

Частное образовательное учреждение высшего образования "Ростовский институт защиты предпринимателя"

(г. Ростов-на-Дону)

УТВЕРЖДАЮ

Ректор
Паршина А.А.

Деловое общение
рабочая программа дисциплины (модуля)

Учебный план 38.03.06_ЗФО_2022.plx
38.03.06 Торговое дело
профиль: Закупочная и выставочная деятельность

Квалификация **бакалавр**

Форма обучения **заочная**

Общая трудоемкость **5 ЗЕТ**

Часов по учебному плану 180

Виды контроля на курсах:

в том числе:

зачеты 4

аудиторные занятия 14

самостоятельная работа 164

контактная работа во время
промежуточной аттестации (ИКР) 0,1

часов на контроль 1,9

Распределение часов дисциплины по курсам

Курс	3		4		Итого	
	уп	рп	уп	рп		
Лекции	2	2	6	6	8	8
Практические			6	6	6	6
Иная контактная работа			0,1	0,1	0,1	0,1
Итого ауд.	2	2	12	12	14	14
Контактная работа	2	2	12,1	12,1	14,1	14,1
Сам. работа	34	34	130	130	164	164
Часы на контроль			1,9	1,9	1,9	1,9
Итого	36	36	144	144	180	180

Программу составил(и):
к.э.н., доцент Левчук В.В.

Рецензент(ы):
к.фил.н., доцент Дышекова О.В.

Рабочая программа дисциплины
Деловое общение

разработана в соответствии с ФГОС ВО:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 38.03.06 Торговое дело (приказ Минобрнауки России от 12.08.2020 г. № 963)

составлена на основании учебного плана:

38.03.06 Торговое дело

профиль: Закупочная и выставочная деятельность,

утвержденного Учёным советом вуза от 30.06.2022 протокол № 26.

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры
Гуманитарные и социально-экономические дисциплины

Протокол от 31.05.2022 г. № 10

Зав. кафедрой Гайломазова Е.С.

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
1.1	Целью изучения курса «Деловое общение» является:
1.2	- вооружить студентов этикетными нормами и правилами поведения в процессе профессиональной деятельности;
1.3	- ознакомить студентов с историей и национально-культурными особенностями этикета;
1.4	- сформировать умения правильно толковать понятия и термины этикета, анализировать и правильно применять основные правила общепринятого кодекса поведения.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	
Цикл (раздел) ОП:	Б1.В
2.1 Требования к предварительной подготовке обучающегося:	
2.1.1	Основы управления проектами
2.1.2	Русский язык и культура речи
2.1.3	Управление персоналом
2.2 Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:	
2.2.1	Бизнес-планирование
2.2.2	Маркетинг в отраслях и сферах деятельности
2.2.3	Коммерческая деятельность
2.2.4	Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы
2.2.5	Преддипломная практика

3. ФОРМИРУЕМЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ И ИНДИКАТОРЫ ИХ ДОСТИЖЕНИЯ	
В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен:	
3.1 Знать	основные понятия делового общения; принципы делового общения и этикета; национально-культурные особенности поведения в профессиональной обстановке и нравственные нормы этикета в повседневной жизни; назначение и сущность делового общения; основные функции и смысл этикета; правила делового, профессионального этикета
3.2 Уметь	давать правильную характеристику основным принципам делового общения и этикета и иным принципам этикетного поведения, основным моральным требованиям современного руководителя и служащего; выбирать деловых партнеров; проводить с ними деловые переговоры; анализировать и правильно применять основные правила общепринятого кодекса поведения при повседневном и деловом общении
3.3 Владеть	навыками организации и проведения деловых встреч, бесед, переговоров, совещаний, заседаний, собраний; способностью работать в команде, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия
ПК-2: Способен выполнять управление проектом торгово-промышленной выставки	
ПК-2.4: Организует совместную работу с партнерами торгово-промышленной выставки всех уровней, осуществляет договорную деятельность	

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)							
Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература и эл. ресурсы	Инте ракт.	Примечание
	Раздел 1.						
1.1	Тема 1. Понятие делового общения. Основные функции и смысл этикета /Тема/	7	0	ПК-2.4			
1.2	/Лек/	7	2				
1.3	/Ср/	7	34				
1.4	Тема 2. Основные принципы делового общения и этикета /Тема/	7	0	ПК-2.4			
1.5	/Лек/	7	1				
1.6	/Пр/	7	2				
1.7	/Ср/	7	10				
1.8	Тема 3. Имидж менеджера /Тема/	7	0	ПК-2.4			
1.9	/Лек/	7	1				
1.10	/Пр/	7	2				

