

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Санкт-Петербургский государственный университет промышленных технологий и дизайна»
ВЫСШАЯ ШКОЛА ТЕХНОЛОГИИ И ЭНЕРГЕТИКИ

УТВЕРЖДАЮ
Директор ВШТЭ



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.Б.10

(индекс дисциплины)

Деловое общение

(Наименование дисциплины)

Кафедра: **10** Менеджмента и права

Код

(Наименование кафедры)

Направление подготовки: **38.03.01 Экономика**

Профиль подготовки: **Бизнес-аналитика и прогнозирование**

Уровень образования : **бакалавриат**

План учебного процесса

Составляющие учебного процесса		Очное обучение	Очно-заочное обучение	Заочное обучение
Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий и самостоятельная работа обучающихся (часы)	Всего	72		
	Аудиторные занятия	54		
	Лекции	36		
	Лабораторные занятия			
	Практические занятия	36		
	Самостоятельная работа			
	Промежуточная аттестация			
Формы контроля по семестрам (номер семестра)	Экзамен			
	Зачет	1		
	Контрольная работа			
Общая трудоемкость дисциплины (зачетные единицы)		2		

Форма обучения:	Распределение зачетных единиц трудоемкости по семестрам									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Очная	2									
Очно-заочная										
Заочная										

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с федеральным
государственным образовательным стандартом высшего образования
по направлению подготовки 38.03.01 Экономика

На основании учебных планов № b380301-3_20-14

Кафедра-разработчик: Менеджмента и права

Заведующий кафедрой: Богатырева О.Н.

СОГЛАСОВАНИЕ:

Выпускающая кафедра: Менеджмента и права

Заведующий кафедрой: Богатырева О.Н.

Методический отдел: Смирнова В.Г.

1. ВВЕДЕНИЕ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Место преподаваемой дисциплины в структуре образовательной программы

Блок 1: Базовая ☒ Обязательная ☐ Дополнительно ☐
является факультативом ☐
Вариативная ☐ По выбору ☐

1.2. Цель дисциплины

Сформировать компетенции обучающегося в области основ делового общения, формирования у будущих бакалавров системных знаний, являющихся необходимым условием успешной профессиональной деятельности, понимание возможностей практического приложения делового общения, его взаимосвязи с жизненной средой и речевым поведением.

1.3. Задачи дисциплины

- получение представления о деловом общении и его формах;
- научиться понимать значение приемов общения для эффективного делового взаимодействия
- овладеть навыками ведения деловой беседы и анализа деловых ситуаций

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

Код компетенции	Формулировка компетенции	Этап формирования
ОК- 4	способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	1,2
Планируемые результаты обучения Знать: 1) теоретические основы, структуру и содержание процесса делового общения; 2) функции и принципы общения; 3) основные положения деловой этики и этикета. Уметь: 1) выполнять анализ процессов общения и выявлять возможности их улучшения 2) устанавливать и поддерживать деловые и межличностные отношения. Владеть: 1) приемами делового общения и контроля деловых коммуникаций 2) методиками налаживания или изменения внутренних и внешних деловых коммуникаций в организации.		
ОК- 5	способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	1,2
Планируемые результаты обучения Знать: 1) основные механизмы воздействия на людей в процессе делового общения 2) социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия в процессе делового общения. Уметь: 1) применять знания теории делового общения для создания морально-психологического климата в коллективе 2) применять различные техники и приемы, используемые для решения проблем в межличностном пространстве 3) устанавливать и поддерживать деловые и межличностные отношения Владеть: 1) приемами применения этических норм и принципов современного делового общения в разрешении конфликтных ситуаций 2) профессиональными приемами и навыками убеждения и активного слушания для достижения поставленных целей и задач		

1.5. Дисциплины (практики) образовательной программы, в которых было начато формирование компетенций, указанных в п.1.4:

Дисциплина базируется на компетенциях, сформированных на предыдущем уровне образования

2. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование и содержание учебных модулей, тем и форм контроля	Объем (часы)		
	очное обучение	очно-заочное обучение	заочное обучение
Учебный модуль 1.Методологические основы делового общения			
Тема 1. Понятие, функции и цели общения Общение как любая форма контакта между людьми. Процессы обмена информацией. Универсальные средства коммуникации. Межличностные отношения. Алгоритмы общения. Рефлексия как механизм реакции в общении	6		
Тема 2. Виды, уровни, формы общения Цели общения (биологическое общение и социальное общение). Уровни общения: макроуровень и микроуровень.	6		
Тема 3. Особенности процесса общения Типы делового взаимодействия – кооперация и конкуренция. Ролевое поведение личности в общении. Техника самопрезентации и виды распределения ролей. Трудности межличностного общения. Нравственные принципы деловых отношений. Нравственное общение. Нравственное общение как элемент моральной практики. Структура нравственного общения. Мотивация в деловых отношениях. Манипуляции, их причины, виды. Этическое значение критики. Этический смысл приемов силового давления на партнеров.	6		
Текущий контроль 1. - Устный опрос	1		
Модуль 2 Этические формы и национальные модели делового общения			
Тема 4. Понятие этики, морали и этикета в деловом общении.Проявление моральных требований в деловых отношениях. Значение общечеловеческих моральных основ при установлении межличностных контактов. Требования неформального общения и формального общения. Корпоративная этика. Деловой этикет. Протокол.	6		
Тема 5. Понятие менталитета.Цивилизационный менталитет запада и Востока. Основное различие в культурах и менталитете Востока и Запада. Западный идеал человека в современном понимании. Моральные ценности восточного человека. Противоречия между бизнесом и этикой. Российско-евразийский менталитет.Русский национальный характер.	8		
Текущий контроль 2. - Тестирование	2		
Модуль 3. Механизмы воздействия в процессе общения			
Тема 6. Этические правила беседы с “трудным” человеком Нравственные принципы деловых отношений. Нравственное общение. Нравственное общение как элемент моральной практики. Структура нравственного общения.Типология “трудных” людей; идеи гуманистической психологии К.Роджерса;приемы общения с “трудными людьми”;	8		
Тема 7. Этическое значение критики, ее типы и способы реагирования на нее Понятие критики и основные ее виды, правила осуществления критики; конструктивное восприятие критики	8		
Тема 8 . Влияние и убеждающая коммуникация Проблемы предсказания и управление поведением людей. Влияние как способ воздействия. Тактика влияния и стратегия воздействия на других людей. Феномен личного влияния. Авторитет как моральный принцип влияния.	8		
Текущий контроль 3. - Защита реферата	2		
Модуль 4. Техника эффективной и неэффективной коммуникации в различных ситуациях общения			
Тема 9. Распознавание манипуляций и противодействие им Манипуляции в общение, их причины, виды. Средства и механизмы манипуляторного поведения. Основные приемы и техники. Поведенческие игры, как манипулятивное поведение. Слабости манипулятора. Мифы как средство манипуляции. Внутренняя уверенность как защита от манипуляции	6		

Наименование и содержание учебных модулей, тем и форм контроля	Объем (часы)		
	очное обучение	очно-заочное обучение	заочное обучение
Тема 10. Методы развития коммуникативных способностей Техники ведения партнерской беседы. техники для выявления скрытых мотивов и интересов партнёров. Техники активного слушания. Техники налаживания контактов. Техники поведения в ситуации конфликта. Активные методы повышения коммуникативной компетентности.	6		
Текущий контроль 4. Устный опрос	1		
Промежуточная аттестация по дисциплине - зачет	10		
ВСЕГО:	72		

3. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

3.1. Лекции

Номера изучаемых тем	Очное обучение		Очно-заочное обучение		Заочное обучение	
	Номер семестра	Объем (часы)	Номер семестра	Объем (часы)	Номер семестра	Объем (часы)
1	1	4				
2	1	4				
3	1	4				
4	1	4				
5	1	4				
6	1	4				
7	1	2				
8	1	2				
9	1	4				
10	1	4				
ВСЕГО:		36				

3.2. Практические занятия

Номера изучаемых тем	Наименование и форма занятий	Очное обучение		Очно-заочное обучение		Заочное обучение	
		Номер семестра	Объем (часы)	Номер семестра	Объем (часы)	Номер семестра	Объем (часы)
1	Практическое занятие по теме «Особенности алгоритма общения»	1	2				
2	Практическое занятие по теме «Ролевое поведение личности в общении»	1	2				
2	Практическое занятие по теме «Основные этапы в развитии психологии делового общения в России и за рубежом».	1	3				
2	Практическое занятие по теме «Нормы делового общения в России и за рубежом»	1	3				
3	Практическое занятие «Техника самопрезентации и виды распределения ролей»	1	2				
1-3	Текущий контроль 1.- опрос	1	1				
4	Практическое занятие «Культурные различия в деловом этикете. Учет влияния статусных характеристик на деловое	1	2				

