

Минобрнауки России

**Бузулукский гуманитарно-технологический институт (филиал)  
федерального государственного бюджетного образовательного  
учреждения высшего образования  
«Оренбургский государственный университет»**

Кафедра педагогического образования

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

**ДИСЦИПЛИНЫ**

*«Б1.Д.Б.23 Деловое общение»*

Уровень высшего образования

**БАКАЛАВРИАТ**

Направление подготовки

*44.03.01 Педагогическое образование*

(код и наименование направления подготовки)

*Менеджмент в образовании*

(наименование направленности (профиля) образовательной программы)

Квалификация

*Бакалавр*

Форма обучения

*Заочная*

Год набора 2021

Рабочая программа дисциплины «Б1.Д.Б.23 Деловое общение» рассмотрена и утверждена на заседании кафедры

педагогического образования

наименование кафедры

протокол № 6 от "29" "01" 2021 г.

Декан факультета экономики и права

наименование факультета

подпись

О.Н. Григорьева

расшифровка подписи

Исполнители:

Доцент

должность

подпись

О.Н. Григорьева

расшифровка подписи

должность

подпись

расшифровка подписи

СОГЛАСОВАНО:

Заместитель директора по НМР

личная подпись

М.А. Зорина

расшифровка подписи

Председатель методической комиссии по направлению подготовки

44.03.01 Педагогическое образование

код

наименование

личная подпись

расшифровка подписи

Л.А. Омеляненко

Заведующий библиотекой

личная подпись

Т.А. Лопатина

расшифровка подписи

Уполномоченный по качеству по кафедре

личная подпись

Н.А. Гаврилова

расшифровка подписи

© Григорьева О.Н., 2021

© БГТИ (ф) ОГУ, 2021

## 1 Цели и задачи освоения дисциплины

### Цель (цели) освоения дисциплины:

формирование системы знаний теории деловых коммуникаций, развитие навыков эффективной деловой коммуникаций (деловая беседа, телефонные переговоры, публичные выступления, переговоры, работа с документами).

### Задачи:

формирование социально-психологических основ делового общения; развитие навыков организации делового общения (деловой беседы, публичных выступлений, переговоров, работы с деловыми документами); выявление роли различных факторов, снижающих эффективность процессов делового общения; формирование основ этики и этикета делового общения.

## 2 Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина относится к базовой части блока Д «Дисциплины (модули)»

Пререквизиты дисциплины: *Б1.Д.Б.9 Русский язык и культура речи, Б1.Д.Б.10 Социокультурная коммуникация, Б1.Д.Б.12 Основы проектной деятельности, Б1.Д.Б.15 Психология, Б1.Д.Б.18 Социология образования*

Постреквизиты дисциплины: *Б2.П.В.П.1 Преддипломная практика*

## 3 Требования к результатам обучения по дисциплине

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих результатов обучения

| Код и наименование формируемых компетенций   | Код и наименование индикатора достижения компетенции  | Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций   |
|--|---|---|
| УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) | УК-4-В-1 Выбирает на государственном и иностранном (-ых) языках коммуникативно приемлемый стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами<br>УК-4-В-2 Ведет деловую коммуникацию в письменной и электронной форме, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном (-ых) языках | <b>Знать:</b><br>современную теоретическую концепцию культуры речи, орфоэпические, акцентологические, грамматические, лексические нормы русского литературного языка; грамматическую систему и лексический минимум одного из иностранных языков; универсальные закономерности структурной организации и самоорганизации текста<br><b>Уметь:</b><br>использовать государственный и иностранный язык в профессиональной |

| Код и наименование формируемых компетенций   | Код и наименование индикатора достижения компетенции  | Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций  |
|--|---|--|
|  |   | <p>деятельности; логически верно организовывать устную и письменную речь</p> <p><b><u>Владеть:</u></b><br/> техникой деловой речевой коммуникации, опираясь на современное состояние языковой культуры; навыками извлечения необходимой информации из оригинального текста на иностранном языке по профессиональной проблематике</p>   |
| <p>УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах</p> | <p>УК-5-В-3 Конструктивно взаимодействует с людьми различных категорий с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и социальной интеграции</p> | <p><b><u>Знать:</u></b><br/> особенности социальной организации общества, специфику менталитета, аксиосферы и мировоззрения культур России, Запада и Востока; особенности представлений культур друг о друге с учетом наличия общего ценностного контекста, этностерео и гетеростереотипов, формируемых информационной средой (история, философия, художественная культура, мультимедиа, личный опыт); основы теории коммуникации, проблемы культурной идентичности и межкультурных контактов</p> <p><b><u>Уметь:</u></b><br/> достигать эффективности коммуникации; использовать общие коды (вербальные или невербальные); преодолевать культурный барьер, воспринимая межкультурные различия избегать предубеждений и настраиваться на совместные действия с</p> |

