

УТВЕРЖДАЮ  
Заместитель директора по учебной  
работе С.Д. Малахова  
«30» 06 2020 г.

Дополнения и изменения в рабочей программе дисциплины  
«Деловые коммуникации»  
наименование

для подготовки бакалавров  
по профилю «Менеджмент организации»  
Год начала подготовки: 2017

Направление: 38.03.02 Менеджмент

В рабочую программу вносятся следующие изменения:

Обновлён и дополнен список источников и литературы

1.Короткий, С. В. Деловые коммуникации : учебное пособие / С. В. Короткий.  
— Саратов : Вузовское образование, 2019. — 90 с. — ISBN 978-5-4487-0472-7. — Текст  
: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL:  
<http://www.iprbookshop.ru/80614>.

2.Захарова, И. В. Деловые коммуникации : практикум / И. В. Захарова. — Саратов : Ай Пи  
Ар Медиа, 2019. — 141 с. — ISBN 978-5-4497-0198-5. — Текст : электронный // Электронно-  
библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/86469>

Составитель(и) : Чаусова Л.А., к.э.н., доцент  
(ФИО, ученая степень, ученое звание)

«25» 05 2020 г.

Рабочая программа пересмотрена и одобрена на заседании кафедры управления  
сельскохозяйственным производством

протокол № 8 «25» 05 2020 г.

Заведующий кафедрой Овчаренко Я.Э., к.э.н.,  
доцент

подпись (ФИО, ученая степень, ученое звание)

СОГЛАСОВАНО:

Председатель учебно-методической  
комиссии по направлению подготовки  
Овчаренко Я. Э. к.э.н., доцент  
(ФИО, ученая степень, ученое звание)

Заведующий выпускающей кафедрой Овчаренко Я.Э., к.э.н., доцент  
подпись (ФИО, ученая степень, ученое звание)

«25» 05 2020 г.

«  »    20 г.

УТВЕРЖДАЮ

Заместитель директора по учебной  
работе  О.И. Сюняева

« 26 » 08 2019 г.

**Дополнения и изменения в рабочей программе дисциплины**  
**«Деловые коммуникации»**  
наименование

для подготовки бакалавров  
по профилю «Менеджмент организации»

Год начала подготовки: 2017

Направление: 38.03.02 Менеджмент

В рабочую программу вносятся следующие изменения:

- 1) Обновлён и дополнен список литературы

Короткий, С. В. Деловые коммуникации : учебное пособие / С. В. Короткий. — Саратов :  
Вузовское образование, 2019. — 90 с. — ISBN 978-5-4487-0472-7. — Текст : электронный //   
Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL:  
<http://www.iprbookshop.ru/80614.html>

Захарова, И. В. Деловые коммуникации : практикум / И. В. Захарова. — Саратов : Ай Пи Ар  
Медиа, 2019. — 141 с. — ISBN 978-5-4497-0198-5. — Текст : электронный // Электронно-  
библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/86469.html>

Составитель(и) : Чаусова Л. А., к.э.н., доцент  
(ФИО, ученая степень, ученое звание)



«05» 06 2019 г.

Рабочая программа пересмотрена и одобрена на заседании кафедры управления  
сельскохозяйственным производством

протокол № 9 «07» 06 2019 г.

Заведующий кафедрой

подпись



Овчаренко Я. Э., к.э.н., доцент

(ФИО, ученая степень, ученое звание)

**СОГЛАСОВАНО:**

Председатель учебно-методической  
комиссии по направлению подготовки

Овчаренко Я. Э. к.э.н., доцент  
(ФИО, ученая степень, ученое звание)



«07» 06 2019 г.

Заведующий выпускающей кафедрой

подпись



Овчаренко Я. Э., к.э.н., доцент

(ФИО, ученая степень, ученое звание)

«07» 06 2019 г.

  
УТВЕРЖДАЮ  
Заместитель директора по учебной  
работе О.И. Сюняева  
« 31 » 08 2018 г.

**Дополнения и изменения в рабочей программе дисциплины**  
**«Деловые коммуникации»**  
наименование

для подготовки бакалавров  
по профилю «Менеджмент организации»  
Год начала подготовки: 2018

Направление: 38.03.02 Менеджмент

В рабочую программу вносятся следующие изменения:

1) Обновлён и дополнен список литературы  
Научно-информационный журнал «Вопросы управления» Режим доступа:  
<http://vestnik.uapa.ru/ru/about/>

Интернет-портал по управлению персоналом. Режим доступа: <https://hr-portal.ru/tags/delovoe-obshchenie>

Составитель(и) : Чаусова Л. А., к.э.н., доцент  
(ФИО, ученая степень, ученое звание) Чаусова Л. А. «21» 05 2018 г.

Рабочая программа пересмотрена и одобрена на заседании кафедры управления  
сельскохозяйственным производством

протокол № 8 «21» 05 2018 г.

Заведующий кафедрой Чаусова Л. А., к.э.н., доцент  
подпись (ФИО, ученая степень, ученое звание)

**СОГЛАСОВАНО:**

Председатель учебно-методической  
комиссии по направлению подготовки

Овчаренко Я. Э. к.э.н., доцент  
(ФИО, ученая степень, ученое звание) Овчаренко Я. Э.  
«21» 05 2018 г.

Заведующий выпускающей кафедрой Чаусова Л. А., к.э.н., доцент  
подпись (ФИО, ученая степень, ученое звание)  
«21» 05 2018 г.



МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ – МСХА имени К.А.  
ТИМИРЯЗЕВА  
(ФГБОУ ВО РГАУ - МСХА имени К.А. Тимирязева)

## КАЛУЖСКИЙ ФИЛИАЛ

Факультет Экономический

Кафедра Управления сельскохозяйственным производством

УТВЕРЖДАЮ:

Зам. директора по учебной работе

О.И. Сюняева

“01” 09 20 17 г.

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

«Деловые коммуникации»

для подготовки бакалавров

Направление 38.03.02 Менеджмент

Профиль Менеджмент организации

Курс 3

Семестры 5

Калуга, 2017

Учебно-методическая часть  
Калужский филиал  
РГАУ-МСХА  
№ М-20  
ф

Составитель: Чаусова Л.А., доцент, к.э.н.



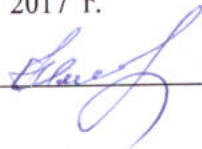
«30» 08 2017 г.

Программа разработана в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 38.03.02 «Менеджмент», утверждённым приказом Министерства образования и науки Российской Федерации № 7 от «12» января 2016 г. и зарегистрированным в Минюсте РФ «09» февраля 2016 г. № 41028 и учебным планом направления подготовки 38.03.02 «Менеджмент», профиль «Менеджмент организации» (**год начала подготовки 2017**).

Программа обсуждена на заседании кафедры управления сельскохозяйственным производством

протокол № 1 от «31» 08 2017 г.

Зав. кафедрой к.э.н., доцент



Л.А. Чаусова

---

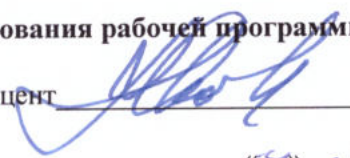
**Проверено:**

Начальник УМЧ



доцент О.А. Окунева

**Лист согласования рабочей программы**

Декан экономического факультета к.э.н., доцент  Н.А. Кокорев

«31» 08 2017 г.

Программа принята учебно-методической комиссией по направлению подготовки 38.03.02  
«Менеджмент», протокол № 1 от «31» 08 2017 г.

Председатель учебно-методической  
комиссии по направлению подготовки  Я.Э. Овчаренко, к.э.н., доцент

«31» 08 2017 г.

Заведующий выпускающей кафедрой  Л.А. Чаусова к.э.н., доцент

«31» 08 2017 г.