Номера изучаемых тем	Наименование и форма занятий	Очное обучение		Очно-заочное обучение		Заочное обучение	
		Номер семестра	Объем (часы)	Номер семестра	Объем (часы)	Номер семестра	Объем (часы)
	поведение».						
5	Практическое занятие по теме «Роль делового общения в установлении прямых экономических связей между странами».	1	2				
5	Практическое занятие по теме «Нормы делового общения в России и за рубежом»	1	4				
5	Практическое занятие по тем «Разнообразие национальных моделей общения, поведения и этикетности»	1	2				
4-5	Текущий контроль 2. - тестирование	1	2				
6.	Практическое занятие по тем «Этические правила беседы с “трудным” человеком: Типология “трудных” людей; Идеи гуманистической психологии К.Роджерса»	1	2				
7	Практическое занятие «Основные правила осуществления критики»	1	2				
8	Практическое занятие по теме «Авторитет как основной моральный принцип влияния»	1	2				
7-8	Текущий контроль 3. - защита реферата	1	2				
9	Практическое занятие по теме «Средства и механизмы манипуляций, Защита от манипуляций»	1	2				
10	Практическое занятие по теме «Техники поведения в результате конфликта, просьбы, отказа»	1	2				
9-10	Текущий контроль 4. -опрос		1				
ВСЕГО:			36				

3.3. Лабораторные занятия

Не предусмотрено

4. КУРСОВОЕ ПРОЕКТИРОВАНИЕ

Не предусмотрено

5. ТЕКУЩИЙ КОНТРОЛЬ УСПЕВАЕМОСТИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ

Номера учебных модулей, по которым проводится контроль	Форма контроля знаний	Очное обучение		Очно-заочное обучение		Заочное обучение	
		Номер семестра	Кол-во	Номер семестра	Кол-во	Номер семестра	Кол-во
1,4	Устный опрос	1	2				
2	Тестирование	1	1				
3	Реферат	1	1				

6. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА ОБУЧАЮЩЕГОСЯ

Не предусмотрено

7. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

7.1. Характеристика видов и используемых инновационных форм учебных занятий

Наименование видов учебных занятий	Используемые инновационные формы	Объем занятий в инновационных формах (часы)		
		очное обучение	очно-заочное обучение	заочное обучение
Лекции	Проблемная лекция	4		
Практические занятия	Командная работа по разрешению межкультурных различий	4		
ВСЕГО:		8		

7.2. Система оценивания успеваемости и достижений обучающихся для промежуточной аттестации

традиционная

☒

балльно-рейтинговая

☐

8. ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

8.1. Учебная литература

а) основная учебная литература

1. Титова Л.Г. Деловое общение [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Титова Л.Г.— Электрон. текстовые дан -ные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012.— 271 с. Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/10495>.— ЭБС «IPRbooks».
2. Кузнецов И.Н. Деловое общение [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Кузнецов И.Н.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2013.— 528 с. <http://www.iprbookshop.ru/24780>.— ЭБС «IPRbooks».
3. Макаров Б.В. Психология делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Макаров Б.В., Непогода А.В.— Саратов: Вузовское образование, 2012.— 209 с. Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/8539>.— ЭБС «IPRbooks».

б) дополнительная учебная литература

4. Общение в аспекте понимания. Книга 1 [Электронный ресурс]: сборник статей/ З.М. Шаляпина [и др.].— Электрон. текстовые данные.— М.: Московский городской педагогический университет, 2012.— 244 с. <http://www.iprbookshop.ru/26538>.— ЭБС «IPRbooks».
5. Общение в аспекте понимания. Книга 2 [Электронный ресурс]: сборник статей/ Н.Н. Леонтьева [и др.].— Электрон. текстовые данные.— М.: Московский городской педагогический университет, 2012.— 248 с <http://www.iprbookshop.ru/26539>.— ЭБС «IPRbooks».

8.2. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

1. Линчевский Э. Управленческое общение. Все так просто, все так сложно [Электронный ресурс]: ситуации, проблемы, рекомендации/ Линчевский Э.— Электрон. текстовые данные.— М.: Альпина Паблишер, 2016.— 274 с. Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/41478>.— ЭБС «IPRbooks».

8.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины

1. Госкомстат РФ – <http://www.gks.ru>
2. Методические материалы в открытом доступе (консалтинг, стратегический менеджмент)- www.altrc.ru
3. Русский гуманитарный Интернет-университет www.i-u.ru/biblio 7. www.raexpert.ru – экспертное агентство «Эксперт РА»;
4. Единое окно доступа к образовательным ресурсам - www.window.edu.ru
5. Фирма «Консультант+»-www.consultant.ru.