1.11	/Ср/	7	8				
1.12	Тема 4. Правила делового общения /Тема/	7	0	ПК-2.4			
1.13	/Лек/	7	1				
1.14	/Пр/	7	1				
1.15	/Ср/	7	20				
1.16	Тема 5. Общепринятый кодекс поведения при деловом общении /Тема/	7	0	ПК-2.4			
1.17	/Лек/	7	1				
1.18	/Пр/	7	1				
1.19	/Ср/	7	32				
1.20	Тема 6. Формы и виды делового общения /Тема/	7	0	ПК-2.4			
1.21	/Лек/	7	1				
1.22	/Пр/	7	1				
1.23	/Ср/	7	30				
1.24	Тема 7. Методы и инструменты делового общения /Тема/	7	0	ПК-2.4			
1.25	/Лек/	7	1				
1.26	/Пр/	7	1				
1.27	/Ср/	7	30				
1.28	/Тема/	7	0				
1.29	/Зачёт/	7	2				

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Контрольные вопросы и задания

Вопросы к зачету по дисциплине «Деловое общение»

1. Понятие делового общения.
2. Основные функции и смысл этикета.
3. Деловой, профессиональный этикет. Нравственные нормы этикета. Вежливость. Тактичность. Скромность. Благородство. Точность.
4. Основные принципы делового общения и этикета.
5. Принцип гуманизма. Принцип целесообразности действий.
6. Принцип эстетической привлекательности поведения. Принцип законности. 7.Иные принципы этикетного поведения.
7. Из истории этикета. Национально-культурные особенности этикета различных стран.
8. Основа этикета - хорошие манеры.
9. Основные моральные требования к современному руководителю. Продуманная система управления, хорошие манеры - основа авторитета руководителя.
10. Основные черты идеального руководителя.
11. Основные правила при поступлении на работу. Собеседование. Два основных правила делового этикета для руководителей и подчиненных.
12. Зоны межличностного общения. Национальная специфика в дистанции общения.
13. Личное пространство. Использование приема вторжения в личное пространство в продуктивных целях.
14. Ролевое пространство. Положения внутри ролевого пространства.
15. Имидж служащих. Одежда и внешний вид госслужащего. Визитные карточки. Назначение и оформление визитных карточек.
16. Приветствие и рукопожатие. Основные правила при приветствии. Представление при знакомстве. Церемония при представлении.
17. Телефонный разговор. Приветствие, представление, правильная постановка фраз, выражения-паразиты.
18. Речевой этикет. Виды обращения.
19. Трехименная система называния людей.
20. Деловая встреча. Деловая беседа.
21. Деловые переговоры.
22. Назначение экспертных групп во время проведения деловых встреч, переговоров, бесед.
23. Основные методы, используемые для эффективного начала, ведения и заключительной части делового общения.
24. Парирование замечаний. Высказывание замечаний. Ответ на сделанные замечания.
25. Запрещенные приемы и типичные ошибки при деловом общении.
26. Совещания. Определение задач, примерный регламент работы, подготовка докладов, проекта решения.

27. Совещание: оперативное, инструктивное, проблемное, итоговое. Правила поведения на совещаниях. Стили ведения совещания. Конструктивный характер обсуждения вопросов.
28. Методы контроля руководителем проведения совещания. Требования, этические правила, формы и виды проведения совещания.
29. Заседания. Соборания. Выступление, структура текста выступающего, экспромт.
30. Контакт докладчика с аудиторией. Методы убеждения. Реакция на критику.
31. Протокольные правила, мероприятия.

Тестовые задания по дисциплине «Деловое общение»

Вопрос 1. Деловое общение основывается на знаниях:

- А. социологии;
- Б. психологии;
- В. менеджмента;
- Г. логики;
- Д. всех выше перечисленных дисциплин.

Вопрос 2. К вербальным средствам общения относятся:

- А. устная речь;
- Б. письменная речь
- В. устная и письменная речь;
- Г. интонации голоса.

Вопрос 3. Какие из перечисленных средств общения относятся к невербальным?

- А. жесты;
- Б. позы;
- В. мимика;
- Г. все перечисленные;
- Д. выражение лица.

Вопрос 4. Чье восприятие образа другого человека более объективно?

- А. человека с положительной самооценкой, адаптированного к внешней среде;
- Б. эмоциональной женщины;
- В. человека авторитарного типа;
- Г. конформной (склонной к приспособленчеству) личности;
- Д. человека с низкой самооценкой.