| Код и наименование формируемых компетенций   | Код и наименование индикатора достижения компетенции   | Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций   |
|--|--|---|
|  |  | <p>представителями других культур; сохраняя национальную идентичность, избегать этноцентризма; соблюдать нормы этикета, моральные и культурные нормы</p> <p><b><u>Владеть:</u></b><br/>         способностью преодолевать стереотипы; творческим отношением к процессу коммуникации; способностью использовать набор коммуникативных средств и делать их правильный выбор в зависимости от ситуации общения (тон, стиль, стратегии, речевые жанры, тематика и т. д.)</p>  |
| <p>ОПК-1 Способен осуществлять профессиональную деятельность в соответствии с нормативными правовыми актами в сфере образования и нормами профессиональной этики</p> | <p>ОПК-1-В-2 Применяет в своей деятельности основные нормативно-правовые акты в сфере образования и нормы профессиональной этики</p> | <p><b><u>Знать:</u></b><br/>         специфику регулирования правоотношений в образовательной сфере на основе российского и международного законодательства; проблемы становления и развития правового регулирования образовательных отношений в России; порядок рассмотрения правовых споров участников образовательных правоотношений</p> <p><b><u>Уметь:</u></b><br/>         соединять функциональные знания и нормы базовых социальных практик в эффективном решении задач; организовывать взаимодействие с государственными, муниципальными, общественными организациями,</p> |

| Код и наименование формируемых компетенций   | Код и наименование индикатора достижения компетенции  | Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций  |
|--|---|--|
|  |   | <p>физическими лицами для решения задач в профессиональной деятельности;<br/> обоснованно отбирать рациональные методы, методики и средства практического регулирования образовательных правоотношений</p> <p><b><u>Владеть:</u></b><br/> навыками по защите прав и законных интересов участников образовательных правоотношений;<br/> способами практического использования результатов диагностики, анализа и экспертизы деятельности</p>  |
| <p>ОПК-7 Способен взаимодействовать с участниками образовательных отношений в рамках реализации образовательных программ</p> | <p>ОПК-7-В-2 Взаимодействует с педагогами, администрацией и другими представителями организаций образования</p> | <p><b><u>Знать:</u></b><br/> основы организации взаимодействия участников образовательных отношений в соответствии с требованиями федеральных государственных образовательных стандартов и содержанием образовательных программ дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования; содержание норм, правил взаимодействия, регулирующие образовательные отношения отношений; современные психолого-педагогические технологий взаимодействия, с учетом основных</p> |

| Код и наименование формируемых компетенций | Код и наименование индикатора достижения компетенции | Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций  |
|--|--|--|
|  |  | <p>закономерностей возрастного и индивидуального развития, социальных, этноконфессиональных и культурных различий, особенностей социализации личности</p> <p><b><u>Уметь:</u></b><br/> организовывать, управлять ситуациями общения, сотрудничества, развивая активность, самостоятельность, инициативность, творческие способности обучающихся, формируя гражданскую позицию, способность к труду и жизни, формируя безопасный образ жизни; сотрудничать с родителями (законными представителями) обучающихся, другими педагогическими работниками и специалистами в решении образовательных задач; создавать безопасную и психологически комфортную образовательную среду, защищая достоинство и интересы обучающихся</p> <p><b><u>Владеть:</u></b><br/> методами организации взаимодействия с обучающимися, их родителями (законными представителями), другими педагогическими работниками и специалистами; способностью организовывать, управлять ситуациями общения, сотрудничества, с учетом возрастного и индивидуального развития, социальных,</p> |

|  |  |   |
|--|--|---|
| Код и наименование формируемых компетенций | Код и наименование индикатора достижения компетенции | Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций   |
|  |  | этноконфессиональных и культурных различий участников образовательных отношений; навыками создания комфортной, деловой, дружелюбной атмосферы, защищая достоинство и интересы обучающихся |