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

1. Microsoft Windows 8.1
2. Microsoft Office Professional 2013

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

Аудитория с мультимедийным учебным комплексом.

8.6. Иные сведения и (или) материалы

Не предусмотрено.

9. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Виды учебных занятий и самостоятельная работа обучающихся	Организация деятельности обучающегося
Лекции	Лекции обеспечивают теоретическое изучение дисциплины. На лекциях излагается основное содержание курса, иллюстрируемое конкретными примерами, широко используется зарубежный и отечественный опыт по соответствующей тематике. Освоение лекционного материала обучающимся предполагает следующие виды работ: • конспект лекций: кратко, схематично, последовательно фиксировать основные положения, выводы и формулировки; пометать важные мысли, выделять ключевые слова, термины. • проверка терминов, понятий: осуществлять с помощью энциклопедий, словарей, справочников с выписыванием толкований в тетрадь; • работа с теоретическим материалом: найти ответ на вопросы в рекомендуемой литературе. Если самостоятельно не удастся разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на консультации или на практическом занятии
Практические занятия	На практических занятиях разъясняются теоретические положения курса, обучающиеся работают с конкретными ситуациями, овладевают навыками, анализа и обработки информации для принятия самостоятельных решений, навыками подготовки информационных обзоров и аналитических отчетов по соответствующей тематике. Подготовка к практическим занятиям предполагает следующие виды работ: • работа с конспектом лекций; • просмотр рекомендуемой литературы
Самостоятельная работа	Данный вид работы предполагает расширение и закрепление знаний, умений и навыков, усвоенных на аудиторных занятиях путем самостоятельной проработки учебно-методических материалов по дисциплине и другим источникам информации, а также подготовки к устному опросу, тестированию, зачету. Подготовка рефератов по выбранной теме. Самостоятельная работа выполняется индивидуально. Следует предварительно изучить методические указания по выполнению самостоятельной работы. При подготовке к зачету необходимо ознакомиться тестами, перечнем вопросов, пр., проработать конспекты лекций и практических занятий, рекомендуемую литературу, получить консультацию у преподавателя.

10. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

10.1. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

10.1.1. Показатели оценивания компетенций на этапах их формирования

Код компетенции (этап освоения)	Показатели оценивания компетенций	Наименование оценочного средства	Представление оценочного средства в фонде
ОК-4 (1,2)	1. Понимает теоретические основы, структуру и содержание процесса делового общения, функции и принципы общения, основные положения деловой этики и этикета. 2. выполняет анализ процессов общения и выявляет возможности их улучшения, устанавливает и поддерживает деловые и межличностные отношения. 3. владеет приемами делового общения и контроля деловых коммуникаций; методиками налаживания или изменения внутренних и внешних деловых коммуникаций в организации.	1. Устное собеседование 2. Практическое задание	Перечень вопросов к зачету (42 вопроса) 2. Практическое задание (10 вариантов)
ОК-5 (1,2)	1. понимает особенности этики бизнеса в разных странах. 2. ориентируется в основных источниках сбора информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов. 3. использует источники сбора информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов направленных на развитие организации (предприятия, органа государственного или муниципального управления). 4. обобщает, анализирует информацию, 5. способен формулировать цели и выбирать пути их достижения.	1. Устное собеседование 2. Практическое задание	Перечень вопросов к зачету (42 вопроса) 2. Практическое задание (10 вариантов)

10.1.2. Описание шкал и критериев оценивания сформированности компетенций

Критерии оценивания сформированности компетенций

Оценка по традиционной шкале	Критерии оценивания сформированности компетенций
зачтено	Полный исчерпывающий ответ, понимание поставленных вопросов, демонстрирует эрудицию в ответах на все вопросы
не зачтено	Не понимание поставленного вопроса, не способность ответить на вопрос без помощи преподавателя

10.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций

10.2.1. Перечень вопросов, разработанный в соответствии с установленными этапами формирования компетенций

№ п/п	Формулировка вопросов	№ темы
1.	Предпосылки возникновения этики бизнеса. «Мораль», «нравственность», «этика»: соотношение понятий.	1
2.	Основные концепции в этике бизнеса: общая характеристика.	1
3.	Принципы этики деловых отношений	1
4.	Функции языка в общении	1
5.	Коммуникативные знания	1
6.	Использование времени в разных культурах	1
7.	Система коммуникативных умений	1