Вопрос 5. По утверждению австралийского специалиста А. Пиза, наибольший объем информации от другого человека передается нам с помощью:

- А. слов;
- Б. мимики, жестов, позы;
- В. тона голоса и его интонаций;
- Г. всего выше перечисленного в равной степени.

Вопрос 6. Для результативного проведения деловых встреч, бесед, переговоров:

- А. необходимо контролировать свои движения и мимику;
- Б. стараться интерпретировать реакции партнера;
- В. понимать язык невербальных компонентов общения;
- Г. пользоваться всеми выше перечисленными пунктами.

Вопрос 7. Равноправие участников, свободный обмен мнениями и взглядами подразумевает беседа:

- А. за “Т” – образным столом;
- Б. за круглым столом;
- В. за журнальным столиком;
- Г. этот психологический аспект не учитывается.

Вопрос 8. Какой из перечисленных факторов может отрицательно повлиять на атмосферу общения при первой встрече?

- А. очки с затемненными стеклами;
- Б. располагающий взгляд
- В. доброжелательная улыбка
- Г. строгий деловой костюм

Вопрос 9. Жесты какого типа имеют наибольшую национальную и культурную специфику и значительно разнятся в зависимости от страны?

- А. жесты-иллюстраторы;
- Б. жесты-регуляторы;

- В. жесты-адаптеры;
- Г. жесты-символы.

Вопрос 10. В каких случаях употребляются жесты-иллюстраторы?

- А. для пояснения сказанного словами;
- Б. для усиления тех или иных моментов сообщения;
- В. для подчеркивания ключевых моментов беседы;
- Г. во всех выше перечисленных случаях.

Вопрос 11. Какой из перечисленных жестов не относится к жестам-регуляторам?

- А. приветствие рукопожатие;
- Б. частые кивки головой – для ускорения беседы;
- В. медленные кивки головой – выказывают заинтересованность в беседе;
- Г. приподнятый вверх указательный палец – желание прервать беседу на данном месте или возразить;
- Д. американский символ «ОК», означающий «всё хорошо».

Вопрос 12. В перечисленных вариантах найдите тот, который не предполагает употребление жестов-адаптеров?

- А. в ситуациях стресса;
- Б. в затруднительных ситуациях;
- В. для пояснения сказанного;
- Г. служат признаком переживаний;
- Д. все перечисленные выше случаи.

Вопрос 13. Найдите правильный вариант завершения утверждения – дистанция, на которой разговаривают собеседники,...

- А. очень символична и зависит от многих факторов;
- Б. не имеет значения;
- В. зависит только от национальных особенностей;
- Г. зависит только от взаимоотношений собеседников.

Вопрос 14. Какой вид улыбки наиболее уместен в деловом общении?

- А. заискивающая;
- Б. адекватная ситуации;
- В. дружелюбная;
- Г. ироничная;
- Д. насмешливая.

Вопрос 15. Если человек во время разговора часто отводит глаза от своего собеседника, это может означать:

- А. он собирается с мыслями;
- Б. он нервничает;
- В. разговор его мало интересует;
- Г. просьбу не перебивать, ещё не всё сказано;
- Д. в зависимости от ситуации, возможен любой из приведенных вариантов.

Вопрос 16. Какое средство невербального общения слушающего поощряет говорящего к продолжению разговора?

- А. увеличение дистанции слушающим собеседником;
- Б. очень широкая улыбка;
- В. постоянное сокращение дистанции во время разговора;
- Г. заинтересованный взгляд с нечастыми кивками головой;
- Д. частый отвод взгляда в сторону.

Вопрос 17. Найдите несоответствующий определению доминантности пункт. Человек, обладающий доминантными качествами, ведет себя по отношению к собеседнику:

- А. с позиций превосходства;
- Б. дает переубедить себя, хотя внутренне не согласен;
- В. отсутствуют сомнения типа «уместно ли это»;
- Г. не принимает возражений;
- Д. часто перебивают.

Вопрос 18. Такая личностная характеристика как общительность может быть:

- А. врожденной;
- Б. приобретенной в процессе общения;
- В. приобретенной в процессе сознательных тренировок;
- Г. все выше перечисленные варианты верны.

Вопрос 19. Все ли, из ниже перечисленных пунктов, соответствуют характеристике психологической ригидности?

- А. жизненный оптимизм;
- Б. трудности в принятии самостоятельных решений;
- В. торопливость речи и манера торопить собеседника с ответом;

- Г. склонны уточнять уже принятые решения;
- Д. стремление к активной деятельности.

