

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего профессионального образования

Воронежский государственный архитектурно-строительный университет

УТВЕРЖДАЮ
Директор ИЭМИТ

С.А. Баркалов
«01» _____ 2015 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины

«Деловое общение»

**Направление подготовки (специальность) 38.05.01 "Экономическая
безопасность"**

**Профиль (Специализация) "Экономико-правовое обеспечение эконо-
мической безопасности"**

Квалификация (степень) выпускника экономист

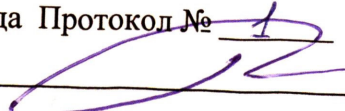
Нормативный срок обучения 5

Форма обучения очная

Автор программы к.э.н., доцент  Агафонова М.С.

Программа обсуждена на заседании кафедры управления строительством

«31» 08 _____ 2015 года Протокол № 1

Зав. кафедрой д.т.н., проф.  С.А. Баркалов

Воронеж 2015

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Цель дисциплины

Цель дисциплины «Деловое общение» - формирование у будущих специалистов системы базовых знаний и навыков для построения эффективных деловых коммуникаций как основы управленческой деятельности; приобретение студентами знаний основ делового общения в организации; закрепление навыков эффективного устного делового общения; закрепление навыков эффективного письменного делового общения.

1.2. Задачи освоения дисциплины

Изучение курса «Деловое общение» способствует решению следующих задач:

- участие в организационно-управленческой деятельности, в ходе которой специалист получает основы знаний об общих закономерностях делового общения;
- участие в информационно-аналитической деятельности, в ходе которой специалист получает навыки анализа деловых коммуникаций в организации.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП ВПО

Дисциплина «Деловое общение» (С1.В.ОД.2) относится к вариативной части обязательных дисциплин (С1 В.ОД) «Гуманитарного, социального и экономического цикла»

Изучение дисциплины требует основных знаний, умений и компетенций студента по курсам: «Корпоративная культура», «Психология» и «История».

Дисциплина «Деловое общение» призвана сформировать широкий мировоззренческий горизонт будущего специалиста, а также заложить методологические основы и послужить теоретической базой для дальнейшего получения глубоких знаний по другим предметам профессионального цикла, таких как «Этика и этикет», «Оценка рисков», «Управление изменениями».

3. . ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Процесс изучения дисциплины « Деловое общение» направлен на формирование следующих компетенций:

Общекультурные компетенции (ОК):

- способностью понимать движущие силы и закономерности исторического процесса, уважительно и бережно относиться к историческому наследию и культурным традициям, толерантно воспринимать социально-культурные различия (ОК-3)
- способностью ориентироваться в политических и социальных процессах, использовать знания и методы гуманитарных и социальных наук при решении профессиональных задач (ОК-4)
- способностью к толерантному поведению, к социальному и профессиональному взаимодействию с учетом этнокультурных и конфессиональных различий, к работе в коллективе, кооперации с коллегами, к предупреждению и конструктивному разрешению конфликтных ситуаций в процессе профессиональной деятельности (ОК-7)

- способностью проявлять психологическую устойчивость в сложных и экстремальных условиях, применять методы эмоциональной и когнитивной регуляции для оптимизации собственной деятельности и психического состояния (ОК-8)
- способностью анализировать свои возможности, самосовершенствоваться, адаптироваться к меняющимся условиям профессиональной деятельности и изменяющимся социокультурным условиям, приобретать новые знания и умения, повышать свой интеллектуальный и общекультурный уровень, развивать социальные и профессиональные компетенции, изменять вид и характер своей профессиональной деятельности (ОК-11)
- способностью осуществлять письменную и устную коммуникацию на русском языке, логически верно, аргументированно и ясно строить устную и письменную речь (ОК-13)
- способностью к деловому общению, профессиональной коммуникации на одном из иностранных языков (ОК-14)

Профессиональные компетенции (ПК):

- способностью планировать и организовывать служебную деятельность подчиненных, осуществлять контроль и учет ее результатов (ПК – 45)
- способностью выявлять и устранять причины и условия, способствующие коррупционным проявлениям в коллективе (ПК-47)

В результате изучения дисциплины студент должен:

Знать:

- основные принципы и содержание ведущих форм делового общения;
- основные виды общения;
- основы этики делового общения.

Уметь:

- понимать движущие силы и закономерности исторического процесса, уважительно и бережно относиться к историческому наследию и культурным традициям, толерантно воспринимать социально-культурные различия (ОК-3)
- ориентироваться в политических и социальных процессах, использовать знания и методы гуманитарных и социальных наук при решении профессиональных задач (ОК-4)
- проявлять психологическую устойчивость в сложных и экстремальных условиях, применять методы эмоциональной и когнитивной регуляции для оптимизации собственной деятельности и психического состояния (ОК-8)
- осуществлять письменную и устную коммуникацию на русском языке, логически верно, аргументированно и ясно строить устную и письменную речь (ОК-13)
- планировать и организовывать служебную деятельность подчиненных, осуществлять контроль и учет ее результатов (ПК – 45)
- выявлять и устранять причины и условия, способствующие коррупционным проявлениям в коллективе (ПК-47)

Владеть:

- способностью к толерантному поведению, к социальному и профессиональному взаимодействию с учетом этнокультурных и конфессиональных различий, к работе в коллективе, кооперации с коллегами, к предупреждению и конструктивному разрешению конфликтных ситуаций в процессе профессиональной деятельности (ОК-7)

- анализировать свои возможности, самосовершенствоваться, адаптироваться к меняющимся условиям профессиональной деятельности и изменяющимся социокультурным условиям, приобретать новые знания и умения, повышать свой интеллектуальный и общекультурный уровень, развивать социальные и профессиональные компетенции, изменять вид и характер своей профессиональной деятельности (ОК-11)
- способностью к деловому общению, профессиональной коммуникации на одном из иностранных языков (ОК-14)

4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 часов (из них: 54 часа аудиторной нагрузки – 36 часов – лекции; 18 часов практические занятия; 54 часа – самостоятельной работы).

Она рассчитана на изучение в течение одного семестра (5), включает практические занятия и самостоятельную работу студентов.

Для контроля уровня сформированности компетенций, качества знаний, умений и навыков, стимулирования самостоятельной работы студентов применяется рейтинговая система оценки уровня освоения учебной дисциплины.

Содержание дисциплины «Деловое общение» разделено на десять тем, по окончании изучения которых осуществляется текущий контроль усвоения учебного материала. В течение семестра проводятся модульно-рейтинговые мероприятия, в том числе и в форме компьютерного тестирования для проверки самостоятельной работы студентов.

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры			
		1			
Аудиторные занятия (всего)	54/-	54			
В том числе:					
Лекции					
Практические занятия (ПЗ)	54/-	54/-			
Лабораторные работы (ЛР)	-/-	-/-			
Самостоятельная работа (всего)	54/-	54-			
В том числе:					
Курсовой работа	+	+			
Контрольная работа	-/-	-/-			
Вид промежуточной аттестации (зачет)	-/-	-/-			
Общая трудоемкость час зач. Ед.	108	108			
	3	3			

Примечание: здесь и далее числитель – очная/знаменатель – заочная формы обучения.

