделов и тем	Семестр	Объем работы по видам учебных занятий, академические часы										Коды формируемых компетенций
			лекции	лабораторная работа	практические занятия	семинары	курсовое проектирование	рефераты (эссе)	индивидуальные домашние задания	самостоятельное изучение вопросов	подготовка к занятиям	промежуточная аттестация	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
	общения												
2.	Раздел 2 Формы делового общения их содержание	5	8	х	14	х	х	х	х	12	12	х	ОК-5
2.1	Тема 6 Содержание основных видов делового общения	5	2	х	4	х	х	х	х	3	3	х	ОК-5
2.2	Тема 7 Порядок и правила проведения деловых переговоров	5	2	х	4	х	х	х	х	3	3	х	ОК-5
2.3	Тема 8 Служебное общение. Правила служебных взаимоотношений	5	2	х	4	х	х	х	х	3	3	х	ОК-5
2.4	Тема 9 Эффективность взаимодействия в массовой коммуникации.	5	2	х	2	х	х	х	х	3	3	х	ОК-5
3.	Контактная работа	5	18	х	34	х	х	х	х	х	х	2	х
4.	Самостоятельная работа	5	-	х	-	х	х	х	х	27	27	-	х
5.	Объем дисциплины в семестре	5	18	х	34	х	х	х	х	27	27	2	х
6.	Всего по дисциплине	5	18	х	34	х	х	х	х	27	27	2	х

5.2. Содержание дисциплины

5.2.1 – Темы лекций

№ п.п.	Наименование темы лекции	Объем, академические часы
Л-1	Методологические основы и понятийный аппарат курса «Деловое общение».	2
Л-2	Основные модели личности делового партнера в деловом общении.	2
Л-3	Конфликтные ситуации в деловом общении и пути их разрешения.	2
Л-4	Содержание процесса делового общения	2
Л-5	Содержание процесса делового общения	2
Л-6	Содержание основных видов делового общения.	2
Л-7	Порядок и правила проведения деловых переговоров.	2
Л-8	Служебное общение. Правила служебных взаимоотношений.	2
Л-9	Эффективность взаимодействия в массовой коммуникации.	2
Итого по дисциплине		18

5.2.2 – Темы практических занятий

№ п.п.	Наименование темы лабораторной работы	Объем, академические часы
ПЗ-1	Методологические основы и понятийный аппарат курса «Деловое общение».	2
ПЗ-2	Методологические основы и понятийный аппарат курса «Деловое общение».	2
ПЗ-3	Основные модели личности делового партнера в деловом общении.	2
ПЗ-4	Основные модели личности делового партнера в деловом общении.	2
ПЗ-5	Конфликтные ситуации в деловом общении и пути их разрешения.	2
ПЗ-6	Конфликтные ситуации в деловом общении и пути их разрешения.	2
ПЗ-7	Содержание процесса делового общения	2
ПЗ-8	Содержание процесса делового общения	2
ПЗ-9	Содержание процесса делового общения	2
ПЗ-10	Содержание процесса делового общения	2
ПЗ-11	Содержание основных видов делового общения.	2
ПЗ-12	Содержание основных видов делового общения.	2
ПЗ-13	Порядок и правила проведения деловых переговоров.	2
ПЗ-14	Порядок и правила проведения деловых переговоров.	2
ПЗ-15	Служебное общение. Правила служебных взаимоотношений.	2

ПЗ-16	Служебное общение. Правила служебных взаимоотношений.	2
ПЗ-17	Эффективность взаимодействия в массовой коммуникации.	2
Итого по дисциплине		34

5.2.3 – Вопросы для самостоятельного изучения

№ п.п.	Наименования темы	Наименование вопроса	Объем, академические часы
1.	Методологические основы и понятийный аппарат курса «Деловое общение».	Теоретические предпосылки становления этики деловой коммуникации.	3
2.	Основные модели личности делового партнера в деловом общении.	Закономерности межличностных отношений	3
3.	Конфликтные ситуации в деловом общении и пути их разрешения.	Психологическая несовместимость как причина конфликта.	3
4.	Содержание процесса делового общения	Виды и функции коммуникационных каналов	3
5.	Содержание процесса делового общения	Коммуникативная культура в деловом общении.	3
6.	Содержание основных видов делового общения.	Коммуникативный процесс: производство, мультипликация, распространение, прием, распознавание, использование информации.	3
7.	Порядок и правила проведения деловых переговоров	Правила конструктивной критики	3
8.	Служебное общение. Правила служебных взаимоотношений.	Правила проведения собеседования	3
9.	Эффективность взаимодействия в массовой коммуникации.	Способы распознавания и нейтрализации манипуляций.	3
Итого по дисциплине			27