Вопрос 20. Люди, которым присуще такое коммуникативное качество как экставерсия:

- А. по темпераменту холерики и сангвиники;
- Б. это зачастую флегматики и меланхолики;
- В. это амбоверты;
- Г. они хорошо контролируют свои эмоции;
- трудно переключаются с внутреннего хода мыслей на диалог;

Вопрос 21. Какова цель реалистического конфликта?

- А. достичь конкретных результатов;
- Б. достичь каких-либо преимуществ (материальных или нематериальных).
- В. снятие напряжения, своеобразная разрядка.

Вопрос 22. Какой из перечисленных признаков не относится к признакам конструктивной фазы конфликта?

- А. полный уход от предмета обсуждения;
- Б. разногласия не принимают необратимого характера;
- В. проявляется взаимная неудовлетворенность ходом общения;
- Г. проявляется взаимная неудовлетворенность друг другом;
- Д. оппоненты адекватно оценивают свое состояние и состояние партнера.

Вопрос 23. Какого типа личностей по склонности к конфликтности не существует?

- А. для которых конфликтность – поведение в конкретной ситуации;
- Б. для кого конфликтность – постоянный признак их поведения;
- В. вообще неконфликтные люди;
- Г. люди, инициирующие конфликт для достижения собственных целей.

Вопрос 24. Психологи считают, что конфликты -

- А. естественны в личной сфере;
- Б. неизбежны в деловой сфере;
- В. естественны и неизбежны в личной сфере;
- Г. естественны и неизбежны в деловой сфере;
- Д. естественны и неизбежны в деловой и личной сфере.

Вопрос 25. Из деловых контактов в системе межличностного общения секретаря выберете наиболее частый и важнейший.

- А. секретарь – сослуживцы;
- Б. секретарь-руководитель;
- В. секретарь – посетители;
- Г. телефонный собеседник.

Вопрос 26. Посетитель какого ранга может входить в кабинет руководителя без доклада секретаря?

- А. руководитель более высокого ранга;
- Б. руководителя такого же ранга;
- В. пришедший по предварительной договоренности;
- Г. любого ранга без исключения только после доклада секретаря;
- Д. пришедшие на прием по личным вопросам.

Вопрос 27. Какая «безобидная» распространенная фраза секретарей вызывает отрицательные эмоции у руководителей?

- А. «честно говоря...»;
- Б. «по-моему этим занимается кто-то другой»;
- В. «этого мне никто не говорил»;
- Г. не стоит употреблять все эти фразы.

Вопрос 28. Какое из перечисленных качеств секретаря, может внести сложности во взаимоотношения с руководителем?

- А. прирожденное лидерство;
- Б. профессионализм;
- В. инициативность;
- Г. умение быть «в тени» своего шефа;
- Д. отсутствие всплесков эмоций.

Вопрос 29. Какой пункт следует исключить из правил телефонного общения:

- А. отвечая на звонок, представьтесь;
- Б. убедитесь в точности сведений, которые намерены сообщить;
- В. в начале разговора задать вопросы типа «С кем я разговариваю?», «Что Вам нужно?»;
- Г. отвечать на все звонки;
- Д. не давайте выход отрицательным эмоциям.

Вопрос 30. Каких выражений следует избегать при телефонных разговорах?

- А. «я не знаю»;