5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Содержание разделов дисциплины

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела
1	Деловое партнерство и деловое общение. Принципы,	Этика делового общения: личность, психологические типы, архетип, взаимодействие, комму-

	виды, основная характеристика.	никация, конформизм, нонконформизм, рефрентная группа, идентификация, рефлексия, стереотипы, вербальная и невербальная коммуникации, конфликт, этические нормы общения;
2	Культура речи как основополагающий фактор делового общения	Культура речи как совокупность качеств, оказывающих наилучшее воздействие на адресата с учетом конкретной обстановки и в соответствии с поставленной задачей. Основные качества культурной речи: богатство (разнообразие), чистота, выразительность, ясность и понятность, точность и правильность. Связь понятия «культура речи» с закономерностями и особенностями развития и функционирования языка, а также с речевой деятельностью во всем ее многообразии. Роль культуры речи в выработке навыков регулирования отбора и употребления языковых средств в процессе речевого общения, в формировании сознательного отношения к их использованию в речевой практике.
3	Речевой этикет в устных и письменных формах делового общения	Речевой этикет как система выражений – устойчивых этикетных формул, а также специфики привычек и обычаев народа. Степень владения речевым этикетом как отражение профессиональной пригодности человека. Культура слушания в деловом общении. Умение дать ответ на любой вопрос. Умение оказывать собеседнику знаки внимания. Значимость комплиментов.
4	Деловое общение в работе менеджера	Деловое общение как средство реализации управленческих функций руководителя. Цели и задачи делового общения, его содержание. Особенности делового общения как вида профессиональной деятельности. Развитие взаимоотношений и взаимодействия людей в деловом общении. Экономическое мышление и организация межличностных отношений в менеджменте. Обмен информацией в деловом общении и условия оптимальной деятельности руководителя. Стили отношений с людьми. Формирование благоприятного нравственного климата в коллективе. Основные правила общения в коллективе. Конфликты и выход из них. Этика в деловом общении.
5	Деловое общение: виды, правила, этапы.	Основные виды делового общения. Убеждающая коммуникация. Особенности поведения менеджеров в деловом общении. Особенности делового общения в организации: виды общения, группы участников общения; формы обще-

		ния. Монологи, диалоги, общения в группах и коллективах. Деловые беседы, совещания, обсуждения, переговоры, публичные выступления. Характеристика целей, задач, этапов организации и проведения каждой формы делового общения, общих и специфических правил и ограничений со стороны делового этикета. Публичные выступления и участие в дискуссиях (рекомендации, требования и ограничения со стороны делового этикета). Правила подготовки публичного выступления. Формы публичного выступления. Деловые переговоры. Особенности деловых переговоров и их характер. Основные стадии деловых переговоров: подготовка к переговорам, процесс ведения переговоров, анализ результатов переговоров и выполнение достигнутых договоренностей. Ведение переговоров по телефону. Правила телефонных переговоров. Организация и порядок проведения делового совещания. Беседа как форма диалогического взаимодействия. Структура беседы. Принципы проведения беседы. Этапы организации деловой беседы. Подготовка к беседе: система подготовки к беседе, план беседы. Структура деловой беседы. Особенности индивидуальной и групповой беседы. Основные стратегии проведения дискуссии. Этапы проведения дискуссии.
6	Беседа. Совещание. Переговоры.	Средства организации слушателя. Цели беседы, ее фазы и средства, позволяющие наиболее эффективно реализовать цель на каждой из ее фаз. Методика проведения переговоров, официальных и неофициальных бесед. Критерии эффективности ведения деловых переговоров. Функции совещания, его особенности как формы делового общения. Структура публичного выступления и критерии его эффективности.
7	Оценка эффективности делового общения.	Стратегия и тактика эффективного делового общения. Умение оценивать партнера и осуществлять деловое сотрудничество с ним. Правила эффективного слушания собеседника. Причины и факторы нерезультативного общения. Преодоление барьеров и психологических факторов неэффективного общения. Критерии эффективности делового общения. Эффективность организации и проведения бесед, деловых пере-

		говоров. Критерии эффективности публичного выступления. Этика общения как показатель эффективности делового взаимодействия.
8	Имиджелогия как наука о повышении эффективности общения.	Цель и предмет имиджелогии. Сущность и атрибуты имиджа. Деловое общение в становлении имиджа руководителя. Самоорганизация как условие повышения эффективности имиджирования. Использование внутренних возможностей менеджера в саморазвитии. Средства повышения эффективности построения имиджа. Служебный этикет, манеры поведения в создании привлекательного образа руководителя. Значение презентации и самопрезентации в деловом общении.
9	Культура оформления документов в деловом общении.	Важность работы со служебными документами — письменными видами делового общения. Общие принципы работы с документами, основные требования к их внешнему виду, языку, стилю. Соответствие документа принципам технической эстетики, принятым стандартам. Технология работы над такими важными видами письменной документации, как деловая корреспонденция, протокол, отчетность, справка, акт, договор, устав, положение, решение, указание, приказ, доверенность.
10	Конфликтология.	Типология конфликтов. Теории конфликтов К.Боулдинга, А.Рапопорта, Роберта Даля, Г. Зиммеля. Формулы конфликтов. Фазы конфликтов. Формы работы с конфликтом. Стили поведения в конфликте. Этичное разрешение противоречий между руководителем и подчиненным. Управление конфликтами.

5.2 Разделы дисциплины и междисциплинарные связи с обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами

№ п/п	Наименование обеспечиваемых (последующих) дисциплин	№ № разделов данной дисциплины, необходимых для изучения обеспечиваемых (последующих) дисциплин									
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1.	«Этика и этикет»	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
2	«Оценка рисков»	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
3	«Управление изменениями»	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+

5.3. Разделы дисциплин и виды занятий

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Практ. Зан.	Лаб. Зан.	СРС	Все-го час.
1.	Деловое партнерство и деловое общение. Принципы, виды, основная характеристика.	4		4	8

2.	Культура речи как основополагающий фактор делового общения	6		6	12
3.	Речевой этикет в устных и письменных формах делового общения	4		4	8
4.	Деловое общение в работе менеджера	4		4	8
5.	Деловое общение: виды, правила, этапы.	6		6	12
6.	Беседа. Совещание. Переговоры.	4		4	8
7.	Оценка эффективности делового общения	4		4	8
8.	Имиджелогия как наука о повышении эффективности общения	4		4	8
9.	Культура оформления документов в деловом общении	4		4	8
10.	Конфликтология	6		6	12

6. ПРИМЕРНАЯ ТЕМАТИКА КУРСОВЫХ ПРОЕКТОВ, КУРСОВЫХ РАБОТ.

1. Развитие представлений об общении как специфическом виде деятельности.
2. Основные отличия общения от предметной деятельности.
3. Место общения в ряду других социально-психологических явлений. Общение и отношения.
4. Подход к общению как к творческой деятельности.
5. Критерия выделения этапов общения.
6. Объективные критерии классификации видов общения.
7. Социально-психологические критерии выделения видов общения.
8. Функции общения.
9. Аналитические модели межличностного общения.
10. Характеристики примитивного вида общения.
11. Характеристики манипулятивного вида общения.
12. Характеристики делового общения.
13. Характеристики личностного духовного общения.
14. Особенности личностного подхода к общению.
15. Потребности, мотивы и направленность личности в общении.
16. Социальные способности личности и деловое общение.
17. Стили общения.
18. Роль личностных характеристик в протекании общения.
19. Специфические характеристики коммуникации в общении.
20. Речевое воздействие и типы включения в сознание реципиента.
21. Виды коммуникативных воздействий.
22. Структура сообщения в общении.
23. Особенности коммуникации, центрированной на партнере.
24. Критерии успешной - неуспешной коммуникации.
25. Способы речевого выражения отношения к партнеру.

