МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
"Казанский (Приволжский) федеральный университет"
Институт управления, экономики и финансов
Центр бакалавриата Развитие территорий

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по образовательной деятельности КФУ
Проф. Д.А. Таюрский
_____ «___»_____20__г.

подписано электронно-цифровой подписью

Программа дисциплины

Деловое общение

Направление подготовки: 38.03.03 - Управление персоналом
Профиль подготовки: Управление персоналом организации
Квалификация выпускника: бакалавр
Форма обучения: очное
Язык обучения: русский
Год начала обучения по образовательной программе: 2020

Содержание

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОПОП ВО

2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП ВО

3. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

4. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

4.1. Структура и тематический план контактной и самостоятельной работы по дисциплине (модулю)

4.2. Содержание дисциплины (модуля)

5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

6. Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю)

7. Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины (модуля)

9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

12. Средства адаптации преподавания дисциплины (модуля) к потребностям обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

13. Приложение №1. Фонд оценочных средств

14. Приложение №2. Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

15. Приложение №3. Перечень информационных технологий, используемых для освоения дисциплины (модуля), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

ЭЛЕКТРОННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИНФОРМАЦИОННО-АНАЛИТИЧЕСКАЯ СИСТЕМА КФУ

Программу дисциплины разработал(а)(и) доцент, к.н. Валеев Э.Р. (кафедра управления человеческими ресурсами, Институт управления, экономики и финансов), emilv@mail.ru ; доцент, б/с (доцент) Сырадоев Д.В. (кафедра управления человеческими ресурсами, Институт управления, экономики и финансов), DVSyradoev@kpfu.ru

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОПОП ВО

Обучающийся, освоивший дисциплину (модуль), должен обладать следующими компетенциями:

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ОПК-9	способностью осуществлять деловое общение (публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловая переписка, электронные коммуникации)

Обучающийся, освоивший дисциплину (модуль):

Должен знать:

Знать терминологию делового общения, коммуникативную культуру в деловом общении,
особенности протекания коммуникативного процесса, правила построения речи в деловом общении, современные нормы ведения деловой переписки, технику публичных выступлений;
- основы научных представлений о сущности, особенностях, специфике и видах коммуникативных технологий в деловом общении;
- теорию вербальных и невербальных коммуникаций в профессиональной деятельности;
- базовые нормы делового общения;
- социокультурные особенности представителей разных народов, специфику их коммуникативной культуры.

Должен уметь:

Уметь проводить деловые переговоры и совещания, вырабатывать стратегию поведения в сфере деловых отношений, вести электронную деловую переписку, строить эффективный коммуникативный процесс,
действовать в ситуации конфликта,
преодолевать коммуникативные барьеры, эффективно применять психологические механизмы позитивного воздействия на деловое общение;
осуществлять подготовку и проведение деловых переговоров.

Должен владеть:

Владеть современными технологиями коммуникаций при деловом общении, стилями проведения деловых совещаний навыками распознавания и нейтрализации манипулятивных и 'грязных технологий', парирования приемов 'психологической' и 'информационной' войны;
- навыками эффективных вербальных и невербальных коммуникаций в профессиональной деятельности;
- навыками межцивилизационного, межкультурного диалога;
- методами организации документационного обеспечения делового общения, реализации деловой переписки и проведения телефонного разговора;
- навыками организации документационного обеспечения делового общения, реализации деловой переписки и проведения телефонного разговора.

2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП ВО

Данная дисциплина (модуль) включена в раздел "Б1.Б.19 Дисциплины (модули)" основной профессиональной образовательной программы 38.03.03 "Управление персоналом (Управление персоналом организации)" и относится к базовой (общепрофессиональной) части.

Осваивается на 2 курсе в 3 семестре.

3. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных(ые) единиц(ы) на 108 часа(ов).

Контактная работа - 48 часа(ов), в том числе лекции - 12 часа(ов), практические занятия - 36 часа(ов), лабораторные работы - 0 часа(ов), контроль самостоятельной работы - 0 часа(ов).

Самостоятельная работа - 60 часа(ов).