## ОГЛАВЛЕНИЕ

|                                                                                                                                     |           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>АННОТАЦИЯ.....</b>                                                                                                               | <b>5</b>  |
| 1. ТРЕБОВАНИЯ К ДИСЦИПЛИНЕ .....                                                                                                    | 6         |
| 1.1. ВНЕШНИЕ И ВНУТРЕННИЕ ТРЕБОВАНИЯ.....                                                                                           | 6         |
| 1.2. Место дисциплины в учебном процессе .....                                                                                      | 6         |
| 2. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ<br>ДИСЦИПЛИНЫ.....                                                   | 7         |
| 3. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЕ ДАННЫЕ ДИСЦИПЛИНЫ.....                                                                               | 8         |
| 4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ .....                                                                                          | 8         |
| 4.1. СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ.....                                                                                                      | 8         |
| 4.2. ТРУДОЁМКость РАЗДЕЛОВ И ТЕМ ДИСЦИПЛИНЫ .....                                                                                   | 9         |
| 4.3. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ ДИСЦИПЛИНЫ .....                                                                                           | 10        |
| 4.4. ЛАБОРАТОРНЫЕ/ПРАКТИЧЕСКИЕ/СЕМИНАРСКИЕ ЗАНЯТИЯ .....                                                                            | 12        |
| 4.5. САМОСТОЯТЕЛЬНОЕ ИЗУЧЕНИЕ РАЗДЕЛОВ ДИСЦИПЛИНЫ.....                                                                              | 15        |
| 4.5.1. <i>Перечень вопросов для самостоятельного изучения.....</i>                                                                  | <i>15</i> |
| 4.5.2. <i>Курсовые проекты (работы)/ контрольные работы/ расчетно-графические работы/<br/>учебно-исследовательские работы .....</i> | <i>16</i> |
| 5. ВЗАИМОСВЯЗЬ ВИДОВ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ.....                                                                                           | 17        |
| 6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ .....                                                                | 18        |
| 6.1. ОСНОВНАЯ ЛИТЕРАТУРА.....                                                                                                       | 18        |
| 6.2. ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ЛИТЕРАТУРА.....                                                                                                 | 18        |
| 6.3. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ, РЕКОМЕНДАЦИИ И ДРУГИЕ МАТЕРИАЛЫ К ЗАНЯТИЯМ .....                                                        | 15        |
| 6.4. ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ.....                                                                                                   | 15        |
| 7. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И ЗАЯВЛЕННЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ                                                                 | 15        |
| 8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ.....                                                                              | 16        |
| 9. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПРЕПОДАВАТЕЛЯМ ПО ОРГАНИЗАЦИИ<br>ОБУЧЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ .....                                             | 17        |
| 10. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ СТУДЕНТАМ ПО САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ<br>РАБОТЕ.....                                                           | 20        |
| ПРИЛОЖЕНИЯ.....                                                                                                                     | 21        |

## АННОТАЦИЯ

рабочей программы учебной дисциплины «Деловые коммуникации»

**Цель освоения дисциплины:** является освоение студентами теоретических и практических знаний и приобретение умений и навыков в области деловой коммуникации, включая международный контекст; дать знания об основных теоретических составляющих процесса деловой и межкультурной коммуникации; сформировать навыки деловой коммуникации (написание деловых писем, проведение презентаций, ведение переговоров).

**Место дисциплины в учебном плане.** Дисциплина включена в базовую часть дисциплин (модулей), Б1.Б.20 по направлению подготовки 38.03.02 – Менеджмент.

Изучается в 5 семестре.

### **Требования к результатам освоения дисциплины.**

В результате освоения дисциплины формируются компетенции:

ОК-4 – способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия

ОК-5 - способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия

ОПК-4 - способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации

ПК-2 - владением различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде

ПК-12 - умением организовать и поддерживать связи с деловыми партнерами, используя системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации (предприятия, органа государственного управления)

### **Краткое содержание дисциплины.**

Тема 1. « Понятие и сущность делового общения»

Тема 2. « Вербальные и невербальные средства деловой коммуникации»

Тема 3. « Этика делового общения и деловой этикет»

Тема 4. « Национальные особенности делового общения»

Тема 5. « Коммуникационный процесс»

Тема 6. « Деловое общение в группе и коллективе»

Тема 7. « Деловые переговоры»

Тема 8. « Конфликты и пути их разрешения»

Тема 9. «Документационное обеспечение делового общения»

**Формы контроля:** зачет.

## **1. Требования к дисциплине**

### **1.1. Внешние и внутренние требования**

Дисциплина «Деловые коммуникации» относится к вариативной части дисциплин (модулей) Б1.Б.20 по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент.

Реализация в дисциплине «Деловые коммуникации» требований ФГОС ВО, Учебного плана по направлению/профилю подготовки 38.03.02 «Менеджмент» должна формировать следующие компетенции:

ОК-4 – способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия

ОК-5 - способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия

ОПК-4 - способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации

ПК-2 - владением различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде

ПК-12 - умением организовать и поддерживать связи с деловыми партнерами, используя системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации (предприятия, органа государственного управления)

## **1.2. Место дисциплины в учебном процессе**

Предшествующими курсами, на которых непосредственно базируется дисциплина «Деловые коммуникации» являются: «Правоведение», «Информационные технологии в менеджменте», «Теория менеджмента», «Риторика», «Ораторское искусство».

Знания, полученные в результате изучения дисциплины необходимы при изучении следующих курсов: «Производственный менеджмент», «Управление в организациях АПК», «Управление проектами», «Управление человеческими ресурсами».

Особенностью дисциплины является исследование логики деятельности организации, усвоение современных способов коммуникаций в организации, эффективной организации коммуникационных процессов. Овладение современной практикой организации и технологии деловых контактов в организации управления поможет специалистам в области менеджмента решать практические задачи их основной деятельности

Контроль знаний студентов проводится в форме текущей и промежуточной аттестации.

Текущая аттестация студентов – оценка знаний и умений проводится постоянно на практических занятиях с помощью тестовых заданий, контрольных работ, оценки самостоятельной работы студентов, включая индивидуальные опросы, решения практических ситуаций (задач), а также на контрольной неделе.

Промежуточная аттестация студентов – контроль успеваемости – одна из составляющих оценки качества освоения образовательных программ. Возможные формы промежуточного контроля: тест, контрольная работа, реферат, доклад и т.д.

Промежуточная аттестация студента проводится в форме итогового контроля – зачета в 5 семестре.

## **2. Цели и задачи дисциплины. Требования к результатам освоения дисциплины**

**Цель освоения дисциплины:** является освоение студентами теоретических и практических знаний и приобретение умений и навыков в области деловой коммуникации, включая международный контекст; дать знания об основных теоретических составляющих процесса деловой и межкультурной коммуникации; сформировать навыки деловой коммуникации (написание деловых писем, проведение презентаций, ведение переговоров).

**Задачи** - изучение основных теоретических составляющих процесса деловых коммуникаций;

- понимание социально-психологических закономерностей взаимодействия коммуникантов, стилей и стратегий, помех и барьеров различных уровней;
- сформировать навыки построения деловых взаимоотношений;
- научить студентов пользоваться техниками интерпретации и воздействия при решении коммуникативных задач;
- практическое освоение навыков делового общения;
- сформировать знания о деловых переговорах, беседе, проведения презентаций сформировать представления и навыки норм поведения в деловых отношениях;
- сформировать навыки публичного выступления.

**В результате изучения дисциплины студент должен:**

***Знать:***

- основы делового общения, принципы и методы организации деловой коммуникации;
- закономерности делового общения и способы управления индивидом и группой;
- условия и формы различных видов коммуникаций;
- основы межкультурных отношений в менеджменте

***Уметь:***

- использовать нормативно-правовые документы в своей деятельности;
- организовывать переговорный процесс, в том числе с использованием современных средств коммуникаций;
- находить, принимать и реализовывать управленческие решения в своей деятельности;
- практически применять основные правила современного делового протокола и этикета в процессе деловых коммуникаций

***Владеть:***

- техникой речевой деятельности;
- навыками деловых коммуникаций, обеспечивающими успешность публичных выступлений, переговоров, проведения совещаний, деловую переписку, электронные коммуникации

### **3. Организационно-методические данные дисциплины**

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 4 зач.ед. (144 часа), их распределение по видам работ и по семестрам представлено в таблице 1.

**Таблица 1 - Распределение трудоёмкости дисциплины по видам работ по семестрам**

| Вид учебной работы                                 | Трудоёмкость |            |              |
|----------------------------------------------------|--------------|------------|--------------|
|                                                    | зач.<br>ед.  | час.       | по семестрам |
|                                                    |              |            | № 5          |
| <b>Итого академических часов по учебному плану</b> | <b>4</b>     | <b>144</b> | <b>144</b>   |
| <b>Контактные часы всего, в том числе:</b>         | <b>1,5</b>   | <b>54</b>  | <b>54</b>    |
| Лекции (Л)                                         |              | 18         | 18           |
| Практические занятия (ПЗ)                          |              | 36         | 36           |
| Семинары(С)                                        |              |            |              |
| <b>Самостоятельная работа (СР)</b>                 | <b>2,5</b>   | <b>90</b>  | <b>90</b>    |
| в том числе:                                       |              |            |              |
| курсовая работа (проект)                           |              |            |              |
| консультации                                       |              |            |              |

| Вид учебной работы                        | Трудоемкость |      |                 |
|-------------------------------------------|--------------|------|-----------------|
|                                           | зач.<br>ед.  | час. | по<br>семестрам |
|                                           |              |      | № 5             |
| контрольные работы                        | 0,5          | 18   | 18              |
| реферат                                   | 1,0          | 36   | 36              |
| самоподготовка к текущему контролю знаний | 1,0          | 36   | 36              |
| <b>Вид контроля</b>                       |              |      | <b>зачет</b>    |