26. Понятие о невербальных средствах общения.
27. Соотношение вербальных и невербальных средств общения.
28. Трактовка терминов: социальная перцепция, межличностное восприятие, социальное познание.
29. Понятие о взаимопонимании в общении. Стратегии взаимопонимания.
30. Понимание, интерпретация, атрибуция - сходства и различия.
31. Понятие о взаимодействии. Виды взаимодействия. Теории "диадического взаимодействия". Подход к взаимодействию в трансактном анализе (Э.Берн).
32. Понятие о кинесико-проксемических паттернах общения и невербальных интеракциях как показателях вида взаимодействия.
33. Понятие о затрудненном общении и его причинах.
34. Представление о личности как субъекте затрудненного и незатрудненного общения.
35. Социально-психологические и психологические критерии описания субъектов затрудненного и незатрудненного общения:
36. Различия преобразовательной активности субъектов затрудненного и незатрудненного общения (направленность, интенсивность, качество) и ее результатов.
37. Принципы выхода из ситуаций затрудненного взаимодействия.
38. Основные характеристики интерактивной стороны общения.
39. Основные характеристики конфликтной ситуации и способы поведения в ней.
40. Психологические требования организации беседы.
41. Психологические требования к организации и проведению дискуссии.
42. Практическое значение исследований в области психологии общения.

7. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

7.1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы.

№ п/п	Компетенция (общекультурная – ОК; профессиональная - ПК)	Форма контроля	се-местр
	Общекультурные компетенции (ОК):		1
	• способностью понимать движущие силы и закономерности исторического процесса, уважительно и бережно относиться к историческому наследию и культурным традициям, толерантно воспринимать социально-культурные различия (ОК-3) • способностью ориентироваться в политических и социальных процессах, использовать знания и методы гуманитарных и социальных наук при решении профессиональных задач (ОК-4)	Устный опрос (УО) Контрольная работа (КР) Тестирование (Т) Зачет	1
		Устный опрос (УО) Контрольная работа (КР) Тестирование (Т) Зачет	1

• способностью к толерантному поведению, к социальному и профессиональному взаимодействию с учетом этнокультурных и конфессиональных различий, к работе в коллективе, кооперации с коллегами, к предупреждению и конструктивному разрешению конфликтных ситуаций в процессе профессиональной деятельности (ОК-7)	Устный опрос (УО) Контрольная работа (КР) Тестирование (Т) Зачет	1
• способностью проявлять психологическую устойчивость в сложных и экстремальных условиях, применять методы эмоциональной и когнитивной регуляции для оптимизации собственной деятельности и психического состояния (ОК-8)	Устный опрос (УО) Контрольная работа (КР) Тестирование (Т) Зачет	1
• способностью анализировать свои возможности, самосовершенствоваться, адаптироваться к меняющимся условиям профессиональной деятельности и изменяющимся социокультурным условиям, приобретать новые знания и умения, повышать свой интеллектуальный и общекультурный уровень, развивать социальные и профессиональные компетенции, изменять вид и характер своей профессиональной деятельности (ОК-11)	Устный опрос (УО) Контрольная работа (КР) Тестирование (Т) Зачет	1
• способностью осуществлять письменную и устную коммуникацию на русском языке, логически верно, аргументированно и ясно строить устную и письменную речь (ОК-13)	Устный опрос (УО) Контрольная работа (КР) Тестирование (Т) Зачет	1
• способностью к деловому общению, профессиональной коммуникации на одном из иностранных языков (ОК-14)	Устный опрос (УО) Контрольная работа (КР) Тестирование (Т) Зачет	1
Профессиональные компетенции (ПК):		1
• способностью планировать и организовывать служебную деятельность подчиненных, осуществлять контроль и учет ее результатов (ПК – 45)	Устный опрос (УО) Контрольная работа (КР) Тестирование (Т) Зачет	1

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

Дескриптор компетенции	Показатель оценивания	Форма контроля				
		УО	КР	СРС	Т	Зачет
Знает	• основные принципы и содержание ведущих форм делового общения; • основные виды общения; • основы этики делового общения.	+	+	+	+	+
Умеет	• понимать движущие силы и закономерности исторического процесса, уважительно и бережно относиться к историческому наследию и культурным традициям, толерантно воспринимать социально-культурные различия (ОК-3) • ориентироваться в политических и социальных процессах, использовать знания и методы гуманитарных и социальных наук при решении профессиональных задач (ОК-4) • проявлять психологическую устойчивость в сложных и экстремальных условиях, применять методы эмоциональной и когнитивной регуляции для оптимизации собственной деятельности и психического состояния (ОК-8) • осуществлять письменную и устную коммуникацию на русском языке, логи-	+	+	+	+	+

	чески верно, аргументированно и ясно строить устную и письменную речь (ОК-13) • планировать и организовывать служебную деятельность подчиненных, осуществлять контроль и учет ее результатов (ПК – 45) • выявлять и устранять причины и условия, способствующие коррупционным проявлениям в коллективе (ПК-47)					
Владеет	• способностью к толерантному поведению, к социальному и профессиональному взаимодействию с учетом этнокультурных и конфессиональных различий, к работе в коллективе, кооперации с коллегами, к предупреждению и конструктивному разрешению конфликтных ситуаций в процессе профессиональной деятельности (ОК-7) • анализировать свои возможности, самосовершенствоваться, адаптироваться к меняющимся условиям профессиональной деятельности и изменяющимся социальным условиям, приобретать новые знания и умения, повышать свой интеллектуальный и общекультурный уровень, развивать социальные и профессиональные ком-	+	+	+	+	+

	петенции, изменять вид и характер своей профессиональной деятельности (ОК-11) • способностью к деловому общению, профессиональной коммуникации на одном из иностранных языков (ОК-14)					
--	--	--	--	--	--	--

7.2.1. Этап текущего контроля знаний

Устанавливается 3 уровня освоения компетенции:

- 1) минимальный - знание терминов, понятий, категорий, концепций и теорий по дисциплине
- 2) средний - понимание связей между теорией и практикой
- 3) высокий - знание и анализ специальной литературы по дисциплине, собственный научный подход к дисциплине

В пределах каждого уровня для всех дисциплин баллами оцениваются уровни сформированности элементов компетенции, а внутри каждого элемента - виды оценочных средств.

Общая оценка уровня освоения компетенции формируется суммированием баллов за ее элементы.

Дескриптор компетенции	Показатель оценивания	Оценка	Критерий оценивания
Знает	• основные принципы и содержание ведущих форм делового общения; • основные виды общения; • основы этики делового общения	отлично	Полное посещение лекционных и практических занятий. Выполненные СРС на оценки «отлично». УО и КР на «отлично»
Умеет	• понимать движущие силы и закономерности исторического процесса, уважительно и бережно относиться к историческому наследию и культурным традициям, толерантно воспринимать социально-культурные различия (ОК-3) • ориентироваться в политических и социальных процессах, использовать знания и методы гуманитарных и социальных наук при решении профессиональных задач (ОК-4) • проявлять психологическую устойчивость в сложных и экстремальных условиях, применять методы эмоциональной и когнитивной регуляции для оптимизации собственной деятельности и психического состояния (ОК-8) • осуществлять письменную и устную коммуникацию на русском языке, логически верно, аргументированно и ясно		