Контроль (зачёт / экзамен) - 0 часа(ов).

Форма промежуточного контроля дисциплины: зачет в 3 семестре.

4. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

4.1 Структура и тематический план контактной и самостоятельной работы по дисциплине (модулю)

N	Разделы дисциплины / модуля	Семестр	Виды и часы контактной работы, их трудоемкость (в часах)			Самостоятельная работа
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
1.	Тема 1. Основные характеристики делового общения. Деловое общение и управление им. Общение как инструмент деловой этики	3	2	6	0	12
2.	Тема 2. Структура делового общения	3	2	6	0	0
3.	Тема 3. Деловые переговоры	3	2	6	0	12
4.	Тема 4. Личность в деловом общении.	3	2	6	0	12
5.	Тема 5. Этика делового общения и этикет в деловом общении	3	2	6	0	12
6.	Тема 6. Документационное обеспечение делового общения	3	2	6	0	12
	Итого		12	36	0	60

4.2 Содержание дисциплины (модуля)

Тема 1. Основные характеристики делового общения. Деловое общение и управление им. Общение как инструмент деловой этики

Основные характеристики делового общения. Деловое общение и управление им. Общение как инструмент деловой этики Коммуникация и коммуникативный процесс. Общение как социально-психологическая категория: коммуникативный, интерактивный и перцептивный аспекты и механизмы. Основные характеристики делового общения. Деловое общение и управление им. Общение как инструмент деловой этики Коммуникация и коммуникативный процесс. Общение как социально-психологическая категория: коммуникативный, интерактивный и перцептивный аспекты и механизмы.

Тема 2. Структура делового общения

Вербальные и невербальные коммуникации. Их роль в оптимизации общения Язык как главный инструмент деловых коммуникаций. Специфика языка делового общения. Язык, речь, Виды, структура, формы и функции делового общения. Этапы делового общения. Стили и виды общения. Эффекты общения. Коммуникативные барьеры в общении. Стратегии и тактики общения. Средства общения. Деловой разговор и деловая беседа. Спор, дискуссия, полемика. Собеседование. ?Мозговой штурм?. ?Круглый стол?. Деловые командные игры. Деловой стиль общения. Национально-психологические типы делового общения.

Тема 3. Деловые переговоры

Современные подходы к организации эффективного переговорного процесса. Переговорный процесс как вид делового общения: характер, определение целей, организация. Этапы и

структурно-логическая схема переговорного процесса. Специфика задач, решаемых на предпереговорной, переговорной и постпереговорной стадии. Методы и навыки ведения деловых переговоров. Этические и культурные компоненты современных переговорных технологий. Правила, помогающие убедить партнера по переговорам. Специфические правила и приемы ведения переговоров в экстремальных условиях.

Тема 4. Личность в деловом общении.

Социальная роль психологической науки: проблемы освоения психологических подходов в управлении. Психология и труд. Экономическая, правовая, профессиональная психология. Модели политической психологии: федеральные и региональные аспекты. Психологические детерминанты поведения личности в деловом общении. Макро- и микросреда в деловом общении. Архетипы и совесть как регулятор поведения личности.

Тема 5. Этика делового общения и этикет в деловом общении

Этика делового общения: универсальные этические и психологические нормы, принципы и закономерности. Этические нормы общения Этические проблемы и ?вечные? моральные дилеммы деловой сферы. Корпоративная мораль и правила этики делового общения. Проблемы освоения системы современных норм и принципов делового общения в России. Деловые приемы как важная форма поддержания и развития деловых отношений. Виды деловых приемов и их организация, принципы и правила составления меню и подбора напитков. Правила поведения за столом. Искусство комплиментов. Строуксы. Правила вручения подарков.

Тема 6. Документационное обеспечение делового общения

Документирование управленческой деятельности. Перечень и характеристика типовых управленческих документов. Общие правила оформления документов. Документирование делового общения в сфере экономической деятельности. Документация отдела кадров организации. Современные требования к написанию резюме: виды, структура, стиль. Деловое общение и проблемы компьютеризации делопроизводства в офисе организации.