#### 4. Структура и содержание дисциплины

##### 4.1. Структура дисциплины

| Дисциплина «Деловые коммуникации »                                        |
|---------------------------------------------------------------------------|
| <b>Тема 1.</b> « Понятие и сущность делового общения»                     |
| <b>Тема 2.</b> « Вербальные и невербальные средства деловой коммуникации» |
| <b>Тема 3.</b> « Этика делового общения и деловой этикет»                 |
| <b>Тема 4.</b> « Национальные особенности делового общения»               |
| <b>Тема 5.</b> « Коммуникационный процесс»                                |
| <b>Тема 6.</b> « Деловое общение в группе и коллективе»                   |
| <b>Тема 7.</b> « Деловые переговоры»                                      |
| <b>Тема 8.</b> « Конфликты и пути их разрешения»                          |
| <b>Тема 9.</b> «Документационное обеспечение делового общения»            |

##### 4.2. Трудоемкость разделов и тем дисциплины

Таблица 2 - Трудоемкость разделов и тем дисциплины

| Наименование<br>разделов и тем дисциплины                                 | Всего часов<br>на тему | Контактная<br>работа |    | Внеаудиторная<br>работа (СР) |
|---------------------------------------------------------------------------|------------------------|----------------------|----|------------------------------|
|                                                                           |                        | Л                    | ПЗ |                              |
| <b>Тема 1.</b> « Понятие и сущность делового общения»                     | 12                     | 2                    | 4  | 6                            |
| <b>Тема 2.</b> « Вербальные и невербальные средства деловой коммуникации» | 16                     | 2                    | 4  | 10                           |
| <b>Тема 3.</b> « Этика делового общения и деловой этикет»                 | 16                     | 2                    | 4  | 10                           |
| <b>Тема 4.</b> « Национальные особенности делового общения»               | 16                     | 2                    | 4  | 10                           |
| <b>Тема 5.</b> « Коммуникационный процесс»                                | 16                     | 2                    | 4  | 10                           |
| <b>Тема 6.</b> « Деловое общение в группе и коллективе»                   | 16                     | 2                    | 4  | 10                           |
| <b>Тема 7.</b> « Деловые переговоры»                                      | 16                     | 2                    | 4  | 10                           |
| <b>Тема 8.</b> « Конфликты и пути их разрешения»                          | 16                     | 2                    | 4  | 10                           |
| <b>Тема 9.</b> «Документационное обеспечение делового общения»            | 20                     | 2                    | 4  | 14                           |
| <b>ИТОГО</b>                                                              | 144                    | 18                   | 36 | 90                           |

### **4.3. Содержание разделов дисциплины**

#### **Тема 1 « Понятие и сущность делового общения»**

Становление науки деловое общение. Понятие и признаки делового общения. Объект и предмет науки деловое общение. Методы и функции науки деловое общение. Содержание и виды делового общения. Стороны делового общения. Формы делового общения. Культура делового общения. Менеджмент как основа деловой коммуникации. Коммуникация как функция управления организацией. Коммуникативные связи и их исследование. Виды коммуникаций в организациях. Коммуникативные барьеры и потери информации в разговорном общении.

#### **Тема 2 « Вербальные и невербальные средства деловой коммуникации»**

Деловое общение как обмен информацией. Психотехника речи. Умение слушать. Классификация невербальных средств общения. Кинесические средства общения. Такесические средства общения. Проксемические средства общения. Проксодические и экстралингвистические средства.

#### **Тема 3 « Этика делового общения и деловой этикет»**

Понятие и сущность этики делового общения. Нравственные требования к общению. Этика делового общения руководитель- подчиненный. Этика делового общения подчиненный- руководитель. Этика делового общения по горизонтали. Повышение уровня этики делового общения. Понятие и сущность делового этикета. Современный этикет и его значение в деловом общении. Служебный этикет. Организация приемов. Положения делового этикета. Имидж делового человека.

#### **Тема 4 « Национальные особенности делового общения»**

Американский стиль ведения деловых переговоров. Английский стиль ведения деловых переговоров. Немецкий стиль ведения деловых переговоров. Французский стиль ведения деловых переговоров. Японский стиль ведения деловых переговоров.

#### **Тема 5 « Коммуникационный процесс»**

Основные понятие, основные элементы, этапы, их характеристика. Генерирование идеи. Кодирование и выбор канала. Передача сообщения. Декодирование. Канал связи. Помехи (шумы) при организации коммуникаций. Виды электронных коммуникаций.

#### **Тема 6 « Деловое общение в группе и коллективе»**

Группы и групповые процессы. Классификация групп. Социометрическая структура группы. Основные характеристики коллектива. Проблема лидерства в коллективе. Эффективность групповой деятельности. Психологический климат и его динамика в коллективе. Референтная группа. Рефлексия. Особенности индивидуальной и групповой коммуникации. Особенности поведения менеджеров в деловом общении.

#### **Тема 7 « Деловые переговоры»**

Деловые переговоры и их необходимость. Понятие переговорного процесса как совместного предприятия. Подготовка деловых переговоров. Предположения и допущения как важная часть переговоров. Проведение деловых переговоров. Методы ведения переговоров. Стратегия ведения переговоров. Понятие защитного поведения и поведения поддержки. Завершение деловых переговоров. Анализ итогов переговоров.

### **Тема 8 « Конфликты и пути их разрешения»**

Понятие и сущность конфликтов. Конфликтогены. Типология конфликтов. Стадии и структура конфликтов. Причины конфликта. Стратегия поведения при разрешении конфликтов.

### **Тема 9 « Документационное обеспечение делового общения»**

Делопроизводство и требования к служебным документам. Реквизиты документов и правила их оформления. Организационно-правовая документация. Распорядительная документация. Информационно-справочная документация. Назначение и классификация деловых писем. Основные правила оформления деловой переписки.

## **4.4. Лабораторно/практические и семинарские занятия**

Таблица 3 - **Содержание лабораторно-практических и семинарских занятий и контрольных мероприятий**

| <b>№ п/п</b> | <b>№ раздела и темы дисциплины</b>                               | <b>№ и название практических и семинарских занятий с указанием контрольных мероприятий</b>                                                 | <b>Вид контрольного мероприятия</b>               | <b>Кол-во часов</b> |
|--------------|------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|---------------------|
| 1            | Тема 1 « Понятие и сущность делового общения»                    | Семинар 1. «Понятие, виды и содержание делового общения»                                                                                   | Опрос<br>Тестирование, разбор конкретных ситуаций | 4                   |
| 2            | Тема 2 «Вербальные и невербальные средства деловой коммуникации» | Семинар 2. «Средства общения»<br><br>ПЗ1 «Жесты – составная часть имиджа»<br>ПЗ 2 «Деловая игра- невербальное общение»                     | Опрос,<br>Тренинг, разбор конкретных ситуаций     | 4                   |
| 3            | <b>Тема 3</b> « Этика делового общения и деловой этикет»         | Семинар 3. « Этика делового общения»<br>ПЗ 3 «Как поступить в трудных нравственных ситуациях»<br>ПЗ 4 «Тест: Определите систему ценностей» | Опрос, тестирование                               | 4                   |
| 4            | <b>Тема 4</b> « Национальные особенности делового общения»       | Семинар 4.« Национальные особенности делового общения».                                                                                    | Опрос, доклад                                     | 4                   |
| 5            | <b>Тема 5</b> « Коммуникационный процесс                         | Семинар 5.<br>Коммуникационный процесс                                                                                                     | Деловая игра                                      | 4                   |
| 6            | <b>Тема 6</b> «Деловое общение в группе и коллективе»            | Семинар 6. «Проблема лидерства в коллективе»                                                                                               | Опрос, разбор конкретных ситуаций                 | 4                   |

| № п/п | № раздела и темы дисциплины                                   | № и название практических и семинарских занятий с указанием контрольных мероприятий                                                                                                                                      | Вид контрольного мероприятия                        | Кол-во часов |
|-------|---------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|--------------|
| 7     | <b>Тема 7</b> « Деловые переговоры»                           | Семинар 7 « Деловые переговоры: подготовка, проведение и завершение»<br><br>ПЗ 6 « Проведение деловой телефонной беседы на основе приведенных ситуаций»                                                                  | Опрос, деловая игра                                 | 4            |
| 8     | <b>Тема8</b> « Конфликты и пути их разрешения»                | Семинар 8 « Конфликт: виды, причины и стили разрешения»<br>ПЗ 7 «Как вести себя в условиях конфликта»<br>Психологический тест «Конфликтная ли вы личность»<br>Психологический тест «Ваш способ реагирования в конфликте» | Опрос, проверка задания, разбор конкретных ситуаций | 4            |
| 9     | <b>Тема9</b> « Документационное обеспечение делового общения» | Семинар 9 « Документирование управленческой деятельности»<br>ПЗ 8 «Оформление распорядительной документации» «Оформление информационно-справочной документации»<br>ПЗ9 « Оформление деловых писем»                       | Опрос, Проверка выполнения задания                  | 4            |
| Итого |                                                               |                                                                                                                                                                                                                          |                                                     | 36           |