Б. «Вы должны...»; В. несогласие с собеседником начинать со слова «Нет»; Г. всех выше перечисленных.			
5.2. Темы письменных работ			
Примерные темы рефератов			
1. Нравственные нормы этикета. Вежливость. Тактичность. Скромность. Благородство. Точность. 2. Принцип гуманизма. 3. Принцип целесообразности действий. 4. Принцип эстетической привлекательности поведения. 5. Принцип законности. 7. Из истории этикета. Национально-культурные особенности этикета Англии. 8. Из истории этикета. Национально-культурные особенности этикета Германии. 9. Из истории этикета. Национально-культурные особенности этикета Испании. 10. Из истории этикета. Национально-культурные особенности этикета Японии. 11. Из истории этикета. Национально-культурные особенности этикета Китая. 12. Из истории этикета. Национально-культурные особенности этикета Арабских стран.. 12. Основные черты идеального руководителя. 13. Национальная специфика в дистанции общения. 14. Личное пространство. 15. Использование приема вторжения в личное пространство в продуктивных целях. 16. Рольное пространство. Положения внутри ролевого пространства. 17. Устойчивые речевые этикетные формулы: "формула поглаживания", комплимент. 18. Оптимальные стили общения. Тональность. Манера разговаривать. Тембр голоса. Темп речи.			
5.3. Фонд оценочных средств			
Фонд оценочных средств по дисциплине «Деловое общение» включает:			
1) оценочные средства для проведения текущего контроля успеваемости: <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> устный и письменный опрос, <input type="checkbox"/> собеседование, <input type="checkbox"/> реферативное задание, <input type="checkbox"/> кейсы (ситуационные задания), <input type="checkbox"/> тестовое задание 			
2) оценочные средства для проведения промежуточной аттестации в форме: контрольных вопросов и заданий для зачета.			
5.4. Перечень видов оценочных средств			
-зачет; -решение практических ситуаций; - тестирование; - доклады; - рефераты			
6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)			
6.1. Рекомендуемая литература			
6.1.1. Основная литература			
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л1.1	Кузнецов И.Н.	Деловое общение : учебное пособие	Москва : Дашков и К°, 2018
Л1.2	Шапиева А.С, Булуева Ш.И., Цамаева А.А.	Деловое общение : учебное пособие	Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2021
6.1.2. Дополнительная литература			
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Федорова Н. Н.	Речевая коммуникация и деловое общение: практикум для студентов-бакалавров ОФО и ЗФО направлений 09.03.03 Прикладная информатика, 42.03.01 Реклама и связи с общественностью, 44.03.02 Психолого-педагогическое образование, 44.03.03 Специальное (дефектологическое) образование, 44.03.05 Педагогическое образование (с двумя профилями)	Сочи : Сочинский государственный университет, 2020
6.2 Электронные учебные издания и электронные образовательные ресурсы			
Э1	Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики (Росстат)		
Э2	Официальный сайт Министерства промышленности и торговли Российской Федерации		
Э3	Региональный портал Департамента потребительского рынка Ростовской области		
6.3.2 Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем			

6.3.2.1	1. Справочная Правовая Система КонсультантПлюс				
6.3.2.2	2. Информационная справочная система «Гарант»				
7. МТО (оборудование и технические средства обучения)					
№	Назначение	Оборудование	ПО	Адрес	Вид
46\2	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации	Демонстрационное оборудование, учебно-наглядные пособия Специализированная мебель: стол – 15 шт., стул – 30 шт., доска – 1 шт.,		344029, Ростовская область, г. Ростов-на-Дону, Первомайский район, ул. Сержантова, 2/104	
8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)					
<p>Обучение по дисциплине (модулю) предполагает изучение курса на аудиторных занятиях (лекции, практические/семинарские) и самостоятельной работы студентов. Практические/семинарские занятия дисциплины могут проводиться в различных формах с целью оценки достижения компетенций.</p> <p>Подготовка к лекции студентами заключается в следующем:</p> <ul style="list-style-type: none"> - повторить материал предыдущей лекции, прочитав его повторно; - ознакомиться с темой предстоящей лекции (в рабочей программе учебной дисциплины); - ознакомиться с учебными материалами по данной теме в соответствии с предложенным списком литературы в рабочей программе учебной дисциплины или с электронными материалами, предложенными лектором; - записать возможные вопросы, которые можно будет задать лектору. <p>Подготовка к практическим (семинарским) занятиям:</p> <ul style="list-style-type: none"> - внимательно прочитать материал лекций, относящихся и к данному занятию, ознакомиться с учебными материалами, включая электронные в соответствии с предложенным списком литературы в рабочей программе учебной дисциплины; - подготовить развернутые ответы на вопросы, предложенные для обсуждения; - выполнить задания, если они предусмотрены в письменной форме; - понять, что осталось неясными и постараться получить на них ответ заранее; - готовиться к практическим/семинарским занятиям можно как индивидуально, так и в составе малой группы; - рабочую программу учебной дисциплины необходимо использовать в качестве основного ориентира в организации обучения; <p>Подготовка к промежуточной аттестации.</p> <p>К промежуточной аттестации необходимо готовиться целенаправленно, регулярно, систематически и с первых дней обучения по данной дисциплине. В самом начале учебного курса познакомьтесь со следующей учебно-методической документацией:</p> <ul style="list-style-type: none"> - программой дисциплины; - тематическими планами лекций, семинарских занятий; - учебником, учебными пособиями по дисциплине, а также электронными ресурсами; - перечнем и тематикой письменных работ, а также методическими рекомендациями по их выполнению; - перечнем вопросов (вопросов к зачету). 					