

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа дисциплины		

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Цели освоения дисциплины:

Целью дисциплины является формирование целостного и системного понимания функций, роли и принципов эффективной коммуникации у будущих специалистов в их практической деятельности.

Задачи дисциплины заключаются в следующем:

- овладение принципами делового общения;
- освоение коммуникативного категориального аппарата, общих закономерностей, сходств и различий, уровней, форм коммуникации;
- формирование знаний о современных методах и технологиях эффективного делового общения и их практического применения;

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

«Деловое общение» – дисциплина базовой части учебного плана.

Дисциплина изучается на 1 курсе. В процессе изучения дисциплины «Деловое общение» студент должен получить представление о том, на каких участках своей будущей профессиональной деятельности он сможет использовать полученные знания в рамках компетенций, обусловленных спецификой его предстоящей работы.

Очная форма обучения

Дисциплина «Деловое общение» базируется на знаниях школьного курса «Обществознание», «История» и др.

Предшествующей дисциплиной является «Русский язык и культура речи» (ОК-7; ОК-10)

Данная дисциплина формирует компетенции одновременно с другими дисциплинами:

«Профессиональная этика и служебный этикет» (ОК-4; ОК-7; ОК-10)

Дисциплина является предшествующей дисциплиной для дисциплин:

«Профессионально-прикладная и специальная подготовка» (ОК-5; ОК-6; ПК-28)

«Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты» (ОК-1; ОК-2; ОК-3; ОК-4; ОК-5; ОК-6; ОК-7; ОК-8; ОК-9; ОК-10; ОК-11; ОК-12; ОПК-1; ОПК-2; ОПК-3; ПК-1; ПК-2; ПК-3; ПК-4; ПК-5; ПК-6; ПК-22; ПК-23; ПК-24; ПК-25; ПК-26; ПК-27; ПК-28; ПК-29; ПК-30; ПК-31; ПК-32; ПК-33; ПК-34; ПК-35; ПК-36; ПК-41; ПК-42; ПК-43; ПК-44; ПСК-1; ПСК-2; ПСК-3; ПСК-4; ПСК-5; ПСК-6; ПСК-7; ПСК-8; ПСК-9; ПСК-10),

«Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена» (ОК-1; ОК-2; ОК-3; ОК-4; ОК-5; ОК-6; ОК-7; ОК-8; ОК-9; ОК-10; ОК-11; ОК-12; ОПК-1; ОПК-2; ОПК-3; ПК-1; ПК-2; ПК-3; ПК-4; ПК-5; ПК-6; ПК-22; ПК-23; ПК-24; ПК-25; ПК-26; ПК-27; ПК-28; ПК-29; ПК-30; ПК-31; ПК-32; ПК-33; ПК-34; ПК-35; ПК-36; ПК-41; ПК-42; ПК-43; ПК-44; ПСК-1; ПСК-2; ПСК-3; ПСК-4; ПСК-5; ПСК-6; ПСК-7; ПСК-8; ПСК-9; ПСК-10);

«Преддипломная практика» (ОК-1; ОК-2; ОК-3; ОК-4; ОК-5; ОК-6; ОК-7; ОК-8; ОК-9; ОК-10; ОК-11; ОК-12; ОПК-1; ОПК-2; ОПК-3; ПК-1; ПК-2; ПК-3; ПК-4; ПК-5; ПК-6; ПК-22; ПК-23; ПК-24; ПК-25; ПК-26; ПК-27; ПК-28; ПК-29; ПК-30; ПК-31; ПК-32; ПК-33; ПК-34; ПК-35; ПК-36; ПК-41; ПК-42; ПК-43; ПК-44; ПСК-1; ПСК-2; ПСК-3; ПСК-4; ПСК-5; ПСК-6; ПСК-7; ПСК-8; ПСК-9; ПСК-10)

Заочная форма обучения

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа дисциплины		

Дисциплина «Деловое общение» базируется на знаниях школьного курса «Обществознание», «История» и др.