#### 4.5. Самостоятельное изучение разделов дисциплины

##### 4.5.1. Перечень вопросов для самостоятельного изучения

Таблица 4 - Перечень вопросов для самостоятельного изучения

| №п/п | № раздела и темы                                     | Перечень рассматриваемых вопросов для самостоятельного изучения                                                                                                                                                                                                              | Кол-во часов |
|------|------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| 1.   | <b>Тема 1</b> « Понятие и сущность делового общения» | Становление науки деловое общение. Понятие и признаки делового общения. Объект и предмет науки деловое общение. Методы и функции науки деловое общение. Содержание и виды делового общения. Формы делового общения. Культура делового общения. Менеджмент как основа деловой | 6            |

| №п/п | № раздела и темы                                                        | Перечень рассматриваемых вопросов для самостоятельного изучения                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Кол-во часов |
|------|-------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
|      |                                                                         | коммуникации.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |              |
| 2.   | <b>Тема 2</b> «Вербальные и невербальные средства деловой коммуникации» | Деловое общение как обмен информацией. Психотехника речи. Умение слушать. Классификация невербальных средств общения. Кинесические средства общения. Такесические средства общения. Проксемические средства общения. Просодические и экстралингвистические средства.                                                                                                                                                                                  | 10           |
| 3    | <b>Тема 3</b> «Этика делового общения и деловой этикет»                 | Понятие и сущность этики делового общения. Нравственные требования к общению. Этика делового общения руководитель-подчиненный. Этика делового общения подчиненный-руководитель. Этика делового общения по горизонтали. Повышение уровня этики делового общения. Понятие и сущность делового этикета. Современный этикет и его значение в деловом общении. Служебный этикет. Организация приемов. Положения делового этикета. Имидж делового человека. | 10           |
| 4    | <b>Тема 4</b> «Национальные особенности делового общения»               | Американский стиль ведения деловых переговоров. Английский стиль ведения деловых переговоров. Немецкий стиль ведения деловых переговоров. Французский стиль ведения деловых переговоров. Японский стиль ведения деловых переговоров.                                                                                                                                                                                                                  | 10           |
| 5    | <b>Тема 5</b> Коммуникационный процесс                                  | Организация коммуникационного процесса. Основные элементы и основные этапы коммуникационного процесса. Процесс генерирования идей. Кодирование и выбор канала связи. Передача сообщения. Декодирование. Канал связи. Помехи (шумы) при организации коммуникаций. Виды электронных коммуникаций.                                                                                                                                                       | 10           |
| 6    | <b>Тема 6</b> «Деловое общение в группе и коллективе»                   | Группы и групповые процессы. Классификация групп. Социометрическая структура группы. Основные характеристики коллектива. Проблема лидерства в коллективе. Эффективность групповой деятельности. Психологический климат и его динамика в коллективе. Референтная группа. Рефлексия.                                                                                                                                                                    | 10           |
| 7    | <b>Тема 7</b> «Деловые переговоры»                                      | Деловые переговоры и их необходимость. Подготовка деловых переговоров. Проведение                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 10           |

| №п/п         | № раздела и темы                                              | Перечень рассматриваемых вопросов для самостоятельного изучения                                                                                                                                                                                                                                      | Кол-во часов |
|--------------|---------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
|              |                                                               | деловых переговоров. Стратегия ведения переговоров. Завершение деловых переговоров. Анализ итогов переговоров.                                                                                                                                                                                       |              |
| 8            | <b>Тема 8 « Конфликты и пути их разрешения»</b>               | Понятие и сущность конфликтов. Конфликтогены. Типология конфликтов. Стадии и структура конфликтов. Причины конфликта. Стратегия поведения при разрешении конфликтов.                                                                                                                                 | 10           |
| 9            | <b>Тема 9 «Документационное обеспечение делового общения»</b> | Делопроизводство и требования к служебным документам. Реквизиты документов и правила их оформления. Организационно-правовая документация. Распорядительная документация. Информационно-справочная документация. Назначение и классификация деловых писем. Основные правила оформления деловых писем. | 14           |
| <b>ВСЕГО</b> |                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <b>90</b>    |

#### 4.5.2. Курсовые проекты (работы)/ контрольные работы/ расчетно-графические работы/ учебно-исследовательские работы

Данные виды работ учебным планом не предусмотрены.

В целях обеспечения соответствующего контроля уровня усвоения материала в процессе изучения дисциплины и приобретения практических навыков при решении конкретных практических ситуаций, рабочей программой предусмотрено выполнение студентами письменных контрольных работ и подготовки рефератов.

Задания для выполнения письменных контрольных работ и конкретные ситуации (задачи) для решения на практических занятиях представлены в приложении к рабочей программе.

#### 5. Взаимосвязь видов учебных занятий

Взаимосвязь учебного материала лекций, практических занятий с тестовыми заданиями, вопросами к зачету и формируемыми компетенциями представлены в таблице 5.

Таблица 5 - Взаимосвязь компетенций с учебным материалом и вопросами итогового контроля знаний студентов

| Компетенции                                                                                                                                                       | Лекции             | ПЗ                | № вопроса  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-------------------|------------|
| ОК-4 – способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия; | 1,2,3,4,5<br>6,8,9 | 1-3,4,5,<br>6,8,9 | 1-31,37-58 |
| ОК – 5 - способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;                               | 6                  | 6                 | 24-31      |
| ОПК- 4 - способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести                                                                                 | 2,3,6,7,8<br>,9    | 2,3,6,7,8<br>,9   | 4-11,24-58 |

| Компетенции                                                                                                                                                                                                                                                                          | Лекции          | ПЗ              | № вопроса   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-----------------|-------------|
| переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации;                                                                                                                                                                                       |                 |                 |             |
| ПК – 2 - владением различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде;                                        | 6,8             | 6,8             | 24-31,37-51 |
| ПК-12- умением организовать и поддерживать связи с деловыми партнерами, используя системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации (предприятия, органа государственного управления. | 3,5,6,7,8<br>,9 | 3,5,6,7,8<br>,9 | 5-12,17-58  |

## 6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

### 6.1 основная литература

1. Гринберг, А.С. Документационное обеспечение управления : учебник / А.С. Гринберг, Н.Н. Горбачёв, О.А. Мухаметшина. - М. : Юнити-Дана, 2015. - 391 с. : табл., граф., ил., схемы - Библиогр.: с. 382-383. - ISBN 978-5-238-01770-9 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=115031>

2. Столяренко, А.М. Психология менеджмента : учебное пособие / А.М. Столяренко, Н.Д. Амаглобели. - 2-е изд., испр. и доп. - М. : Юнити-Дана, 2015. - 455 с. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-238-02136-2 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://www.lms.biblioclub.ru/index.php?page=book&id=118133>

3. Цветков, В.Л. Психология конфликта: От теории к практике : учебное пособие / В.Л. Цветков. - М. : Юнити-Дана, 2015. - 183 с. : табл., схем. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-238-02360-1 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=118984>

4. Ермакова, Ж. Профессиональная этика и этикет: практикум : учебное пособие к практическим занятиям / Ж. Ермакова, О. Тетерятник, Ю. Холодилина ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Оренбургский государственный университет», Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма. - Оренбург : ОГУ, 2013. - 104 с. ; [Электронный ресурс]. URL: <http://www.lms.biblioclub.ru/index.php?page=book&id=2591146.2>.

5. Шибаев Д.В. Правовое регулирование электронного документооборота [Электронный ресурс] : учебное пособие / Д.В. Шибаев. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Вузовское образование, 2016. — 70 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/57260.html>

### 6.2 дополнительная литература

1. Панфилова А.П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности: Учеб. пособие. – СПб.: Знание, 2011. – 496 с

2. Титова Л.Г. Деловое общение: учебное пособие. / Л.Г. Титова. — М.: Юнити-Дана, 2012. — 271 с
3. Караяни А.Г. Психология общения и переговоров в экстремальных условиях: учебное пособие / А.Г. Караяни, В.Л. Цветков. — М.: ЮНИТИ-ДАНА; Закон и право, 2012. — 247 с.
4. Рогожин, М.Ю. Документационное обеспечение управления : практическое пособие / М.Ю. Рогожин. - М. ; Берлин : Директ-Медиа, 2014. - 398 с.
5. Захарова, Л.Н. Психология управления : учебное пособие / Л.Н. Захарова. - М. : Логос, 2012. - 376 с.
6. Деловые коммуникации : учебник / Л. Г. Павлова, Е. Ю. Кашаева. — М. : КноРУс, 2016. — 300 с.
7. Деловые коммуникации: учебник / А. М. Руденко. – Ростов н/Д: Феникс, 2013.- 350 с.