#### 4 Структура и содержание дисциплины

##### 4.1 Структура дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы (108 академических часов).

| Вид работы  | Трудоемкость, академических часов |              |
|---|-----------------------------------|--------------|
|   | 10 семестр                        | всего        |
| <b>Общая трудоёмкость</b>   | <b>108</b>                        | <b>108</b>   |
| <b>Контактная работа:</b>   | <b>11,25</b>                      | <b>11,25</b> |
| Лекции (Л)  | 4                                 | 4            |
| Практические занятия (ПЗ)   | 6                                 | 6            |
| Консультации  | 1                                 | 1            |
| Промежуточная аттестация (зачет, экзамен)   | 0,25                              | 0,25         |
| <b>Самостоятельная работа:</b><br>- самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий);<br>- подготовка к практическим занятиям | <b>96,75</b>                      | <b>96,75</b> |
| <b>Вид итогового контроля (зачет, экзамен, дифференцированный зачет)</b>  | <b>экзамен</b>                    |              |

Разделы дисциплины, изучаемые в 10 семестре

| № раздела | Наименование разделов                                | Количество часов |                   |    |    |                |
|-----------|--|------------------|-------------------|----|----|----------------|
|           |  | всего            | аудиторная работа |    |    | внеауд. работа |
|           |  |                  | Л                 | ПЗ | ЛР |                |
| 1         | Общение как социально-психологическая категория      |                  | 2                 | -  | -  | 20             |
| 2         | Виды и формы делового общения                        |                  | -                 | 2  | -  | 20             |
| 3         | Психологические аспекты переговорного процесса       |                  | -                 | 2  | -  | 20             |
| 4         | Психологические особенности публичного выступления   |                  | 2                 | -  | -  | 20             |
| 5         | Невербальные особенности в процессе делового общения |                  | -                 | 2  | -  | 18             |
|           | Итого:   | 108              | 4                 | 6  | -  | 98             |



| № раздела | Наименование разделов | Количество часов |                   |    |    |                |
|-----------|-----------------------|------------------|-------------------|----|----|----------------|
|           |                       | всего            | аудиторная работа |    |    | внеауд. работа |
|           |                       |                  | Л                 | ПЗ | ЛР |                |
|           | Всего:                | 108              | 4                 | 6  | -  | 98             |

#### 4.2 Содержание разделов дисциплины

**Раздел 1. Общение как социально-психологическая категория.** Определение понятия «общение». Структура, средства, функции общения. Основные виды и характеристики общения. Перцептивная, коммуникативная, интерактивная стороны общения.

**Раздел 2. Виды и формы делового общения.** Деловая беседа как основная форма делового общения. Вопросы собеседников и их психологическая сущность. Парирование замечаний собеседников. Психологические приемы влияния на партнеров.

**Раздел 3. Психологические аспекты переговорного процесса.** Создание благоприятного психологического климата во время переговоров. Выслушивание партнера как психологический прием. Техника и тактика аргументирования. Формирование переговорного процесса. Национальные стадии ведения переговоров.

**Раздел 4. Психологические особенности публичного выступления.** История становления ораторского искусства. Подготовка к выступлению. Начало выступления. Приемы завоевания и удержания внимания аудитории. Приемы завершения выступления. Культура речи делового человека.

**Раздел 5. Невербальные особенности в процессе делового общения.** Кинесические, проксемические особенности невербального общения. Визуальный контакт. Психологические и паралингвистические особенности невербального общения.

#### 4.3 Практические занятия (семинары)

| № занятия | № раздела | Тема  | Кол-во часов |
|-----------|-----------|---|--------------|
| 1         | 2         | Деловая беседа как основная форма делового общения.   | 2            |
| 2         | 3         | Создание благоприятного психологического климата во время переговоров.                          | 2            |
| 3         | 5         | Подготовка к выступлению. Начало выступления. Приемы завоевания и удержания внимания аудитории. | 2            |
|           |           | Итого:  | 6            |

## 5 Учебно-методическое обеспечение дисциплины

### 5.1 Основная литература

Сидоров, П. И. Деловое общение : учебник [Электронная версия] / П.И. Сидоров, М.Е. Путин, И.А. Коноплева ; под ред. проф. П.И. Сидорова. - М. : ИНФРА-М, 2018. — 384 с. - ISBN 978-5-16-003843-8. – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/914130>