Данная дисциплина формирует компетенции одновременно с другими дисциплинами:

«Русский язык и культура речи» (ОК-7; ОК-10)

Дисциплина является предшествующей дисциплиной для дисциплин:

«Профессиональная этика и служебный этикет» (ОК-4; ОК-7; ОК-10)

«Профессионально-прикладная и специальная подготовка» (ОК-5; ОК-6; ПК-28)

«Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты» (ОК-1; ОК-2; ОК-3; ОК-4; ОК-5; ОК-6; ОК-7; ОК-8; ОК-9; ОК-10; ОК-11; ОК-12; ОПК-1; ОПК-2; ОПК-3; ПК-1; ПК-2; ПК-3; ПК-4; ПК-5; ПК-6; ПК-22; ПК-23; ПК-24; ПК-25; ПК-26; ПК-27; ПК-28; ПК-29; ПК-30; ПК-31; ПК-32; ПК-33; ПК-34; ПК-35; ПК-36; ПК-41; ПК-42; ПК-43; ПК-44; ПСК-1; ПСК-2; ПСК-3; ПСК-4; ПСК-5; ПСК-6; ПСК-7; ПСК-8; ПСК-9; ПСК-10),

«Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена» (ОК-1; ОК-2; ОК-3; ОК-4; ОК-5; ОК-6; ОК-7; ОК-8; ОК-9; ОК-10; ОК-11; ОК-12; ОПК-1; ОПК-2; ОПК-3; ПК-1; ПК-2; ПК-3; ПК-4; ПК-5; ПК-6; ПК-22; ПК-23; ПК-24; ПК-25; ПК-26; ПК-27; ПК-28; ПК-29; ПК-30; ПК-31; ПК-32; ПК-33; ПК-34; ПК-35; ПК-36; ПК-41; ПК-42; ПК-43; ПК-44; ПСК-1; ПСК-2; ПСК-3; ПСК-4; ПСК-5; ПСК-6; ПСК-7; ПСК-8; ПСК-9; ПСК-10);

«Преддипломная практика» (ОК-1; ОК-2; ОК-3; ОК-4; ОК-5; ОК-6; ОК-7; ОК-8; ОК-9; ОК-10; ОК-11; ОК-12; ОПК-1; ОПК-2; ОПК-3; ПК-1; ПК-2; ПК-3; ПК-4; ПК-5; ПК-6; ПК-22; ПК-23; ПК-24; ПК-25; ПК-26; ПК-27; ПК-28; ПК-29; ПК-30; ПК-31; ПК-32; ПК-33; ПК-34; ПК-35; ПК-36; ПК-41; ПК-42; ПК-43; ПК-44; ПСК-1; ПСК-2; ПСК-3; ПСК-4; ПСК-5; ПСК-6; ПСК-7; ПСК-8; ПСК-9; ПСК-10)

3. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОПОП

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

Код и наименование реализуемой компетенции	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с индикаторами достижения компетенций
ОК – 5: способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, культурные, конфессиональные и иные различия, предупреждать и конструктивно разрешать конфликтные ситуации в процессе профессиональной деятельности	знать: специфику культуры и этики речевого общения в деловой сфере; правила и этические нормы дискуссии. уметь: подготавливать речь и выступать с ней перед аудиторией; аргументировать свою позицию, критиковать и правильно относиться к критике. владеть: знанием этических принципов деловых коммуникаций.
ОК-7: способностью к логическому мышлению, аргументированно	знать: основные формы делового общения; этику проведения деловых переговоров; стратегию и тактику аргументации; виды убеждающего воздействия и

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа дисциплины		

и ясно строить устную и письменную речь, вести полемику и дискуссии	<p>способы его формирования.</p> <p>уметь: применять полученные теоретические знания по формам делового общения в профессиональной деятельности; анализировать результаты деловой беседы, совещания и переговорного процесса с точки зрения их эффективности и этичности.</p> <p>владеть: основными приемами успешного проведения деловых бесед, совещаний и переговоров.</p>
---	---