### 6.3. Методические указания, рекомендации и другие материалы к занятиям

1. Чаусова Л.А., Овчаренко Я. Э., Акимова Л.П., Чаусов Н.Ю. Документационное обеспечение управления: Учебное пособие. – Калуга: XXXX, 2017. – 83 с.

### 6.4. Программное обеспечение

Таблица 6 - Перечень программного обеспечения

| №п/п | Наименование раздела учебной дисциплины | Наименование программы | Тип программы                                          | Автор     | Год разработки |
|------|-----------------------------------------|------------------------|--------------------------------------------------------|-----------|----------------|
| 1    | Все разделы                             | Microsoft Word         | Программа подготовки презентаций<br>Текстовый редактор | Microsoft | 2006           |

## 7. Критерии оценки знаний, умений, навыков и заявленных компетенций

### Содержание контрольных мероприятий:

Текущая оценка знаний и умений студентов проводится с помощью тестовых заданий, реферат, устный опрос, семинар, контрольная работа, проверка выполнения заданий, других видов контроля. Текущие задолженности студент может сдать во время индивидуальных и текущих консультаций в течение семестра.

Промежуточная аттестация проводится в форме зачета.

Текущий контроль знаний студентов, освоение ими навыков и заявленных компетенций проводится преподавателем в течение всего семестра путем тестирования, проведения письменных контрольных работ, устного опроса. Определенные навыки и компетенции также приобретаются студентом в процессе написания реферата по данной дисциплине, а контроль над их формированием осуществляется в ходе проверки преподавателем результатов данного вида работ и выставления соответствующей оценки.

Таблица 6 - Критерии выставления оценок при устном опросе, письменной контрольной работе и реферате

| Оценка           | Критерий                                                                               |
|------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>«ОТЛИЧНО»</b> | Студент не только продемонстрировал полное фактологическое усвоение материала и умение |

| Оценка                       | Критерий                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                              | аргументировано обосновать теоретические постулаты и методические решения, но и умеет РЕШАТЬ НЕСТАНДАРТНЫЕ задачи.                                                                                                                                                                                                        |
| <b>«ХОРОШО»</b>              | Студент продемонстрировал полное фактологическое усвоение материала, но и либо умение:<br>а) аргументировано обосновать теоретические постулаты и методические решения;<br>б) решать СТАНДАРТНЫЕ задачи.                                                                                                                  |
|                              | Студент продемонстрировал либо:<br>а) полное фактологическое усвоение материала;<br>б) умение аргументировано обосновывать теоретические постулаты и методические решения;<br>с) умение решать СТАНДАРТНЫЕ задачи.                                                                                                        |
| <b>«УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО»</b>   | Студент продемонстрировал либо:<br>а) НЕПОЛНОЕ фактологическое усвоение материала при наличии базовых знаний,<br>б) НЕПОЛНОЕ умение аргументировано обосновывать теоретические постулаты и методические решения при наличии базового умения,<br>с) НЕПОЛНОЕ умение решать СТАНДАРТНЫЕ задачи при наличии базового умения. |
|                              | Студент на фоне базовых знаний НЕ продемонстрировал либо:<br>а) умение аргументировано обосновать теоретические постулаты и методические решения при наличии базового умения,<br>б) умение решать СТАНДАРТНЫЕ задачи при наличии базового умения                                                                          |
| <b>«НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО»</b> | Студент на фоне базовых (элементарных) знаний продемонстрировал лишь базовое умение решать СТАНДАРТНЫЕ (элементарные) задачи.                                                                                                                                                                                             |
|                              | Студент НЕ имеет базовых (элементарных) знаний и не умеет решать СТАНДАРТНЫЕ (элементарные) задачи.                                                                                                                                                                                                                       |

Оценка выполнения тестовых заданий проводится по следующей шкале:

Менее 60 % правильных ответов – неудовлетворительно;

60 - 75 % - удовлетворительно;

76 – 90 % - хорошо;

91 – 100 % - отлично.

#### 8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Ситуационные задачи, тестовые задания разрабатываются преподавателями кафедры. Для проведения практических занятий используются аудитории, оснащенные необходимым мультимедийным оборудованием для демонстрации учебных материалов, компьютерные классы.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся должны быть оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет».

## **9. Методические рекомендации преподавателям по организации обучения дисциплины**

При изучении дисциплины материал осваивается в ходе лекционных, лабораторных и практических занятий и самостоятельной работы.

Лекция является важнейшей формой усвоения теоретического материала, поскольку в режиме реального времени преподаватель может ответить на любой вопрос, возникающий у студента по ходу восприятия лекционного материала, очень важны и комментарии преподавателя по самым разным вопросам теории и практики изучаемой дисциплины. Часто преподаватель дает на лекции самую актуальную информацию, почерпнуть которую самостоятельно студенту не всегда удастся. Кроме указанных объективных причин, требующих от студента посещения лекций, можно отметить и субъективные причины. Посещение лекций является одним из важнейших факторов, характеризующих отношение студента к учебному процессу в целом, и к данной дисциплине в частности. Вопросы, заданные лектору по изучаемой теме, помогут лучше разобраться в ней не только задающему вопрос, но и всем остальным студентам, присутствующим на лекции.

Чтение лекций должно осуществляться в соответствии с рабочей программой учебной дисциплины и календарным планом, разрабатываемым ведущим курса.

Практические занятия имеют своей целью интегрировать знания, полученные по другим дисциплинам данной специальности и активизировать их использование, как в случае решения поставленных задач, так и в дальнейшей практической деятельности. Кроме того, они дают возможность показать сложность и взаимосвязанность управленческих проблем, решаемых специалистами разных направлений в целях достижения максимальной эффективности менеджмента организации.

Для закрепления учебного материала на практических занятиях студенты выступают с докладами, пишут контрольные работы, решают конкретные задачи, максимально приближенные к реальным управленческим ситуациям.

Как в докладе, так и в реферате принято рассматривать постановку проблемы, ее актуальность, практическую реализацию с определением известного взгляда на проблему.

Несколько иное значение имеют контрольные работы. Это также проверка уровня знаний, приобретаемых студентами на лекциях и при самостоятельной работе. Они выполняются письменно и сдаются для проверки преподавателю. Желательно, чтобы в контрольной работе были отражены: актуальность и практическая значимость выбранной темы, отражение ее в научной литературе, изложена суть и содержание темы, возможные направления развития, а также выводы и предложения.

Анализ конкретных ситуаций также несет в себе обучающую значимость. Здесь горизонт возможных направлений очень широк. Можно использовать как реальные, так и учебные ситуации. Это события на определенной стадии развития или состояния; явления или процессы, находящиеся в стадии завершения или завершившиеся; источники или причины возникновения, развития или отклонения от нормы каких-либо фактов или явлений; фиксированные результаты или наиболее вероятные последствия изучаемых явлений и процессов; социальные, юридические, экономические или административные решения и оценки; поведение или поступки конкретных лиц, в том числе руководителей. При этом следует помнить, что под конкретной ситуацией следует понимать конкретное событие, происходившее или происходящее, либо возможное в недалеком будущем.

При преподавании дисциплины необходимо использовать различные средства, активные методы обучения, способы учебной деятельности, применение которых для освоения тех или иных тем и разделов наиболее эффективно, таких как:

### **1. Проблемное обучение:**

Побуждение студентов к теоретическому объяснению явлений, фактов, внешнего

несоответствия между ними. Это вызывает поисковую деятельность студентов и приводит к активному усвоению новых знаний.

Использование учебных и жизненных ситуаций, возникающих при выполнении студентами практических заданий в университете, дома и т.д.

Постановка учебных проблемных заданий на объяснение явления или поиск путей его практического применения.

Выдвижение предположений (гипотез), формулировка выводов и их опытная проверка.

Побуждение студента к сравнению, сопоставлению фактов, явлений, правил, действий, в результате которых возникает проблемная ситуация.

Побуждение студентов к предварительному обобщению новых фактов.

Организация межпредметных связей.

Варьирование задачи, переформулировка вопроса.

2. Игровые формы обучения проходят по следующим направлениям:

- дидактическая цель ставится перед студентами в форме игровой задачи;
- учебная деятельность подчиняется правилам игры;
- учебный материал используется в качестве ее средства;
- в учебную деятельность вводится элемент соревнования, который переводит дидактическую задачу в игровую;
- успешное выполнение дидактического задания связывается с игровым результатом.