8.	Коммуникативная компетентность и ее составляющие	1
9.	Общение и его три стороны	1
10.	Виды и стили корпоративного общения	1
11.	Правила подготовки и проведения делового совещания	2
12.	Вербальная и невербальная коммуникация	2
13.	Особенность этики делового общения в сетевых структурах	2
14.	Особенности процесса общения.	3
15.	Ролевое поведение личности в общении.	3
16.	Моральные проблемы, связанные с властью и подчинением.	3
17.	Возможности оценки качества руководителя с этической точки зрения	3
18.	Этикет и его разновидности	3
19.	Этические обязанности руководителя и подчиненных.	3
20.	Шесть заповедей делового общения (Джин Ягер)	4
21.	Современные деловые культуры и главные этические проблемы современного бизнесмена	4
22.	Соотношение универсальной этики, профессиональной и этики бизнеса	4
23.	Этические принципы. Этические дилеммы и принятие решений	4
24.	Особенности деловой этики в NETсетях.	4
25.	Принципы ведения дел в России	5
26.	Параметры межкультурных различий по теории Хофстеде	5
27.	Этические проблемные деловые коммуникации: служебные разоблачения.	6
28.	Этические проблемные бизнес-коммуникации: практика "выгодных связей" и дарения (этика и этикет).	6
29.	Этические проблемы беседы с «трудным человеком»	6
30.	Нравственные принципы деловых отношений	6
31.	Структура нравственного общения.	
32.	Способы повышения уровня этичности в деятельности организации	6
33.	Этическое значение критики.	7
34.	Конструктивное восприятие критики.	7
35.	Понятие критики.	7
36.	Авторитет как моральный принцип влияния.	8
37.	Манипуляции в общении, их принципы, виды.	9
38.	Средства и механизмы манипуляторного поведения	9
39.	Внутренняя уверенность как защита от манипуляции.	9
40.	Техника ведения партнерской беседы.	10
41.	Техника активного слушания.	10
42.	Активные методы повышения коммуникативной компетентности.	10

10.2.2. Вариант типовых заданий, разработанных в соответствии с установленными этапами формирования компетенций

№ п/п	Условия типовых задач	Ответ
1	Молодая женщина одна растит троих маленьких детей. Ей очень трудно с жильем, но большинство домовладельцев не хотят сдавать дома многодетным родителям. Она отправляется к агенту по недвижимости в другой район, заявляет, что у нее нет детей, и получает возможность снять двухкомнатную квартиру по разумной цене. Она оставляет детей у своей матери на несколько дней, переезжает, а после спокойно забирает их в новый дом. Оцените поведение людей в указанных ситуациях как 1. совершенно правильное 2. несколько сомнительное 3. не правильное, но допустимое при некоторых обстоятельствах 4. не правильное при любых обстоятельствах	3
2	Частный водопроводчик устанавливает оборудование, производит ремонт и прочие работы в домах заказчиков. Он никак не регистрирует свой "бизнес", не подает налоговую декларацию. Это дает ему ежегодный доход в 120 000 рублей, не облагаемый налогом. Оцените поведение людей в указанных ситуациях как 1. совершенно правильное 2. несколько сомнительное 3. не правильное, но допустимое при некоторых обстоятельствах 4. не правильное при любых обстоятельствах	4

3	Иностранный бизнесмен, хочет открыть офис в России. Он понимает, что закон этой страны запрещает организациям брать взятки за предоставление подрядов иностранным компаниям. Однако человек, представляющий его интересы в России, уверяет его, что он не получит никаких подрядов, пока не заплатит каждой компании, с которой намеревается вести дела. Брайан проверяет, не нарушает ли он каких-нибудь австралийских законов, затем дает необходимые взятки через своего представителя. 1. совершенно правильное 2. несколько сомнительное 3. не правильное, но допустимое при некоторых обстоятельствах 4. не правильное при любых обстоятельствах	2
---	---	---

10.3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, владений (навыков и (или) практического опыта деятельности), характеризующих этапы формирования компетенций

10.3.1. Условия допуска обучающегося к сдаче зачета и порядок ликвидации академической задолженности

Положение о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся.

10.3.2. Форма проведения промежуточной аттестации по дисциплине

устная ☒ письменная ☐ компьютерное тестирование ☐ иная ☐

10.3.3. Особенности проведения зачета

- Возможность пользоваться конспектами лекций и записями материалов практических занятий;
- Время на подготовку к зачету - 25 минут, на ответ - 10 минут.