5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

Самостоятельная работа обучающихся выполняется по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия. Самостоятельная работа подразделяется на самостоятельную работу на аудиторных занятиях и на внеаудиторную самостоятельную работу. Самостоятельная работа обучающихся включает как полностью самостоятельное освоение отдельных тем (разделов) дисциплины, так и проработку тем (разделов), осваиваемых во время аудиторной работы. Во время самостоятельной работы обучающиеся читают и конспектируют учебную, научную и справочную литературу, выполняют задания, направленные на закрепление знаний и отработку умений и навыков, готовятся к текущему и промежуточному контролю по дисциплине.

Организация самостоятельной работы обучающихся регламентируется нормативными документами, учебно-методической литературой и электронными образовательными ресурсами, включая:

Порядок организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры (утвержден приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 5 апреля 2017 года №301)

Письмо Министерства образования Российской Федерации №14-55-996ин/15 от 27 ноября 2002 г. "Об активизации самостоятельной работы студентов высших учебных заведений"

Устав федерального государственного автономного образовательного учреждения "Казанский (Приволжский) федеральный университет"

Правила внутреннего распорядка федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего профессионального образования "Казанский (Приволжский) федеральный университет"

Локальные нормативные акты Казанского (Приволжского) федерального университета

6. Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю)

Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю) включает оценочные материалы, направленные на проверку освоения компетенций, в том числе знаний, умений и навыков. Фонд оценочных средств включает оценочные средства текущего контроля и оценочные средства промежуточной аттестации.

В фонде оценочных средств содержится следующая информация:

- соответствие компетенций планируемым результатам обучения по дисциплине (модулю);
- критерии оценивания сформированности компетенций;
- механизм формирования оценки по дисциплине (модулю);

- описание порядка применения и процедуры оценивания для каждого оценочного средства;
- критерии оценивания для каждого оценочного средства;
- содержание оценочных средств, включая требования, предъявляемые к действиям обучающихся, демонстрируемым результатам, задания различных типов.

Фонд оценочных средств по дисциплине находится в Приложении 1 к программе дисциплины (модулю).

7. Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

Освоение дисциплины (модуля) предполагает изучение основной и дополнительной учебной литературы. Литература может быть доступна обучающимся в одном из двух вариантов (либо в обоих из них):

- в электронном виде - через электронные библиотечные системы на основании заключенных КФУ договоров с правообладателями;
- в печатном виде - в Научной библиотеке им. Н.И. Лобачевского. Обучающиеся получают учебную литературу на абонементе по читательским билетам в соответствии с правилами пользования Научной библиотекой.

Электронные издания доступны дистанционно из любой точки при введении обучающимся своего логина и пароля от личного кабинета в системе "Электронный университет". При использовании печатных изданий библиотечный фонд должен быть укомплектован ими из расчета не менее 0,5 экземпляра (для обучающихся по ФГОС 3++ - не менее 0,25 экземпляра) каждого из изданий основной литературы и не менее 0,25 экземпляра дополнительной литературы на каждого обучающегося из числа лиц, одновременно осваивающих данную дисциплину.

Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля), находится в Приложении 2 к рабочей программе дисциплины. Он подлежит обновлению при изменении условий договоров КФУ с правообладателями электронных изданий и при изменении комплектования фондов Научной библиотеки КФУ.

8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины (модуля)

Ведущий портал о кадровом менеджменте HR-менеджмент - http://www.hrm.ru/

ВикипедиЯ: свободная энциклопедия - http://www.wikipedia.org/

Журнал ?KADROVIK.RU? - http://www.kadrovik.ru/

Журнал ?Работа с персоналом - http://www.hr-journal.ru/

Электронно-библиотечная система ?КнигаФонд? - http://www.knigafund.ru/

9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Вид работ	Методические рекомендации
лекции	В ходе лекционных занятий студенту необходимо вести конспектирование учебного материала. Обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов. Желательно оставить в рабочих конспектах поля, на которых делать пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений.
практические занятия	При подготовке к практическому занятию студенту необходимо повторить пройденный теоретический материал, прочитать литературу для самостоятельной работы. Выполнить задания выданные преподавателем. Задания могут включать вопросы для подготовки, тестовые задания, задачи и кейсы, прочтение и анализ статей.
самостоя-тельная работа	В ходе самостоятельной подготовки изучить основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой, новыми публикациями в периодических изданиях. При этом учесть рекомендации преподавателя и требования учебной программы. Дорабатывать свой конспект лекции, делая в нем соответствующие записи из литературы, рекомендованной преподавателем и предусмотренной учебной программой.