4.ОБЩАЯ ТРУДОЕМКОСТЬ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Объем дисциплины в зачетных единицах (всего): 4

4.2. Объем дисциплины по видам учебной работы (в часах)

Форма обучения – очная

Вид учебной работы	Количество часов (форма обучения: очная)			
	Всего по плану	В т.ч. по семестрам		
		2	3	4
1	2	3	4	5
Контактная работа обучающихся с преподавателем в соответствии с УП	48	48	-	-
Аудиторные занятия:	48	48	-	-
лекции	16	16	-	-
семинары и практические занятия	32	32	-	-
лабораторные работы, практикумы	-	-	-	-
Самостоятельная работа	60	60	-	-
Форма текущего контроля знаний и контроля самостоятельной работы: тестирование, контр. работа, коллоквиум, реферат и др. (не менее 2 видов)	Решение кейсов, тестирование	Решение кейсов, тестирование	-	-
Контроль	36	36	-	-
Виды промежуточной аттестации (экзамен, зачет)	экзамен	экзамен	-	-

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа дисциплины		

Всего часов по дисциплине	144	144	-	-
---------------------------	-----	-----	---	---

Форма обучения – заочная

Вид учебной работы	Количество часов (форма обучения: заочная)			
	Всего по плану	В т.ч. по семестрам		
		1	2	3
1	2	3	4	5
Контактная работа обучающихся с преподавателем в соответствии с УП	10/10*	10/10*		-
Аудиторные занятия:	10/10*	10/10*		-
лекции	4/4*	4/4*		-
семинары и практические занятия	6/6*	6/6*		-
лабораторные работы, практикумы	-	-		-
Самостоятельная работа	125/125*	125/125*		-
Форма текущего контроля знаний и контроля самостоятельной работы: тестирование, контр. работа, коллоквиум, реферат и др. (не менее 2 видов)	Решение кейсов, тестирование	Решение кейсов, тестирование		-
Контроль	9/9*	9/9*		-
Виды промежуточной аттестации (экзамен, зачет)	экзамен	экзамен		-
Всего часов по дисциплине	144/144*	144/144*		-

4.3. Содержание дисциплины (модуля.) Распределение часов по темам и видам учебной работы:

Форма обучения _____ очная _____

Название разделов и тем	Всего	Виды учебных занятий					Форма текущего контроля	
		Аудиторные занятия			Занятия в интерактив	Контроль		Самостоятельная
		Лекции	Практические занятия,	Лабораторные				
Форма								

Форма

5 из 23

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа дисциплины		

			семинары	работы, практикумы	ной форме		работа	я знаний
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1. Этика и культура делового общения и деловых отношений	19	2	4	-	-	5	8	Решение кейсов, тестирование
2. Этические нормы деловой коммуникации	19	2	4	-	-	5	8	Решение кейсов, тестирование
3. Коммуникативная сторона делового взаимодействия	19	2	4	-	-	5	8	Решение кейсов, тестирование
4. Формы деловых коммуникаций	23	4	6	-	-	5	8	Решение кейсов, тестирование
5. Коммуникации в конфликтных ситуациях	21	2	6	-	-	5	8	Решение кейсов, тестирование
6. Коммуникативная компетентность специалиста	19	2	4	-	-	5	8	Решение кейсов, тестирование
7. Манипулятивные приемы в деловых коммуникациях	24	2	4		-	6	12	Решение кейсов, тестирование
Итого	144	16	32	-	-	36	60	-

Форма обучения заочная

Название разделов и тем	Всего	Виды учебных занятий						Форма текущего контроля знаний	
		Аудиторные занятия			Занятия в интерактивной форме	Контроль	Самостоятельная работа		
		Лекции	Практические занятия, семинары	Лабораторные работы, практикумы					
1	2	3	4	5	6	7	8	9	