Дескриптор компетенции	Показатель оценивания	Оценка	Критерий оценивания
	строить устную и письменную речь (ОК-13) • планировать и организовывать служебную деятельность подчиненных, осуществлять контроль и учет ее результатов (ПК – 45) • выявлять и устранять причины и условия, способствующие коррупционным проявлениям в коллективе (ПК-47)		
Владеет	• способностью к толерантному поведению, к социальному и профессиональному взаимодействию с учетом этнокультурных и конфессиональных различий, к работе в коллективе, кооперации с коллегами, к предупреждению и конструктивному разрешению конфликтных ситуаций в процессе профессиональной деятельности (ОК-7) • анализировать свои возможности, самосовершенствоваться, адаптироваться к меняющимся условиям профессиональной деятельности и изменяющимся социокультурным условиям, приобретать новые знания и умения, повышать свой интеллектуальный и общекультурный уровень, развивать социальные и профессиональные компетенции, изменять вид и характер своей профессиональной деятельности (ОК-11) • способностью к деловому общению, профессиональной коммуникации на одном из иностранных языков (ОК-14)		
Знает	• основные принципы и содержание ведущих форм делового общения; • основные виды общения; • основы этики делового общения	хорошо	Полное или частичное посещение лекционных и практических занятий. Выполненные СРС на оценки «хорошо». УО и КР на оценки «хорошо».
Умеет	• понимать движущие силы и закономерности исторического процесса, уважительно и бережно относиться к историческому наследию и культурным традициям, толерантно воспринимать социально-культурные различия (ОК-3) • ориентироваться в политических и социальных процессах, использовать знания и методы гуманитарных и социальных наук при решении профессиональных задач (ОК-4)		

Дескриптор компетенции	Показатель оценивания	Оценка	Критерий оценивания
	• проявлять психологическую устойчивость в сложных и экстремальных условиях, применять методы эмоциональной и когнитивной регуляции для оптимизации собственной деятельности и психического состояния (ОК-8) • осуществлять письменную и устную коммуникацию на русском языке, логически верно, аргументированно и ясно строить устную и письменную речь (ОК-13) • планировать и организовывать служебную деятельность подчиненных, осуществлять контроль и учет ее результатов (ПК – 45) • выявлять и устранять причины и условия, способствующие коррупционным проявлениям в коллективе (ПК-47)		
Владеет	• способностью к толерантному поведению, к социальному и профессиональному взаимодействию с учетом этнокультурных и конфессиональных различий, к работе в коллективе, кооперации с коллегами, к предупреждению и конструктивному разрешению конфликтных ситуаций в процессе профессиональной деятельности (ОК-7) • анализировать свои возможности, самосовершенствоваться, адаптироваться к меняющимся условиям профессиональной деятельности и изменяющимся социокультурным условиям, приобретать новые знания и умения, повышать свой интеллектуальный и общекультурный уровень, развивать социальные и профессиональные компетенции, изменять вид и характер своей профессиональной деятельности (ОК-11) • способностью к деловому общению, профессиональной коммуникации на одном из иностранных языков (ОК-14)		
Знает	• основные принципы и содержание ведущих форм делового общения; • основные виды общения; • основы этики делового общения	удовлетворительно	Частичное посещение лекционных и практических занятий. Удовле-
Умеет	• понимать движущие силы и закономерности исторического процесса, уважи-		

Дескриптор компетенции	Показатель оценивания	Оценка	Критерий оценивания
	тельно и бережно относиться к историческому наследию и культурным традициям, толерантно воспринимать социально-культурные различия (ОК-3) • ориентироваться в политических и социальных процессах, использовать знания и методы гуманитарных и социальных наук при решении профессиональных задач (ОК-4) • проявлять психологическую устойчивость в сложных и экстремальных условиях, применять методы эмоциональной и когнитивной регуляции для оптимизации собственной деятельности и психического состояния (ОК-8) • осуществлять письменную и устную коммуникацию на русском языке, логически верно, аргументированно и ясно строить устную и письменную речь (ОК-13) • планировать и организовывать служебную деятельность подчиненных, осуществлять контроль и учет ее результатов (ПК – 45) • выявлять и устранять причины и условия, способствующие коррупционным проявлениям в коллективе (ПК-47)		творительное выполненные СРС.
Владеет	• способностью к толерантному поведению, к социальному и профессиональному взаимодействию с учетом этнокультурных и конфессиональных различий, к работе в коллективе, кооперации с коллегами, к предупреждению и конструктивному разрешению конфликтных ситуаций в процессе профессиональной деятельности (ОК-7) • анализировать свои возможности, самосовершенствоваться, адаптироваться к меняющимся условиям профессиональной деятельности и изменяющимся социокультурным условиям, приобретать новые знания и умения, повышать свой интеллектуальный и общекультурный уровень, развивать социальные и профессиональные компетенции, изменять вид и характер своей профессиональной деятельности (ОК-11) • способностью к деловому общению,		

Дескриптор компетенции	Показатель оценивания	Оценка	Критерий оценивания
	профессиональной коммуникации на одном из иностранных языков (ОК-14)		
Знает	• основные принципы и содержание ведущих форм делового общения; • основные виды общения; • основы этики делового общения.	неудовлетворительно	Частичное посещение лекционных и практических занятий. Неудовлетворительно выполненные СРС. Невыполнение КР. Устные опросы – «неудовлетворительно»
Умеет	• понимать движущие силы и закономерности исторического процесса, уважительно и бережно относиться к историческому наследию и культурным традициям, толерантно воспринимать социально-культурные различия (ОК-3) • ориентироваться в политических и социальных процессах, использовать знания и методы гуманитарных и социальных наук при решении профессиональных задач (ОК-4) • проявлять психологическую устойчивость в сложных и экстремальных условиях, применять методы эмоциональной и когнитивной регуляции для оптимизации собственной деятельности и психического состояния (ОК-8) • осуществлять письменную и устную коммуникацию на русском языке, логически верно, аргументированно и ясно строить устную и письменную речь (ОК-13) • планировать и организовывать служебную деятельность подчиненных, осуществлять контроль и учет ее результатов (ПК – 45) • выявлять и устранять причины и условия, способствующие коррупционным проявлениям в коллективе (ПК-47)		
Владеет	• способностью к толерантному поведению, к социальному и профессиональному взаимодействию с учетом этнокультурных и конфессиональных различий, к работе в коллективе, кооперации с коллегами, к предупреждению и конструктивному разрешению конфликтных ситуаций в процессе профессиональной деятельности (ОК-7) • анализировать свои возможности, самосовершенствоваться, адаптироваться к		

Дескриптор компетенции	Показатель оценивания	Оценка	Критерий оценивания
	меняющимся условиям профессиональной деятельности и изменяющимся социокультурным условиям, приобретать новые знания и умения, повышать свой интеллектуальный и общекультурный уровень, развивать социальные и профессиональные компетенции, изменять вид и характер своей профессиональной деятельности (ОК-11) • способностью к деловому общению, профессиональной коммуникации на одном из иностранных языков (ОК-14)		
Знает	• основные принципы и содержание ведущих форм делового общения; • основные виды общения; • основы этики делового общения.	не аттестован	Непосещение лекционных и практических занятий. Невыполненные СРС и КР.
Умеет	• понимать движущие силы и закономерности исторического процесса, уважительно и бережно относиться к историческому наследию и культурным традициям, толерантно воспринимать социально-культурные различия (ОК-3) • ориентироваться в политических и социальных процессах, использовать знания и методы гуманитарных и социальных наук при решении профессиональных задач (ОК-4) • проявлять психологическую устойчивость в сложных и экстремальных условиях, применять методы эмоциональной и когнитивной регуляции для оптимизации собственной деятельности и психического состояния (ОК-8) • осуществлять письменную и устную коммуникацию на русском языке, логически верно, аргументированно и ясно строить устную и письменную речь (ОК-13) • планировать и организовывать служебную деятельность подчиненных, осуществлять контроль и учет ее результатов (ПК – 45) • выявлять и устранять причины и условия, способствующие коррупционным проявлениям в коллективе (ПК-47)		
Владеет	• способностью к толерантному поведе-		