Вид работ	Методические рекомендации
зачет	Изучение курса завершается зачетом. Зачет как форма промежуточного контроля и организации обучения служит приемом проверки степени усвоения учебного материала и лекционных занятий, качества усвоения обучающимися отдельных разделов учебной программы, сформированных умений и навыков. Зачет проводится устно или письменно по решению преподавателя, в объеме учебной программы. Преподаватель вправе задать дополнительные вопросы, помогающие выяснить степень знаний обучающегося в пределах учебного материала, вынесенного на зачет. В период подготовки к зачету обучающиеся вновь обращаются к пройденному учебному материалу. При этом они не только закрепляют полученные знания, но и получают новые. Подготовка обучающегося к зачету включает в себя три этапа: - самостоятельная работа в течение процесса обучения; - непосредственная подготовка в дни, предшествующие зачету по темам курса; - подготовка к ответу на вопросы, содержащиеся в билетах/тестах (при письменной форме проведения зачета). Литература для подготовки к зачету рекомендуется преподавателем.

10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем, представлен в Приложении 3 к рабочей программе дисциплины (модуля).

11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю) включает в себя следующие компоненты:

Помещения для самостоятельной работы обучающихся, укомплектованные специализированной мебелью (столы и стулья) и оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду КФУ.

Учебные аудитории для контактной работы с преподавателем, укомплектованные специализированной мебелью (столы и стулья).

Компьютер и принтер для распечатки раздаточных материалов.

Мультимедийная аудитория.

12. Средства адаптации преподавания дисциплины к потребностям обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

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

- создание текстовой версии любого нетекстового контента для его возможного преобразования в альтернативные формы, удобные для различных пользователей;

- создание контента, который можно представить в различных видах без потери данных или структуры, предусмотреть возможность масштабирования текста и изображений без потери качества, предусмотреть доступность управления контентом с клавиатуры;

- создание возможностей для обучающихся воспринимать одну и ту же информацию из разных источников - например, так, чтобы лица с нарушениями слуха получали информацию визуально, с нарушениями зрения - аудиально;

- применение программных средств, обеспечивающих возможность освоения навыков и умений, формируемых дисциплиной, за счёт альтернативных способов, в том числе виртуальных лабораторий и симуляционных технологий;

- применение дистанционных образовательных технологий для передачи информации, организации различных форм интерактивной контактной работы обучающегося с преподавателем, в том числе вебинаров, которые могут быть использованы для проведения виртуальных лекций с возможностью взаимодействия всех участников дистанционного обучения, проведения семинаров, выступления с докладами и защиты выполненных работ, проведения тренингов, организации коллективной работы;

- применение дистанционных образовательных технологий для организации форм текущего и промежуточного контроля;

- увеличение продолжительности сдачи обучающимся инвалидом или лицом с ограниченными возможностями здоровья форм промежуточной аттестации по отношению к установленной продолжительности их сдачи:

ЭЛЕКТРОННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИНФОРМАЦИОННО-АНАЛИТИЧЕСКАЯ СИСТЕМА КФУ

- продолжительности сдачи зачёта или экзамена, проводимого в письменной форме, - не более чем на 90 минут;
- продолжительности подготовки обучающегося к ответу на зачёте или экзамене, проводимом в устной форме, - не более чем на 20 минут;
- продолжительности выступления обучающегося при защите курсовой работы - не более чем на 15 минут.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО и учебным планом по направлению 38.03.03 "Управление персоналом" и профилю подготовки "Управление персоналом организации".

ЭЛЕКТРОННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИНФОРМАЦИОННО-АНАЛИТИЧЕСКАЯ СИСТЕМА КФУ

Приложение 2
к рабочей программе дисциплины (модуля)
Б1.Б.19 Деловое общение

Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

Направление подготовки: 38.03.03 - Управление персоналом
Профиль подготовки: Управление персоналом организации
Квалификация выпускника: бакалавр
Форма обучения: очное
Язык обучения: русский
Год начала обучения по образовательной программе: 2020

Основная литература:

1. Титова, Л. Г. Деловое общение: Учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления / Л.Г. Титова. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017.- 271 с. - ISBN 978-5-238-00919-3. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1028715 (дата обращения: 10.04.2020).

2. Деревянкин Е.Ф. Деловое общение [Электронный ресурс] / Деревянкин Е.В. - М.: 'ФЛИНТА', 2017. - 48 с. - Режим доступа: http://znanium.com/bookread2.php?book=946644 (дата обращения:10.04.2020)

3. Сидоров П.И. . Деловое общение [Электронный ресурс] / Коноплева И.А., Путин М.Е., Сидоров П.И. . - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2010. - 384 с. - Режим доступа: http://znanium.com/bookread2.php?book=196235(дата обращения:10.04.2020)

Дополнительная литература:

1. Мунин А.Н. Деловое общение[Электронный ресурс] / А.Н.Мунин - М.: 'МПСИ', 2010. - 376 с. - Режим доступа: http://znanium.com/bookread2.php?book=406308(дата обращения:10.04.2020)

2. Деловое общение [Электронный ресурс] / авт.-сост. И.Н. Кузнецов - М.: 'Дашков и К', 2018. - 528 с. - Режим доступа: http://znanium.com/bookread2.php?book=411372(дата обращения:10.04.2020)

3. Громова Н.М. Деловое общение [Электронный ресурс] / Н.М.Громова. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2010. - 286 с. - Режим доступа: http://znanium.com/bookread2.php?book=192695(дата обращения:10.04.2020)

Приложение 3
к рабочей программе дисциплины (модуля)
Б1.Б.19 Деловое общение

Перечень информационных технологий, используемых для освоения дисциплины (модуля), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Направление подготовки: 38.03.03 - Управление персоналом
Профиль подготовки: Управление персоналом организации
Квалификация выпускника: бакалавр
Форма обучения: очное
Язык обучения: русский
Год начала обучения по образовательной программе: 2020

Освоение дисциплины (модуля) предполагает использование следующего программного обеспечения и информационно-справочных систем:

Операционная система Microsoft Windows 7 Профессиональная или Windows XP (Volume License)

Пакет офисного программного обеспечения Microsoft Office 365 или Microsoft Office Professional plus 2010

Браузер Mozilla Firefox

Браузер Google Chrome

Adobe Reader XI или Adobe Acrobat Reader DC

Kaspersky Endpoint Security для Windows

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "ZNANIUM.COM", доступ к которой предоставлен обучающимся. ЭБС "ZNANIUM.COM" содержит произведения крупнейших российских учёных, руководителей государственных органов, преподавателей ведущих вузов страны, высококвалифицированных специалистов в различных сферах бизнеса. Фонд библиотеки сформирован с учетом всех изменений образовательных стандартов и включает учебники, учебные пособия, учебно-методические комплексы, монографии, авторефераты, диссертации, энциклопедии, словари и справочники, законодательно-нормативные документы, специальные периодические издания и издания, выпускаемые издательствами вузов. В настоящее время ЭБС ZNANIUM.COM соответствует всем требованиям федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования (ФГОС ВО) нового поколения.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе Издательства "Лань" , доступ к которой предоставлен обучающимся. ЭБС Издательства "Лань" включает в себя электронные версии книг издательства "Лань" и других ведущих издательств учебной литературы, а также электронные версии периодических изданий по естественным, техническим и гуманитарным наукам. ЭБС Издательства "Лань" обеспечивает доступ к научной, учебной литературе и научным периодическим изданиям по максимальному количеству профильных направлений с соблюдением всех авторских и смежных прав.