Павлова, Л. Г. Коммуникативная эффективность делового общения : монография [Электронная версия] / Л.Г. Павлова, Е.Ю. Кашаева. - Москва : РИОР : ИНФРА-М, 2021. — 169 с. - ISBN 978-5-369-01461-5. – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/1218437>

Бороздина, Г. В. Психология делового общения : учебник [Электронная версия] / Г.В. Бороздина. - Москва : ИНФРА-М, 2022. — 320 с. - ISBN 978-5-16-013292-1. – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/1144429>

### 5.2 Дополнительная литература

Зверева, Н. Правила делового общения: 33 «нельзя» и 33 «можно» [Электронная версия] / Зверева Н. - Москва :Альпина Пабли., 2016. - 138 с.: ISBN 978-5-9614-4823-8. - Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/916112>

Шутая, Н. К. Теория и практика делового общения : учебное пособие [Электронная версия] / Н. К. Шутая, О. О. Румянцева. - Москва : РГУП, 2018. - 120 с. - ISBN 978-5-93916-695-9. - Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/1195554>

Деловое общение : учебное пособие для бакалавров [Электронная версия] / авт.-сост. И. Н. Кузнецов. - 8-е изд. — Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2020. — 524 с. - ISBN 978-5-394-03597-5. - Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/1093519>

Чеховских, М. И. Психология делового общения: Учебное пособие [Электронная версия] / Чеховских М.И., - 3-е изд., стер. - Москва :ИНФРА-М Издательский Дом, Нов. знание, 2011. - 253 с. - ISBN 978-5-16-004694-5. - Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/254643>

Кибанов, А. Я. Управление персоналом: конкурентоспособность выпускников вузов на рынке труда : монография [Электронная версия] / А.Я. Кибанов, Ю.А. Дмитриева. — М. : ИНФРА-М, 2018. — 228 с. - ISBN 978-5-16-004751-5. - Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/929680>

### 5.3 Периодические издания

Вестник Оренбургского государственного университета : журнал. - Оренбург : ОГУ.

Высшее образование в России: журнал. - Москва : Московский госуд. университет печати им. И. Федорова.

Высшее образование сегодня: журнал. - Москва : Логос.

Социально-гуманитарные знания: журнал. - Москва : АНО Редакция журнала Социально-гуманитарные знания.

### 5.4 Интернет-ресурсы

1. <http://www.humanities.edu.ru>. - Портал Гуманитарное образование.
2. <http://www.gumer.info> - Книги по гуманитарным наукам.
3. <http://www.gumfak.ru/> - Электронная гуманитарная библиотека.
4. <http://www.elibrary.ru>. - Научная электронная библиотека «eLIBRARY.RU».
5. <http://cyberleninka.ru>. - КиберЛенинка - научная электронная библиотека.
6. <http://www.sgpi.ru/?n=934> - On-line: газеты и журналы - коллекция гиперссылок на электронные версии СМИ открытого доступа: российские официальные, нормативные, центральные, региональные, местные, отраслевые, научные, образовательные, научно-популярные, литературно-художественные, молодёжные, зарубежные периодические издания на русском и на иностранных языках.
7. <https://www.scopus.com/> - SCOPUS: реферативная база данных.

8. <http://apps.webofknowledge.com/> - Web of Science: реферативная база данных.

## **5.5 Программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы**

<http://fcior.edu.ru/> - Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов

<http://www.edu.ru> - Федеральный портал «Российское образование».

<http://www.minobr.orb.ru/> - Министерство образования Оренбургской области.

[www.lektorium.tv](http://www.lektorium.tv) - Лекториум - просветительский проект: массовые открытые онлайн-курсы, открытый видеоархив лекций вузов России.

СПС КонсультантПлюс

Веб-приложение «Универсальная система тестирования БГТИ».

Microsoft Windows

Microsoft Office

## **6 Материально-техническое обеспечение дисциплины**

Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа, для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. Аудитории оснащены комплектами ученической мебели, техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

В аудиториях для проведения занятий лекционного и семинарского типа используется стационарный или переносной мультимедиа-проекторы и проекционный экран, переносной ноутбук, учебная доска.

В аудиториях для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, для самостоятельной работы используются компьютеры с подключением к сети «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду ОГУ, электронным библиотечным системам.

### ***К рабочей программе прилагаются:***

- Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине;
- Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.