Дескриптор компетенции	Показатель оценивания	Оценка	Критерий оценивания
	нию, к социальному и профессиональному взаимодействию с учетом этнокультурных и конфессиональных различий, к работе в коллективе, кооперации с коллегами, к предупреждению и конструктивному разрешению конфликтных ситуаций в процессе профессиональной деятельности (ОК-7) • анализировать свои возможности, совершенствоваться, адаптироваться к меняющимся условиям профессиональной деятельности и изменяющимся социокультурным условиям, приобретать новые знания и умения, повышать свой интеллектуальный и общекультурный уровень, развивать социальные и профессиональные компетенции, изменять вид и характер своей профессиональной деятельности (ОК-11) • способностью к деловому общению, профессиональной коммуникации на одном из иностранных языков (ОК-14)		

7.2.2 Шкалы оценки результатов

Качество освоения дисциплины	Уровневая шкала	Процентная шкала	Отметка в системе «зачтено-незачтено»
100 - 85%	высокий	81-100 %	зачтено
84 - 50 %	средний	61-80 %	зачтено
меньше 50%	ниже среднего	0-40 %	не зачтено

7.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и(или) опыта деятельности.

7.3.1. Примерная тематика РГР

Не предусмотрены

7.3.2. Примерная тематика и содержание КР

1. Развитие представлений об общении как специфическом виде деятельности.
2. Основные отличия общения от предметной деятельности.
3. Место общения в ряду других социально-психологических явлений. Общение и отношения.
4. Подход к общению как к творческой деятельности.
5. Критерия выделения этапов общения.
6. Объективные критерии классификации видов общения.
7. Социально-психологические критерии выделения видов общения.
8. Функции общения.

9. Аналитические модели межличностного общения.
10. Характеристики примитивного вида общения.
11. Характеристики манипулятивного вида общения.
12. Характеристики делового общения.
13. Характеристики личностного духовного общения.
14. Особенности личностного подхода к общению.
15. Потребности, мотивы и направленность личности в общении.
16. Социальные способности личности и деловое общение.
17. Стили общения.
18. Роль личностных характеристик в протекании общения.
19. Специфические характеристики коммуникации в общении.
20. Речевое воздействие и типы включения в сознание реципиента.
21. Практическое значение исследований в области психологии общения.
22. Структура сообщения в общении.
23. Особенности коммуникации, центрированной на партнере.
24. Критерии успешной - неуспешной коммуникации.
25. Способы речевого выражения отношения к партнеру.
26. Понятие о невербальных средствах общения.
27. Соотношение вербальных и невербальных средств общения.
29. Понятие о взаимопонимании в общении. Стратегии взаимопонимания.
30. Основные характеристики конфликтной ситуации и способы поведения в ней.

ней.

7.3.3. Темы СРС

Темы для самостоятельной работы	Формы контроля
6	7
Кодексы ведущих мировых компаний	семинар
Особенности первого контакта	тесты
Элементы протокола	деловая игра
Преодоление барьеров и психологических факторов неэффективного общения.	карточки
Самоорганизация как условие повышения эффективности имиджирования	тесты
Технология работы над такими важными видами письменной документации, как деловая корреспонденция, протокол, отчетность, справка, акт, договор, устав, положение, решение, указание, приказ, доверенность	семинар
Личный и общественный аппарат. Мобильный и стационарный	тесты
Управление конфликтами.	карточки

7.3.4. Задания для тестирования

1. Взаимодействие двух или более людей, состоящих в обмене между ними информацией познавательного или аффективно-оценочного характера:

- А) коммуникация
- Б) общение
- В) перцепция
- Г) поведение

2. По содержанию общение может быть:

- А) Материальное
- Б) социальное
- В) Когнитивное
- Г) Кондиционное
- Д) виртуальное

3. По целям общение делится на:

- А) Материальное
- Б) Биологическое
- В) деловое
- Г) социальное
- Д) бытовое

4. В общении выделяются:

- А) цель
- Б) кодирование
- В) предмет
- Г) задачи

5. частными видами общения являются:

- А) деловое
- Б) семейное
- В) бытовое
- Г) межгрупповое
- Д) целевое

6. средством общения является:

- А) чувства
- Б) язык
- В) интуиция
- Г) письменность

7. Различают следующие функции общения:

- А) защитная
- Б) Трансляционная
- В) Интегративная
- Г) Инструментальная
- Д) социального контроля

8. По форме общение бывает:

- А) прямое
- Б) виртуальное
- В) интуитивное
- Г) интерактивное

9. воздействие на партнёра по общению с целью достижения своих скрытых намерений – это ...

- А) императив
- Б) манипуляция
- В) диалог
- Г) монолог

10. сторона общения, основанная на процессе восприятия и познания друг друга партнерами по общению и установления на этой основе взаимопонимания это:

- А) Перцептивная
- Б) Интерактивная
- В) Коммуникативная
- Г) Социальная

11. Устойчивое представление о каких-либо явлениях или людях, свойственное представителям той или иной социальной группы.

- А) восприятие
- Б) убеждение
- В) социальный стереотип
- Г) традиция

12. ошибка восприятия, вызванная неравенством партнеров по общению – это фактор...

- А) материальный
- Б) привлекательности
- В) отношения к нам
- Г) превосходства

13. Психологическими механизмами восприятия и понимания при межличностном общении являются:

- А) симпатия
- Б) эмпатия
- В) рефлексия
- Г) интуиция
- Д) идентификация

14. Все средства общения делятся на...

- А) вербальные и невербальные
- Б) косвенные и непосредственные
- В) межличностные и межгрупповые
- Г) простые и сложные

15. ... коммуникация использует в качестве знаковой системы человеческую речь.

- А) внутренняя
- Б) внешняя
- В) невербальная
- Г) вербальная

16. К невербальной коммуникации относятся системы:

- А) оптико-кинетическая
- Б) нервная
- В) символьная
- Г) Экстралингвистическая
- Д) контакт глаз

17. Стремление заставить партнера принять свой план взаимодействия это есть стратегия ...

- а) «понимателя»
- б) «контролера»
- в) «доминирования»
- г) «лидерства»

18. подчеркивание отличия нашей точки зрения на возможную совместную деятельность от точки зрения партнера есть эффект ...

- А) ассимиляции
- Б) конфронтации
- В) контраста
- Г) интеграции

19. этапами общения являются:

- А) ориентация в ситуации
- Б) переговоры
- В) принятие решения
- Г) корректировка
- Д) выход из контакта

20. подчеркивание сходства позиций, для сближаемся с партнерами по общению есть эффект ...