3. Дискуссия, включающая основные шаги:

- Выбрать и сформулировать тему.
- Определить содержание и продолжительность дискуссии.
- Сформулировать цель дискуссии.
- Продумать основные способы и вопросы для контроля за ходом и направлением дискуссии, подведения промежуточных итогов, поддержания и стимулирования активности студентов.
- Определить способы фиксации предложенных идей.
- При ответе на поставленные на практическом занятии вопросы не следует повторять сказанное предыдущими выступающими, повторять самому, злоупотреблять временем другим способом. Пользоваться при ответе учебниками, лекциями не разрешается.

Проведение практических занятий должно осуществляться в соответствии с рабочей программой учебной дисциплины и календарным планом, разрабатываемым ведущим курса.

Завершить изучение отдельных тем целесообразно выполнением тестов для проверки усвоения учебного материала. Подобный подход позволит студентам логично и последовательно осваивать материал и успешно пройти итоговую аттестацию.

Существенное значение в изучении обучающимися дисциплины имеет их подготовка к занятиям. Поставленные перед занятиями цели могут быть достигнуты лишь при систематической работе обучающихся над изучением дисциплины.

Задания для самостоятельной работы студентов являются составной частью учебного процесса. Выполнение заданий способствует:

- закреплению и расширению полученных студентами знаний по изучаемым вопросам в рамках учебной дисциплины;
- развитию навыков работы с нормативно – правовыми документами, экономической и специальной литературой, СПС «Консультант-плюс» и «Гарант»;
- развитию навыков обобщения и систематизации информации;

## 10. Методические рекомендации студентам по самостоятельной работе

Важность самостоятельной работы студентов обусловлена повышением требований к уровню подготовки специалистов в современных условиях, необходимостью приобретения навыков самостоятельно находить информацию в различных источниках, её систематизировать, а также давать оценку конкретным практическим ситуациям.

Самостоятельная работа приобщает студентов к научному творчеству, поиску и решению актуальных современных проблем.

Задания для самостоятельной работы выполняются студентами во внеаудиторное время.

Самостоятельная работа студентов по заданию преподавателя должна быть спланирована и организована таким образом, чтобы дать возможность не только выполнять текущие учебные занятия, но и научиться работать самостоятельно. Это позволит студентам углублять свои знания, формировать определенные навыки работы с нормативно-справочной литературой, уметь использовать законодательную базу при решении конкретных задач. Контроль за самостоятельной работой студентов осуществляется преподавателем на семинарских занятиях.

Самостоятельная работа представляет собой работу с материалами лекций, чтение книг (учебников), изучение нормативных и регламентирующих документов, с конспектированием пройденного материала. Такое чтение с конспектированием должно обязательно сопровождаться также выявлением и формулированием неясных вопросов, вопросов, выходящих за рамки темы (для последующего поиска ответа на них). Полезно записывать новые термины, идеи или цитаты (для последующего использования). Желательно проецировать изучаемый материал на свою повседневную или будущую профессиональную деятельность.

В структуру самостоятельной работы входит:

- работа студентов на лекциях и над текстом лекции после нее, в частности, при подготовке к экзамену;
- подготовка к семинарским занятиям (подбор литературы к определенной проблеме; работа над источниками; составление реферативного сообщения или доклада и пр.);
- работа на семинарских занятиях, проведение которых ориентирует студентов на творческий поиск оптимального решения проблемы, развивает навыки самостоятельного мышления и умения убедительной аргументации собственной позиции.
- участие студентов в подведении итогов семинара и оценка ими выступлений участников семинара.

Студент должен проявить способность самостоятельно разобраться в работе и выработать свое отношение к ней, используя полученные в рамках данного курса навыки. В процессе самостоятельного изучения по каждой теме студенту необходимо: законспектировать основные положения; ответить на контрольные вопросы.

Студенты самостоятельно готовятся к практическим занятиям, некоторые из которых совмещены с семинарскими занятиями, по материалам учебника, учебного пособия, других источников, в том числе приведённых в списке рекомендованной литературы.

**Программа разработана:**

Доцент кафедры управления с.-х. производством



Л.А. Чаусова

# ПРИЛОЖЕНИЯ

## Приложение А

Таблица 7 - Применение активных и интерактивных образовательных

| №<br>п/п | Тема и форма занятия                                               |    | Наименование используемых<br>активных и интерактивных<br>образовательных технологий | Кол-во<br>часов |
|----------|--------------------------------------------------------------------|----|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| 1.       | Тема 1. « Понятие и сущность делового общения»                     | ПЗ | разбор конкретных ситуаций, работа в команде                                        | 2               |
| 2.       | Тема 2. « Вербальные и невербальные средства деловой коммуникации» | ПЗ | разбор конкретных ситуаций, работа в командах                                       | 4               |
| 3.       | Тема 3. « Этика делового общения и деловой этикет»                 | ПЗ | Деловая игра                                                                        | 4               |
| 4.       | Тема 4. « Национальные особенности делового общения»               | ПЗ | Круглый стол, разбор конкретных ситуаций                                            | 4               |
| 5.       | Тема 5. « Коммуникационный процесс»                                | ПЗ | Деловая игра                                                                        | 4               |
| 6.       | Тема 6. « Деловое общение в группе и коллективе»                   | ПЗ | Круглый стол, разбор конкретных ситуаций                                            | 2               |
| 7.       | Тема 7. « Деловые переговоры»                                      | ПЗ | Круглый стол, разбор конкретных ситуаций                                            | 2               |
| 8.       | Тема 8. « Конфликты и пути их разрешения»                          | ПЗ | Работа в командах                                                                   | 2               |
| Всего:   |                                                                    |    |                                                                                     | <b>24</b>       |

Общее количество контактных часов, проведённых с применением активных и интерактивных образовательных технологий составляет 24 часа (33,3% от объёма аудиторных часов по дисциплине )

Таблица 8 – Показатели и методы оценки результатов подготовки бакалавров по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент

| № п/п | Результаты обучения (освоенные общекультурные и профессиональные компетенции)                                                                                    | Основные показатели результатов подготовки                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Формы, способы и методы оценки/контроля                                                                                    | Разделы дисциплины, темы и их элементы |
|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|
| 1.    | ОК-4 – способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия | <b>Знать:</b> - основные нормы современного русского языка, качества речи (правильность, чистота, точность, богатство, логичность, коммуникативная целесообразность); стандарты документирования; правила составления и оформления организационно-распорядительных документов, в том числе деловой и коммерческой корреспонденции;<br><b>Уметь:</b> - анализировать тексты различных стилей; композиционно правильно составлять научный текст, деловую документацию; находить и исправлять логические ошибки в устном и письменном текстах;<br><b>Владеть:</b> - нормами русского литературного языка для успешного осуществления эффективной профессиональной и межличностной коммуникации, навыками составления документов, необходимых для документирования управленческих процессов | Обсуждение в ходе устного опроса, проведение тренингов, тестирование, обсуждение результатов деловых игр, проверка заданий | Темы 1,2,3,4,5 6,8,9                   |
| 2.    | ОК – 5 - способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия                               | <b>Знать:</b> - Основные характеристики коллектива, группы, групповые процессы, отличительные свойства и особенности национальных моделей менеджмента<br><b>Уметь:</b> - анализировать и описывать групповые и межличностные коммуникации<br><b>Владеть:</b> - способностью работать в коллективе; навыками межкультурных отношений в менеджменте, способностью эффективно выполнять свои функции в межкультурной среде                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Обсуждение в ходе устного опроса, проверка выполнения задания, проведение тренингов, обсуждение результатов деловых игр    | Темы 6                                 |
| 3.    | ОПК- 4 - способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания,                                                         | <b>Знать:</b> - способы представления результатов своей работы для других специалистов<br>способы решения коммуникативных задач при помощи современных технических средств и информационных технологий;                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Обсуждение в ходе устного опроса, проведение тренингов, тестирование, обсуждение                                           | Темы 2,3,6,7,8,9                       |

|    |                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                            |                  |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
|    | осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации                                                                                                                                                                                                              | <b>Уметь:</b> - отстаивать свои позиции в профессиональной среде, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку<br><b>Владеть:</b> - способами эффективного делового общения                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | результатов деловых игр, проверка заданий                                                                                  |                  |
| 4. | ПК – 2 - владением различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде                                        | <b>Знать:</b> - общие характеристики конфликта как объекта управления, теории описания конфликтов, а также виды, методы и процедуры разрешения конфликтов исходя из силы конфликта и его последствий для конкретной организации или группы персоналов;<br><b>Уметь:</b> - анализировать и описывать различные конфликтные ситуации, использовать социально-психологические и организационные методы разрешения конфликтов<br><b>Владеть:</b> - различными способами разрешения конфликтных ситуаций в процессе управления конкретной организацией или коллективом, технологиями разрешения конфликтных ситуаций | Обсуждение в ходе устного вопроса, обсуждение результатов деловой игры, обсуждение докладов                                | Темы 6,8         |
|    | ПК-12- умением организовать и поддерживать связи с деловыми партнерами, используя системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации (предприятия, органа государственного управления | <b>Знать:</b> - основные понятия и современные принципы работы с информационными системами управления;<br><b>Уметь:</b> - организовать и поддерживать связи с деловыми партнерами<br><b>Владеть:</b> - навыками сбора и обработки достоверных данных, необходимых для оценки потенциала организации, связи с деловыми партнёрами;<br>- программным обеспечением и техническими средствами обработки деловой информации                                                                                                                                                                                          | Обсуждение в ходе устного опроса, проведение тренингов, тестирование, обсуждение результатов деловых игр, проверка заданий | Темы 3,5,6,7,8,9 |

## КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ

по дисциплине «Деловые коммуникации»  
для студентов экономического факультета (бакалавриат)

1. Понятие и особенности делового общения
2. Характеристика и содержание общения
3. Типология видов делового общения
4. Особенности невербального общения
5. Понятие и сущность этики делового общения
6. Этика делового общения «сверху - вниз»
7. Этика делового общения «снизу-вверх»
8. Этика делового общения «по горизонтали»
9. Повышение уровня этики делового общения
10. Понятие и сущность делового этикета
11. Положения делового этикета
12. Особенности английского делового этикета
13. Особенности делового этикета французов
14. Особенности делового этикета в Японии
15. Особенности делового этикета в США
16. Особенности делового этикета в Германии
17. Понятие и структура личности
18. Социальные стереотипы
19. Позитивное мышление и базовые психологические установки
20. Психологические характеристики личности: интересы и склонности
21. Способности и одаренность как психологические характеристики личности
22. Типы темперамента личности
23. Характер и его черты
24. Управление общением
25. Группы и групповые процессы
26. Классификация групп
27. Социометрическая структура группы
28. Эффективность групповой деятельности
29. Основные характеристики коллектива
30. Психологический климат и его динамика в коллективе
31. Проблемы лидерства в коллективе
32. Деловые переговоры, их классификация
33. Подготовка деловых переговоров
34. Проведение деловых переговоров
35. Завершение деловых переговоров
36. Анализ итогов переговоров
37. Понятие и сущность конфликтов
38. Конфликтогены их эскалация
39. Типология конфликта
40. Стадии и структура конфликта
41. Организационно-управленческие причины конфликта
42. Личностные причины конфликта
43. Субъективная предрасположенность к конфликтам
44. Стратегии поведения при разрешении конфликта (сетка Томаса-Килменна)
45. Стиль соперничества
46. Стиль сотрудничества
47. Стиль компромисса
48. Стиль уклонения

- 49. Стил ь приспособления
- 50.Типы конфликтных личностей
- 51.Правила поведения в условиях конфликта
- 52.Документирование управленческой деятельности и требования к служебным документам
- 53.Реквизиты документов и правила их оформления
- 54.Организационно-правовая документация
- 55.Распорядительная документация
- 56.Информационно-справочные документы
- 57.Назначение и классификация деловых писем
- 58.Основные правила оформления деловых писем

### **Средства адаптации образовательного процесса по дисциплине к потребностям обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ)**

При необходимости в образовательном процессе применяются следующие методы и технологии, облегчающие восприятие информации обучающимися инвалидами и лицами с ОВЗ:

- создание текстовой версии любого нетекстового контента для его возможного преобразования в альтернативные формы, удобные для различных пользователей;
- создание контента, который можно представить в различных видах без потери данных или структуры, предусмотреть возможность масштабирования текста и изображений без потери качества;
- создание возможности для обучающихся воспринимать одну и ту же информацию из разных источников – например, так, чтобы лица с нарушением слуха получали информацию визуально, с нарушением зрения – аудиально;
- применение программных средств, обеспечивающих возможность освоения навыков и умений, формируемых дисциплиной, за счет альтернативных способов, в том числе виртуальных лабораторий и симуляционных технологий;
- применение дистанционных образовательных технологий для передачи информации, организации различных форм интерактивной контактной работы обучающегося с преподавателем, в том числе вебинаров, которые могут быть использованы для проведения виртуальных лекций с возможностью взаимодействия всех участников дистанционного обучения, выступлений с докладами и защитой выполненных работ, проведения тренингов, организации коллективной работы;
- применение дистанционных образовательных технологий для организации форм текущего и промежуточного контроля;
- увеличение продолжительности сдачи обучающимся инвалидом или лицом с ОВЗ форм промежуточной аттестации по отношению к установленной продолжительности их сдачи: зачет и экзамен, проводимые в письменной форме, - не более чем на 90 мин., проводимые в устной форме – не более чем на 20 мин.,
- продолжительность выступления обучающегося при защите курсовой работы – не более чем на 15 мин.

Университет устанавливает конкретное содержание рабочих программ дисциплин и условия организации и проведения конкретных видов учебных занятий, составляющих контактную работу обучающихся с преподавателем и самостоятельную работу обучающихся с ограниченными возможностями здоровья, инвалидов (при наличии факта зачисления таких обучающихся с учетом конкретных нозологий).



МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ – МСХА  
имени К.А. ТИМИРЯЗЕВА  
(ФГОУ ВО РГАУ - МСХА имени К.А. Тимирязева)

---

**КАЛУЖСКИЙ ФИЛИАЛ**

Факультет экономический  
Кафедра управления сельскохозяйственным производством

**ПРИЛОЖЕНИЕ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ УЧЕБНОЙ  
ДИСЦИПЛИНЫ  
«ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ»**

для подготовки бакалавров  
заочной формы обучения

Направление 38.03.02 Менеджмент

Профиль Менеджмент организации

Курс 3

Семестр 5

Калуга, 2017

**Таблица 1 - Распределение трудоемкости дисциплины по видам работ по семестрам**

| Вид учебной работы                                 | Трудоемкость |            |              |
|----------------------------------------------------|--------------|------------|--------------|
|                                                    | зач.<br>ед.  | час.       | по семестрам |
|                                                    |              |            | 5            |
| <b>Итого академических часов по учебному плану</b> | <b>4,0</b>   | <b>144</b> | <b>144</b>   |
| <b>Контактные часы всего, в том числе</b>          | <b>0,28</b>  | <b>10</b>  | <b>10</b>    |
| Лекции (Л)                                         | 0,11         | 4          | 4            |
| практические занятия и семинары (ПЗ и С)           | 0,17         | 6          | 6            |
| <b>Самостоятельная работа</b>                      | <b>3,61</b>  | <b>130</b> | <b>130</b>   |
| в том числе:                                       |              |            |              |
| консультации                                       | 0,5          | 18         | 18           |
| реферат                                            | 1,0          | 36         | 36           |
| самоподготовка к текущему контролю знаний          | 2,11         | 76         | 76           |
| др. виды                                           |              |            |              |
| <b>Вид контроля: зачет</b>                         | <b>0,11</b>  | <b>4</b>   | <b>4</b>     |

## 2. Структура и содержание дисциплины

### 2.1. Структура дисциплины

| <b>Дисциплина «Деловые коммуникации »</b>                                 |
|---------------------------------------------------------------------------|
| <b>Тема 1.</b> « Понятие и сущность делового общения»                     |
| <b>Тема 2.</b> « Вербальные и невербальные средства деловой коммуникации» |
| <b>Тема 3.</b> « Этика делового общения и деловой этикет»                 |
| <b>Тема 4.</b> « Национальные особенности делового общения»               |
| <b>Тема 5.</b> « Психология личности»                                     |
| <b>Тема 6.</b> « Деловое общение в группе и коллективе»                   |
| <b>Тема 7.</b> « Деловые переговоры»                                      |
| <b>Тема 8.</b> « Конфликты и пути их разрешения»                          |
| <b>Тема 9.</b> «Документационное обеспечение делового общения»            |