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

6.1 Основная литература, необходимая для освоения дисциплины

1. Дзялошинский, И. М. Деловые коммуникации. Теория и практика [Электронный ресурс]: учебник для бакалавров / И. М. Дзялошинский, М. А. Пильгун. — М.: Издательство Юрайт, 2016. — 433 с. — (Бакалавр. Академический курс). — Режим доступа: [http:// www. biblio-online.ru /390819](http://www.biblio-online.ru/390819). - ЭБС «ЮРАЙТ». — ISBN 978-5-9916-3683-4.

2. Коноваленко, М. Ю. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: учебник и практикум для академического бакалавриата / М. Ю. Коноваленко. — 2-е изд., перераб. и доп. — М.: Издательство Юрайт, 2015. — 476 с. — (Бакалавр. Академический курс). — Режим доступа: <http://www.biblio-online.ru/384071>. - ЭБС «ЮРАЙТ». — ISBN 978-5-9916-5039-7.

6.2 Дополнительная литература

1. Денисов А.А. Профессиональная этика и этикет [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Денисов А.А.— Электрон. текстовые данные.— Омск: Омский государственный институт сервиса, 2014.— 210 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/32795>.— ЭБС «IPRbooks». - ISBN 978-5-93252-337-7.

2. Григорьев Д.А. Профессиональная этика [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Григорьев Д.А.— Электрон. текстовые данные.— М.: Всероссийский государственный университет юстиции (РПА Минюста России), 2015.— 56 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/43230>.— ЭБС «IPRbooks». - ISBN 978-5-00094-100-3.

3. Психология и этика делового общения (5-е издание) [Электронный ресурс]: учебник для студентов вузов/ В.Ю. Дорошенко [и др.].— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015.— 419 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52575>.— ЭБС «IPRbooks». - ISBN 978-5-238-01050-2.

4. Лавриненко, В. Н. Психология и этика делового общения [Электронный ресурс]: учебник и практикум для академического бакалавриата / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова; под ред. В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. — 7-е изд., перераб. и доп. — М.: Издательство Юрайт, 2016. — 408 с. — (Бакалавр. Академический курс). — Режим доступа: <http://www.biblio-online.ru/399783>. - ЭБС «ЮРАЙТ». — ISBN 978-5-9916-6833-0.

6.3 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины и другие материалы к занятиям

Электронное учебное пособие включающее:

- конспект лекций;
- методические указания по проведению практических занятий.

6.4 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Электронное учебное пособие включающее:

- методические рекомендации по самостоятельному изучению вопросов;
- методические рекомендации по подготовке к занятиям.

6.5 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

1. Open Office
2. JoliTest (JTRun, JTEditor, TestRun)

6.6 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. <http://www.iprbookshop.ru/> - ЭБС
2. <https://www.biblio-online.ru> - ЭБС
3. <http://rucont.ru/> - ЭБС
4. <https://e.lanbook.com> - ЭБС
5. <http://www.rsl.ru> Российская государственная библиотека (РГБ)

6. <http://www.edu.ru/> - федеральный портал российского образования. Нормативные материалы по образованию, учебно-методические материалы и ресурсы по всем направлениям, специальностям.

7. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Занятия лекционного типа проводятся в аудитории, оборудованной мультимедиапроектором, компьютером, учебной доской.

Занятия семинарского типа (практические занятия) проводятся в аудиториях, оборудованных учебной доской, рабочим местом преподавателя, а также посадочными местами для обучающихся, число которых соответствует численности обучающихся в группе.

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине представлен в Приложении 1.

Программа разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 38.03.01 Экономика, утвержденным приказом Министерства образования и науки РФ от 12 ноября 2015 г. № 1327.

Разработал(и): _____

Л.А.Иванова