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа дисциплины		

1. Этика и культура делового общения и деловых отношений	22	1	2	-	-	1	18	Решение кейсов, тестирование
2. Этические нормы деловой коммуникации	21	1	1	-	-	1	18	Решение кейсов, тестирование
3. Коммуникативная сторона делового взаимодействия	21	1	1	-	-	1	18	Решение кейсов, тестирование
4. Формы деловых коммуникаций	22	1	2	-	-	1	18	Решение кейсов, тестирование
5. Коммуникации в конфликтных ситуациях	21		-	-	-	1	20	Решение кейсов, тестирование
6. Коммуникативная компетентность специалиста	21		-	-	-	1	20	Решение кейсов, тестирование
7. Манипулятивные приемы в деловых коммуникациях	16		-		-	3	13	Решение кейсов, тестирование
Итого	144	4	6	-	-	9	125	-

4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Тема 1. Этика и культура делового общения и деловых отношений

Проблема общения в истории философско-этической мысли. Понятие общения. Основные характеристики общения. Структура процесса общения и его виды. Деловое общение и его особенности. Этика и культура общения. Проблема этического выбора в деловых отношениях.

Тема 2. Этические нормы деловой коммуникации.

Коммуникация: понятие, законы, структура и принципы. Культура и этика речевого общения в деловой сфере. Этические нормы дискуссии и аргументации. Доказательство и аргументация в деловом взаимодействии. Структура процесса аргументации. Убеждение в процессе аргументации. Правила и ошибки аргументации. Критика в деловой коммуникации.

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа дисциплины		

Тема 3. Коммуникативная сторона делового взаимодействия.

Общая характеристика коммуникативной стороны делового взаимодействия. Цели и функции деловой коммуникации. Этапы делового коммуникативного процесса. Вербальная деловая коммуникация: умение говорить, умение слушать, культура речи. . Невербальная деловая коммуникация. Классификация и интерпретация невербальных средств коммуникации.

Тема 4. Формы деловых коммуникаций.

Основные элементы подготовки и проведения деловой беседы. Факторы, влияющие на содержание деловой беседы. Формы и методы воздействия на подчиненного.

Типы, функции и основные этапы проведения совещаний.

Переговоры как разновидность коммуникации. Стратегии ведения переговоров. Тактические приемы ведения переговоров.

Специфика и типы выступлений перед аудиторией. Риторика и аргументация в публичном выступлении. Стилль речи. Невербальные средства коммуникации в публичной речи.

Классификация деловой переписки. Стилль и язык деловой переписки. Структура и оформление делового письма.

Специфика телефонного общения. Основные правила делового разговора по телефону. Управление телефонной коммуникацией.

Тема 5. Коммуникации в конфликтных ситуациях.

Виды конфликтов. Причины и функции конфликтов. Возникновение и развитие конфликтов. Анализ конфликтов. Способы разрешения конфликтов. Особенности поведения в конфликтных ситуациях. Психотехнологии воздействия на оппонента в конфликтных ситуациях.

Тема 6. Коммуникативная компетентность специалиста.

Психологические методы убеждающего воздействия. Построение аргументации. Типы вопросов и способы их использования. Барьеры коммуникации. Окружающая среда как фактор барьера коммуникации. Коммуникативные барьеры в межличностных коммуникациях. Технические барьеры. Барьеры коммуникации в организациях.

Тема 7. Манипулятивные приемы в деловых коммуникациях.

Психологическая природа манипулятивного общения. Механизмы манипулятивного общения. Манипулятивные приемы в деловых коммуникациях. Защита от манипуляций.

5. ТЕМЫ ПРАКТИЧЕСКИХ И СЕМИНАРСКИХ ЗАНЯТИЙ

Тема 1. Этика и культура делового общения и деловых отношений.

Основные подходы к проблеме общения в истории философско – этической мысли. Основные этические ценности общения. Культурная и этическая обусловленность делового общения. Семинар.

Вопросы к теме 1.

1. Какие подходы к пониманию общения разрабатывались в западноевропейской философии?