- А) контраста
- Б) солидарности
- В) ассимиляции
- Г) соглашения

7.3.5 Вопросы к зачету

1. Нравственная культура общества и личности.
2. Соотношение общечеловеческой этики и этики бизнеса.
3. Особенности развития этики бизнеса в России.
4. Деловое общение.
5. Формы делового общения.
6. Виды делового общения.
7. Манипулятивное поведение.
8. Деловая беседа. Фазы деловой беседы.
9. Конфликт.
10. Основные виды внутриличностных конфликтов.
11. Структура конфликта.
12. Переговоры.
13. Переговорные стили.
14. Стили общения.
15. Личные качества руководителя.
16. Границы лояльности по отношению к руководителю или учреждению.
17. Морально-этические проблемы межличностного общения.
18. Социально-ролевое и функциональное назначение одежды служащих.
19. Манера поведения.
20. Возможность благоприятного влияния на людей и ситуацию
21. Положительное впечатление другого человека
22. Корректность ведения телефонного разговора и деловой переписки
23. Языковые нормы делового общения в учреждениях социально-культурного сервиса и туризма.
24. Стил речи в учреждениях социально-культурного сервиса и туризма.
25. Прагматический, лингвистический, социолингвистический, культурологический факторы речи.
26. Официальная переписка.
27. Особенности языка служебных документов.

7.3.6. Вопросы к экзамену

Экзамен не предусмотрен

7.3.7. Паспорт фонда оценочных средств

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Наименование оценочного средства
1	Деловое партнерство и деловое общение. Принципы, виды, основная характеристика.	ОК-4 ОК-3 ОК-7 ОК-8 ОК-11	Устный опрос (УО) Контрольная работа (КР) Самостоятельная работа (СРС) Зачет

2	Культура речи как основополагающий фактор делового общения	ОК-4 ОК-3 ОК-7 ОК-8 ОК-11	Устный опрос (УО) Контрольная работа (КР) Самостоятельная работа (СРС) Зачет
3	Речевой этикет в устных и письменных формах делового общения	ОК-4 ОК-3 ОК-7 ОК-8 ОК-11	Устный опрос (УО) Контрольная работа (КР) Самостоятельная работа (СРС) Зачет
4	Деловое общение в работе менеджера	ОК-4 ОК-3 ОК-7 ОК-8 ОК-11	Устный опрос (УО) Самостоятельная работа (СРС) Зачет
5	Деловое общение: виды, правила, этапы.	ОК-4 ПК-45 ОК-3 ОК-7 ОК-8 ОК-11	Устный опрос (УО) Самостоятельная работа (СРС) Зачет
6	Беседа. Совещание. Переговоры.	ОК-4 ОК-3 ОК-7 ОК-8 ОК-11	Устный опрос (УО) Тестирование (Т) Зачет
7	Оценка эффективности делового общения	ОК-4 ОК-3 ОК-7 ОК-8 ОК-11 ПК-45 ПК-47	Устный опрос (УО) Контрольная работа (КР) Зачет
8	Имиджелогия как наука о повышении эффективности общения	ОК-4 ОК-3 ОК-7 ОК-8 ОК-11 ПК-45 ПК-47	Устный опрос (УО) Самостоятельная работа (СРС) Зачет
9	Культура оформления документов в деловом общении	ОК-4 ОК-3 ОК-7 ОК-8 ОК-11 ПК-45 ПК-47	Самостоятельная работа (СРС) Тестирование (Т) Зачет
10	Конфликтология	ОК-4 ОК-3 ОК-7 ОК-8 ОК-11	Устный опрос (УО) Контрольная работа (КР) Самостоятельная работа (СРС) Зачет

		ОК-13 ОК-14 ПК-45 ПК-47	
--	--	----------------------------------	--

7.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности.

Оценка успеваемости студентов осуществляется по результатам:

- работы на семинарских занятиях,
- взаимного рецензирования и обсуждения студентами своих работ,
- анализа выполненных студентами контрольных и творческих заданий,
- устного опроса при сдаче выполненных индивидуальных заданий, вопросов при защите докладов.

Требования к дифференцированному зачету определены в соответствии с Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации студентов.

Для допуска к дифференцированному зачету необходимо выполнить и успешно сдать отчеты по всем лабораторным работам, а также выполнить весь объем самостоятельной индивидуальной работы.

На дифференцированном зачете проставляется:

- *оценка «отлично»*, если студент обладает глубокими и прочными знаниями программного материала; при ответе продемонстрировал исчерпывающее, последовательное и логически стройное изложение; правильно сформулировал понятия и закономерности по вопросу; использовал примеры из дополнительной литературы и практики; сделал вывод по излагаемому материалу; знает авторов - исследователей (ученых) по данной проблеме;

- *оценка «хорошо»*, если студент обладает достаточно полным знанием программного материала; его ответ представляет грамотное изложение учебного материала по существу; отсутствуют существенные неточности в формулировании понятий; правильно применены теоретические положения, подтвержденные примерами; сделан вывод;

- *оценка «удовлетворительно»*, если студент имеет общие знания основного материала без усвоения некоторых существенных положений; формулирует основные понятия с некоторой неточностью; затрудняется в приведении примеров, подтверждающих теоретические положения;

- *оценка «неудовлетворительно»*, если студент не знает значительную часть программного материала; допустил существенные ошибки в процессе изложения; не умеет выделить главное и сделать вывод; приводит ошибочные определения.

Зачет может проводиться по итогам текущей успеваемости и (или) путем организации специального опроса, проводимого в устной и (или) письменной форме.

Во время проведения экзамена (зачета) обучающиеся могут пользоваться программой дисциплины, а также вычислительной техникой.

Фонды оценочных средств, позволяющие оценить РО (результаты обучения) по данной дисциплине, включают:

- *контрольные вопросы для закрепления на практических занятиях;*
- *перечень вопросов к зачету;*
- *банк практических заданий по проблематике тем;*
- *банк практических заданий по выбору для самостоятельной работы;*
- *темы презентаций;*

- *темы эссе.*

Критерии оценивания

Приводятся критерии оценивания каждого вида элементов текущего, промежуточного и рубежного (итогового) контроля (выполнение домашних заданий, работа на практических занятиях).

По изучаемому учебному курсу вводится система критериев оценки качества освоения дисциплины и коэффициентов веса каждого критерия в общей оценке, выставляемой на дифференцированном зачете:

- участие в лекционных занятиях и обсуждение материала – 15 %;
- участие в практических занятиях и выполнение заданий – 15 %;
- участие в интерактивных занятиях – 20 %;
- дифференцированный зачет по дисциплине – 50 %.

По каждому из рассматриваемых критериев слушательно ставится оценка. Итоговая оценка определяется суммой оценок по каждому критерию с учетом коэффициентов веса.

В рамках данной рабочей программы возможно использовать традиционную и балльно-рейтинговую системы контроля.

Традиционная система контроля.

Текущий контроль осуществляется в течение семестра в устной и письменной форме в виде различных работ, устных опросов.

Итоговый контроль по дисциплине «Деловое общение» проводится в виде **устного зачета** за весь курс обучения. Объектом контроля является достижение заданного Рабочей программой уровня владения дисциплиной.

Методика проведения устного зачета: блиц-опрос по 5 ключевым и 3 дополнительным вопросам в пределах каждого вопроса билета. Если студент набирает плюсы («+») в количестве, равном 6, *по одному вопросу*, это приравнивается к «зачтено».

8. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

№ п\п	Наименование дисциплин, входящих в заявленную образовательную программу	Кол-во обучающихся, изучающих дисциплину	Автор, название, место издания, год издания учебной литературы, вид и характеристика иных информационных ресурсов	Количество экземпляров
Основная литература				
1	Деловое общение		Ковалева, Людмила Владимировна. Культура делового общения [Текст] : учеб. пособие : рек. ВГАСУ / Ковалева, Людмила Владимировна ; Воронеж. гос. архит.-строит. ун-т. - Воронеж : [б. и.], 2011 (Воронеж : Отдел оперативной полиграфии ВГАСУ, 2011). - 150 с. - ISBN	145

			978-5-89040-362-9 : 29-17.	
2			Нестерова, Ольга Федоровна. Business Communication. Деловое общение [Текст] : учеб. пособие : рек. ВГАСУ / Нестерова, Ольга Федоровна ; Воронеж. гос. архитектур.-строит. ун-т. - Воронеж : [б. и.], 2011 (Воронеж : Отдел оперативной полиграфии изд-ва учеб. лит. и учеб.-метод. пособий ВГАСУ, 2011). - 50 с. - ISBN 978-5-89040-359-9 : 26-32	47
3			Лапынина, Надежда Николаевна. Русский язык и культура речи [Текст] : курс лекций / Лапынина, Надежда Николаевна ; Воронеж. гос. архит.-строит. ун-т. - Воронеж : [б. и.], 2012 (Воронеж : Отдел оперативной полиграфии ВГАСУ, 2012). - 159 с. - ISBN 978-5-89040-431-2 : 33-88	251
4			Меркулова, Надежда Вячеславовна. Business communication and correspondence [Текст] = Деловая коммуникация и коммерческая корреспонденция : учебное пособие / Меркулова Надежда Вячеславовна ; Воронеж. гос. архитектур.-строит. ун-т. - Воронеж : [б. и.], 2013 (Воронеж : Отдел оперативной полиграфии изд-ва учеб. лит. и учеб.-метод. пособий ВГАСУ, 2013). - 100 с. : ил. - ISBN 978-5-89040-471-8 : 41-56	77
5			Баркалов С.А., Половинкин И.С., Половинкина	105

			А.И., Управление персоналом : учеб. пособие : рек. ВГАСУ / Воронеж. гос. архит.-строит. ун-т. т - Воронеж : Отдел оперативной полиграфии ВГАСУ, 2008. - 293с.	
6			Управление персоналом [Текст] : учеб. пособие : рек. УМО / Гос. ун-т управления ; под ред. А. Я. Кибанова, Л. В. Ивановской. - Изд. 2-е, стер. - М. : Экзамен, 2008.	30
7			Управление персоналом [Текст] : учебное пособие / под ред. Е. Б. Колбачева. - Ростов-на-Дону : Феникс, 2014. - 382 с	20
8			Управление персоналом организации: Практикум [Текст] : учеб. пособие для вузов: рек. МО РФ / под ред. А. Я. Кибанова. - изд. 2-е, перераб. и доп. - М. : Инфра-М, 2006 (Тверь : Тверской полиграф. комбинат, 2006). - 363 с.	10
Дополнительная литература				
9	Деловое общение	24	Ковалева, Людмила Владимировна. Культура делового общения [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Ковалева, Людмила Владимировна ; Воронеж. гос. архит.-строит. ун-т. - Воронеж : [б. и.], 2011. - 1 электрон. опт. диск (CD-R). - 20-00	1
10			Нестерова, Ольга Федоровна. Business Communication. Деловое общение [Электронный ресурс] : учеб. пособие : рек. ВГАСУ / Нестерова, Ольга Федоровна. - Воронеж : [б. и.], 2011 (Воронеж : Отдел оперативной полиграфии изд-ва	1

			учеб. лит. и учеб.-метод. пособий ВГАСУ, 2011). - 1 электрон. опт. диск. - 20-00.	
11			Лычаная, Светлана Анатольевна. Деловая коммуникация: прием на работу, книга для чтения [Текст] : учеб.-метод. пособие / Лычаная, Светлана Анатольевна ; Тамбов. гос. ун-т им. Г. Р. Державина. - Тамбов : Изд-во ТГУ, 2010 (Тамбов : Издат. дом ТГУ им. Г. Р. Державина, 2010). - 105 с. - 25-00	1
12			Авдеев В. В. Управление персоналом: технология формирования команды : Учеб. пособие. - М. : Финансы и статистика, 2003. - 543 с.	10
13			Бухалков, М.И. Управление персоналом : учебник : допущено УМО. - М. : Инфра-М , 2005 (Ярославль : Ярославский полиграф. комбинат, 2004). - 366 с.	10
14			Веснин, Владимир Рафаилович. Управление персоналом. Теория и практика [Электронный ресурс] : <u>электрон. учебник</u> . - М. : Кнорус, 2010.	10
15			Галкина Т.П. Социология управления: от группы к команде: Учеб. пособие. – М: Финансы и статистика, 2003. – 224 с.	15
16			Кнорринг В.И. Основы искусства управления: Учеб. пособие.- М.; Дело, 2003 – 328 с.	30
17			Одегов Ю. Г. Управление персоналом: Оценка эффективности : Учеб. пособие / Рос. экон. акад. им. Г.В.Плеханова. - М. : Экзамен, 2002. - 255 с.	10

18			Трудовой кодекс Российской Федерации [Текст] : по сост. на 8 апреля 2009 г. - М. : Омега-Л, 2009 (Киров : ОАО "Дом печати - Вятка", 2009). - 187 с.	10
Словари, справочники				
19			Управление персоналом : Энциклопедический словарь / Под ред. Кибанова А.Я. - М. : Инфра-М, 1998. - 451 с.	1
Научная литература				
20			Менеджмент в России и за рубежом [Периодическое издание]	1

9. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Вид учебных занятий	Деятельность студента
Практические занятия	Конспектирование рекомендуемых источников. Работа с конспектом лекций, подготовка ответов к контрольным вопросам, просмотр рекомендуемой литературы. Прослушивание аудио- и видеозаписей по заданной теме, выполнение расчетно-графических заданий, решение задач по алгоритму.
Самостоятельная работа	преследует цель закрепить, углубить и расширить знания, полученные студентами в ходе аудиторных занятий, а также сформировать навыки работы с научной, учебной и учебно-методической литературой, развивать творческое, продуктивное мышление обучающихся, их креативные качества, формирование профессиональных и общекультурных компетенций:
Изучение основной и дополнительной литературы	является наиболее распространённой формой самостоятельной работы студентов и в процессе изучения дисциплины применяется при рассмотрении всех тем. Результаты анализа основной и дополнительной литературы в виде короткого конспекта основных положений той или иной работы фиксируются в <i>рабочей тетради</i> , наличие которой у студента обязательно.
Подготовка к экзамену (зачету)	При подготовке к экзамену (зачету) необходимо ориентироваться на конспекты лекций, рекомендуемую литературу и решение задач на практических занятиях.

Комплексное изучение студентами основного содержания дисциплины предполагает овладение материалами лекций, учебников и учебных пособий, творческую работу в ходе проведения практических и интерактивных занятий, а также целенаправленную, систематическую деятельность по самостоятельному закреплению, углублению и расширению знаний данной дисциплины.