### 2.2. Трудоемкость разделов и тем дисциплины

**Таблица 2 - Трудоемкость разделов и тем дисциплины**

| Наименование<br>разделов и тем дисциплины                                 | Всего часов<br>на тему | Контактная<br>работа |    | Внеаудиторна<br>я работа |
|---------------------------------------------------------------------------|------------------------|----------------------|----|--------------------------|
|                                                                           |                        | Л                    | ПЗ |                          |
| <b>Тема 1.</b> « Понятие и сущность делового общения»                     | 15                     | 1                    |    | 14                       |
| <b>Тема 2.</b> « Вербальные и невербальные средства деловой коммуникации» | 15                     | -                    | 1  | 14                       |
| <b>Тема 3.</b> « Этика делового общения и деловой этикет»                 | 15                     | -                    | 1  | 14                       |

| Наименование<br>разделов и тем дисциплины                      | Всего часов<br>на тему | Контактная<br>работа |    | Внеаудиторна<br>я работа |
|----------------------------------------------------------------|------------------------|----------------------|----|--------------------------|
|                                                                |                        | Л                    | ПЗ |                          |
| <b>Тема 4.</b> « Национальные особенности делового общения»    | 15                     | -                    | 1  | 14                       |
| <b>Тема 5.</b> « Психология личности»                          | 15                     | -                    | 1  | 14                       |
| <b>Тема 6.</b> « Деловое общение в группе и коллективе»        | 15                     | 1                    | -  | 14                       |
| <b>Тема 7.</b> « Деловые переговоры»                           | 15                     | 1                    | -  | 14                       |
| <b>Тема 8.</b> « Конфликты и пути их разрешения»               | 19                     | -                    | 1  | 18                       |
| <b>Тема 9.</b> «Документационное обеспечение делового общения» | 16                     | 1                    | 1  | 14                       |
| <b>Контроль зачет</b>                                          | 4                      | -                    | -  | 4                        |
| <b>ИТОГО</b>                                                   | 144                    | 4                    | 6  | 134*                     |

\*Общий объем самостоятельной работы составляет 134 часа, в т.ч. СР -130 ч. и 4 ч., отводимых на контроль (зачет)

**Таблица 3 - Содержание практических и семинарских занятий и контрольных мероприятий**

| №<br>п/п | № раздела и темы<br>дисциплины                                   | № и название практических<br>и семинарских занятий с<br>указанием контрольных<br>мероприятий                                               | Вид<br>контрольного<br>мероприятия                         | Кол-<br>во<br>часов |
|----------|------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|---------------------|
| 1        | Тема 1 « Понятие и сущность делового общения»                    | Семинар 1. «Понятие, виды и содержание делового общения»                                                                                   | Опрос<br>Тестирование,<br>разбор<br>конкретных<br>ситуаций |                     |
| 2        | Тема 2 «Вербальные и невербальные средства деловой коммуникации» | Семинар 2. «Средства общения»<br>ПЗ1 «Жесты – составная часть имиджа»<br>ПЗ 2 «Деловая игра- невербальное общение»                         | Опрос,<br>Тренинг, разбор<br>конкретных<br>ситуаций        | 1                   |
| 3        | <b>Тема 3</b> « Этика делового общения и деловой этикет»         | Семинар 3. « Этика делового общения»<br>ПЗ 3 «Как поступить в трудных нравственных ситуациях»<br>ПЗ 4 «Тест: Определите систему ценностей» | Опрос,<br>тестирование                                     | 1                   |
| 4        | <b>Тема 4</b> « Национальные особенности делового общения»       | Семинар 4.« Национальные особенности делового общения».                                                                                    | Опрос, доклад                                              | 1                   |
| 5        | <b>Тема 5</b> « Психология личности»                             | Семинар 5. «Психическая структура личности»                                                                                                | Опрос,<br>тестирование                                     | 1                   |
| 6        | <b>Тема 6</b> «Деловое общение в группе и коллективе»            | Семинар 6. «Проблема лидерства в коллективе»                                                                                               | Опрос, разбор<br>конкретных<br>ситуаций                    | -                   |

| № п/п        | № раздела и темы дисциплины                                    | № и название практических и семинарских занятий с указанием контрольных мероприятий                                                                                                                                      | Вид контрольного мероприятия                        | Кол-во часов |
|--------------|----------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|--------------|
| 7            | <b>Тема 7</b> « Деловые переговоры»                            | Семинар 7 « Деловые переговоры: подготовка, проведение и завершение»<br>ПЗ 6 « Проведение деловой телефонной беседы на основе приведенных ситуаций»                                                                      | Опрос, деловая игра                                 | -            |
| 8            | <b>Тема 8</b> « Конфликты и пути их разрешения»                | Семинар 8 « Конфликт: виды, причины и стили разрешения»<br>ПЗ 7 «Как вести себя в условиях конфликта»<br>Психологический тест «Конфликтная ли вы личность»<br>Психологический тест «Ваш способ реагирования в конфликте» | Опрос, проверка задания, разбор конкретных ситуаций | 1            |
| 9            | <b>Тема 9</b> « Документационное обеспечение делового общения» | Семинар 9 « Документирование управленческой деятельности»<br>ПЗ 8 «Оформление распорядительной документации» «Оформление информационно-справочной документации»<br>ПЗ 9 « Оформление деловых писем»                      | Опрос, Проверка выполнения задания                  | 1            |
| <i>Итого</i> |                                                                |                                                                                                                                                                                                                          |                                                     | 6            |

#### 4.5. Самостоятельное изучение разделов дисциплины

##### 4.5.1. Перечень вопросов для самостоятельного изучения

**Таблица 4 - Перечень вопросов для самостоятельного изучения**

| №п/п | № раздела и темы                                                        | Перечень рассматриваемых вопросов для самостоятельного изучения                                                                                                                                                                                                                            | Кол-во часов |
|------|-------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| 1.   | <b>Тема 1</b> « Понятие и сущность делового общения»                    | Становление науки деловое общение. Понятие и признаки делового общения. Объект и предмет науки деловое общение. Методы и функции науки деловое общение. Содержание и виды делового общения. Формы делового общения. Культура делового общения. Менеджмент как основа деловой коммуникации. | 14           |
| 2.   | <b>Тема 2</b> «Вербальные и невербальные средства деловой коммуникации» | Деловое общение как обмен информацией. Психотехника речи. Умение слушать. Классификация невербальных средств общения. Кинесические средства общения. Такесические средства общения. Проксемические средства общения. Просодические и экстралингвистические средства.                       | 14           |

| №п/п | № раздела и темы                                          | Перечень рассматриваемых вопросов для самостоятельного изучения                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Кол-во часов |
|------|-----------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| 3    | <b>Тема 3</b> «Этика делового общения и деловой этикет»   | Понятие и сущность этики делового общения. Нравственные требования к общению. Этика делового общения руководитель-подчиненный. Этика делового общения подчиненный-руководитель. Этика делового общения по горизонтали. Повышение уровня этики делового общения. Понятие и сущность делового этикета. Современный этикет и его значение в деловом общении. Служебный этикет. Организация приемов. Положения делового этикета. Имидж делового человека. | 14           |
| 4    | <b>Тема 4</b> «Национальные особенности делового общения» | Американский стиль ведения деловых переговоров. Английский стиль ведения деловых переговоров. Немецкий стиль ведения деловых переговоров. Французский стиль ведения деловых переговоров. Японский стиль ведения деловых переговоров.                                                                                                                                                                                                                  | 14           |
| 5    | <b>Тема 5</b> «Психология личности»                       | Психическая структура личности архетипы. Динамика человеческого поведения. Социальные стереотипы. Позитивное мышление и базовые психологические установки. Интересы и склонности. Типы темпераментов. Характер. Классификация черт характера. Управление общением.                                                                                                                                                                                    | 14           |
| 6    | <b>Тема 6</b> «Деловое общение в группе и коллективе»     | Группы и групповые процессы. Классификация групп. Социометрическая структура группы. Основные характеристики коллектива. Проблема лидерства в коллективе. Эффективность групповой деятельности. Психологический климат и его динамика в коллективе. Референтная группа. Рефлексия.                                                                                                                                                                    | 14           |
| 7    | <b>Тема 7</b> «Деловые переговоры»                        | Деловые переговоры и их необходимость. Подготовка деловых переговоров. Проведение деловых переговоров. Стратегия ведения переговоров. Завершение деловых переговоров. Анализ итогов переговоров.                                                                                                                                                                                                                                                      | 14           |
| 8    | <b>Тема 8</b> «Конфликты и пути их разрешения»            | Понятие и сущность конфликтов. Конфликтогены. Типология конфликтов. Стадии и структура конфликтов. Причины конфликта. Стратегия поведения при разрешении конфликтов.                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 18           |
| 9    | <b>Тема 9</b>                                             | Делопроизводство и требования к служебным                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 14           |

| №п/<br>п     | № раздела и темы                                | Перечень рассматриваемых вопросов для самостоятельного изучения                                                                                                                                                                                            | Кол-во часов |
|--------------|-------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
|              | «Документационное обеспечение делового общения» | документам. Реквизиты документов и правила их оформления. Организационно-правовая документация. Распорядительная документация. Информационно-справочная документация. Назначение и классификация деловых писем. Основные правила оформления деловых писем. |              |
| <b>ВСЕГО</b> |                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                            | <b>130</b>   |