2. Дайте краткую характеристику истории изучения общения в отечественной философии.

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа дисциплины		

3. В чем заключается значимость философских исследований общения для деловой этики?
4. В чем состоит сущность общения, и какова его роль в процессе жизнедеятельности людей?
5. Как соотносятся понятия «общение» и «коммуникация»?
6. Какова структура общения?
7. Дайте определение деловому общению и выделите его особенности.
8. В чем проявляется регламентированность делового общения?
9. Какова, по вашему мнению, роль этики в сложных ситуациях делового общения?

Тема 2. Этические нормы деловой коммуникации.

Роль коммуникации в процессе общения, ее структура и основные принципы. Специфика культуры и этики речевого общения в деловой сфере. Коммуникативные средства передачи информации в процессе делового общения. Семинар.

Вопросы к теме 2.

1. Что такое коммуникация, и какова ее структура и принципы?
2. Дайте характеристику принципам коммуникации с этической точки зрения.
3. В чем выражается культура речевого общения?
4. Чем определяется убедительность речи?
5. Как надо и как не надо слушать?
6. Что представляет собой аргументация, какова ее структура?
7. Назовите основные законы логики как пауки о правильном мышлении и покажите их роль в процессе доказательства и аргументации.
8. Каковы правила и ошибки аргументации?
9. Как нужно с точки зрения этики делать критические замечания в адрес другого человека?

Тема 3. Коммуникативная сторона делового взаимодействия.

Основные этапы делового коммуникативного процесса. Классификация невербальных средств коммуникации. Коммуникативные барьеры при слушании. Практические занятия: анализ конкретных ситуаций использования вербальных и невербальных способ коммуникации.

Семинар:

Вопросы к теме 3.

1. Как можно определить понятие «коммуникативная компетентность в деловой сфере»?
2. Назовите основные функции деловой коммуникации.
3. Дайте общую характеристику коммуникативной стороны делового взаимодействия.
4. Каковы основные этапы делового коммуникативного процесса?
5. Раскройте условия и слагаемые эффективной речевой коммуникации.
6. В чем выражается культура речи?
7. Что такое аргументация в деловой коммуникации и каковы ее виды?
8. Каковы основные коммуникативные барьеры устной речи?
9. Назовите виды слушателей и слушания.
10. Каковы слагаемые умения слушать?

Тема 4. Формы деловых коммуникаций.

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа дисциплины		

Основные требования эффективной словесной коммуникации. Особенности взаимодействия руководителя и подчиненного. Причины низкой эффективности совещаний. Этапы ведения переговоров. Специфика выступления перед аудиторией как формы коммуникации. Классификация деловой переписки.

Вопросы к теме 5.

1. Каковы обязательные мероприятия по подготовке деловой беседы?
2. Охарактеризуйте формы коллективного взаимодействия, которыми можно заменить обычное совещание?
3. Сравните позиционный торг и конструктивные переговоры. Каковы преимущества и недостатки этих стратегий ведения переговоров?
4. Объясните специальные приемы привлечения внимания и установления контакта с аудиторией.
5. Назовите правила оформления деловых писем?

Тема 5. Коммуникации в конфликтных ситуациях.

Виды конфликтов и причины их возникновения. Психотехнологии воздействия на оппонента в конфликтных ситуациях. Эффективное поведение в конфликтных ситуациях.

Вопросы к теме 5.

1. Перечислите, какие бывают виды конфликтов.
2. Каковы причины возникновения конфликтов?
3. Какие функции выполняют конфликты в нашей жизни?
4. Как возникает и развивается конфликт?
5. Расскажите об известных вам схемах анализа конфликтов.
6. Каковы способы разрешения конфликтов?
7. Каковы особенности поведения в конфликтных ситуациях?
8. Какие психотехнологии воздействия на оппонента в конфликтных ситуациях вы знаете?

Тема 6. Коммуникативная компетентность специалиста.