Формы организации работы студентов	Содержание работы
Индивидуальная форма (ИФ)	углубленная индивидуализация обучения, когда каждому студенту дается самостоятельное задание и предполагается высокий уровень познавательной активности и самостоятельности каждого студента. Данная форма используется при выполнении заданий для самостоятельной работы, углублении знаний и ликвидации в них пробелов.
Групповая форма (ГФ)	предусматривает разделение группы студентов на подгруппы для выполнения определенных одинаковых или различных заданий, выполнение практических работ, решение заданий.
Работа в команде (РК)	совместная работа студентов в группе при выполнении практических работ и интерактивных заданий. Данная форма относится к групповой форме.
Фронтальная форма (ФФ)	предполагает совместную деятельность всей учебной группы: преподаватель ставит для всех одинаковые задачи, излагает программный материал, студенты работают над одной проблемой. Преподаватель спрашивает всех, беседует со всеми, контролирует всех и т.д. Студентам обеспечивается одновременное продвижение в учении.
Домашняя работа (ДР)	логическое продолжение аудиторных занятий по заданию преподавателя с установленными сроками исполнения. Дидактические цели: закрепление, углубление, расширение и систематизация знаний; формирование умений и навыков; самостоятельное овладение новым программным материалом; развитие самостоятельности мышления. Различают домашние работы текущего (ТДР) и опережающего характера (ОДР).
Консультация (К)	предполагает вторичный разбор учебного материала, слабо усвоенного, либо совсем не усвоенного студентами. Дидактические цели консультаций: ликвидация пробелов в знаниях студентов, оказание помощи в самостоятельной работе, расширение и углубление знаний.

	Задача преподавателя – показать причинно-следственные связи, раскрыть закономерности в содержании программного материала. Консультации бывают: индивидуальные (ИК) и групповые (ГК).
Собеседование (С)	обсуждение проблемных вопросов.

Указанные формы организации учебной деятельности студентов эффективны только во взаимосвязи.

10. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

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

1. Титова, Л. Г. Деловое общение : Учебное пособие / Титова Л. Г. - Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2012. - 271 с. - ISBN 978-5-238-00919-3.

URL: <http://www.iprbookshop.ru/10495>

2. Филиппова, М. М. Деловое общение на английском : Учебное пособие / Филиппова М. М. - Москва : Московский государственный университет имени М.В. Ломоносова, 2010. - 352 с. - ISBN 978-5-211-05484-4.

URL: <http://www.iprbookshop.ru/13340>

3. Кузнецов, И. Н. Деловое общение : Учебное пособие / Кузнецов И. Н. - Москва : Дашков и К, 2013. - 528 с. - ISBN 978-5-394-01739-1.

URL: <http://www.iprbookshop.ru/24780>

В процессе реализации компетентностного подхода предусматривается широкое использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся, в том числе: лекции с использованием мультимедийного оборудования.

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

В процессе реализации компетентностного подхода предусматривается широкое использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся, в том числе:

1. Лекции с использованием мультимедийного оборудования.
2. Использование на семинарских занятиях методов:
 - «Мозговой штурм»
 - Проблемный метод
 - Дискуссии

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

Электронный курс:

1. Административно-управленческий портал (книги, образцы должностных инструкции). Режим доступа: <http://www.aup.ru>.

2. Сайт Библиотеки по естественным наукам Российской академии наук. Режим доступа: <http://www.benran.ru>.
3. Сайт Всероссийской государственной библиотеки иностранной литературы им. М.И. Рудомино (ВГБИЛ) Режим доступа: <http://www.libfl.ru>.
4. www.etiquette.ru
5. www.elitarium.ru
6. www.zhestov.net
7. <http://www.koryazhma.ru/articles/etiket/>
8. <http://www.ippnou.ru/article.php?idarticle=002744>
9. www.hr-journal.ru
10. www.hrm.ru
11. Сайт Российской государственной библиотеки. Режим доступа: <http://diss.rsl.ru>.
12. Сайт Российской национальной библиотеки. Режим доступа: <http://www.nlr.ru>.

11. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКАЯ БАЗА, НЕОБХОДИМАЯ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА:

1. Компьютерный класс, который позволяет реализовать неограниченные образовательные возможности с доступом в сеть Интернет на скорости 6 мегабит в секунду. С возможностью проводить групповые занятия с обучаемыми, а так же онлайн (оффлайн) тестирование.
2. Библиотечный электронный читальный зал с доступом к электронным ресурсам библиотек страны и мира. В количестве 3-х мест.
3. Персональный компьютер с предустановленным лицензионным программным обеспечением не ниже Windows XP, Office 2007, которое позволяет работать с видео-аудио материалами, создавать и демонстрировать презентации, с выходом в сеть Интернет
4. Ноутбук с предустановленным лицензионным программным обеспечением не ниже Windows XP, Office 2007, которое позволяет работать с видео-аудио материалами, создавать и демонстрировать презентации, с выходом в сеть Интернет.
5. При изучении дисциплины могут быть использованы персональные компьютеры.

12. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОРГАНИЗАЦИИ ИЗУЧЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (образовательные технологии)

Основными видами образовательных технологий являются: дистанционное обучение, компьютерные технологии (виртуальные и сетевые интернет-технологии), технологии интерактивного обучения, информационно-коммуникационные технологии (компьютеры, телекоммуникационные сети, средства мультимедиа). Эффективность образовательных технологий зависит от активных методов обучения.

Активные методы должны вносить элементы существенного приближения учебного процесса к практической профессиональной деятельности, тем самым способствуя формированию и оцениванию общекультурных и профессиональных компетенций обучающегося.

Графа «СВР» (самостоятельная внеаудиторная работа студентов) предполагает, что на занятии обязательно наличие конспекта лекционного материала, заранее проработанного в целях подготовки к практическому и интерактивному занятию.

Т – тема лекционного занятия

ИЗ – интерактивное занятие

ИЗ1, 2... - интерактивные занятия № 1, 2 и т.д.

Преподавание дисциплины «Деловое общение» ведется с применением следующих видов образовательных технологий.

Методы обучения

Пассивные методы (П)	Схема 1 (пассивный метод) Преподаватель → Студент	Преподаватель – основное действующее лицо, управляющее ходом занятия; студенты - пассивные слушатели, подчиненные его директивам
Активные методы (А)	Схема 2 (активный метод) Преподаватель ↔ Студент	Преподаватель и студенты взаимодействуют друг с другом в ходе занятия; студенты – активные участники процесса
Интерактивные методы (И)	Схема 3 (интерактивный метод) ↔ Студент Преподаватель ↓↑ ↔ Студент	Более широкое взаимодействие студентов не только с преподавателем, но и друг с другом; доминирование активности студентов в процессе занятия

Использование образовательных технологий в учебном процессе освоения дисциплины «Деловое общение»

Образовательные технологии	Вид технологии	Метод обучения активный/пассивный/интерактивный	Формы организации деятельности студентов
<i>Лекция</i>		П	
<i>Практическое занятие</i>		П/А	
ИННОВАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ			
<i>Информационные технологии:</i>	использование электронных образовательных ресурсов	А	
<i>Интерактивные технологии</i>	Тематическая дискуссия	А, И	ФФ, ИФ, К, С
	Методика «мозговой штурм»	А, И	ГФ, РК, ИФ, С, К
	Кейс-метод	А, И	ГФ, РК, ИФ, С, К
	Методика «дерево решений»	А, И	ГФ, РК, ИФ, С, К
	Презентация проектов	А, И	ИФ, К, С, ОДР
	Обсуждение в группах	П/А, И	ГФ, РК, С, К
	Творческое задание	А, И	ИФ, К, С

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВПО по направлению подготовки «Экономическая безопасность».

Руководитель основной образовательной программы

профессор, к.т.н., доцент
(занимаемая должность, ученая степень и звание)

Морозов В.П.
(подпись) (инициалы, фамилия)

Рабочая программа одобрена учебно-методической комиссией Института экономики, менеджмента и информационных технологий

« 01 » 09 2015 г., протокол № 1.

Председатель д.т.н., профессор
учёная степень и звание,

подпись

Курочка П.Н.
инициалы, фамилия

Эксперт

Вице-президент
«Владпромбанк»
Андреева И.И.