Коммуникативные навыки, требующиеся для успешной коммуникации. Барьеры, разрушающие коммуникацию. Практические занятия: Деловая игра «Дискуссия» с целью развития профессиональных навыков.

Вопросы к теме 6.

1. Какие виды убеждающего воздействия вы знаете?
2. Какие существуют способы формирования убеждающего воздействия?
3. Какова должна быть стратегия и тактика эффективной аргументации?
4. Какие бывают типы вопросов?
5. Как можно манипулировать информацией при помощи вопросов? Приведите пример.
6. Каким образом можно использовать в процессе коммуникации различные типы вопросов?
7. Какие психологические барьеры могут разрушить коммуникацию?

Тема 7. Манипулятивные приемы в деловых коммуникациях.

Основные черты и механизмы манипулятивного общения. Понятие «психологические игры».

Вопросы к теме 7.

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа дисциплины		

1. Каковы основные черты манипулятивного воздействия?
 2. Каким образом общепринятые принципы поведения (последовательность, уважение к авторитету, эквивалентность обмена и пр.) становятся «орудиями влияния» манипуляторов?
 3. Какие организационно-процедурные уловки могут быть использованы манипуляторами в практике деловых коммуникаций?
 4. Охарактеризуйте самые распространенные логико-риторические приемы манипулятивного общения.
 5. Что такое «психологические игры»?
 6. По каким признакам можно распознать манипуляцию?
- Раскройте тактику защиты от манипуляций в общении.

6.ЛАБОРАТОРНЫЕ РАБОТЫ, ПРАКТИКУМЫ

Данный вид работы не предусмотрен УП.

7.ТЕМАТИКА КУРСОВЫХ, КОНТРОЛЬНЫХ РАБОТ, РЕФЕРАТОВ

Курсовые работы не предусмотрены УП.

Примерная тематика рефератов:

1. Основы коммуникативной компетентности специалиста (Психологические методы убеждающего воздействия; построение аргументации; Типы вопросов и способы их использования; барьеры коммуникации (технические барьеры, коммуникативные барьеры и т.д.)).
2. Коммуникации в конфликтных ситуациях (виды, функции и причины конфликтов; возникновение и развитие конфликтов; анализ и способы разрешения конфликтов; особенности поведения и возможности воздействия на оппонента)
3. Бизнес – коммуникации в условиях искажения информации (классификация видов и диагностика искажения информации; показатели неискренности человека (психофизиологический, психологический, социально – психологический уровни); проявление показателей неискренности в зависимости от индивидуальных особенностей).
4. Коммуникации в организациях (характеристика групповых процессов в организации; виды коммуникаций между руководителем и подчиненным; внутрикорпоративный Public Relations (формирование коммуникаций внутри компании, средства внутриорганизационных коммуникаций, информационные технологии в деловых коммуникациях)).
5. Культура деловых коммуникаций (Этикет, основы деловой этики; национальные особенности делового общения; атрибуты делового общения).
6. Рекламная коммуникация (схема рекламной коммуникации; психология рекламных коммуникаций (психологические факторы формирования интереса к рекламе, виды рекламного психологического воздействия)).
7. Теория бизнес – коммуникаций (основные подходы и принципы в деловых коммуникациях (коммуникации и общение; принципы эффективных коммуникаций); типология бизнес – коммуникаций; коммуникации и организационная структура; коммуникативная компетентность и повышение ее уровня).
8. Бизнес – коммуникации как процесс передачи информации (средства и каналы коммуникации, неформальные коммуникации; электронные средства коммуникации; структура коммуникативного процесса; принципы процессного подхода к деловым коммуникациям).

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа дисциплины		

9. Этика деловых коммуникаций (имидж организации; этика бизнеса; профессиональная этика; понятие и эффективность критики; этика внесения порицания подчиненному; национальная специфика).

10. Групповые и организационные факторы эффективности бизнес – коммуникаций в управлении (ситуативные и групповые факторы в управленческих коммуникациях; методика использования группового потенциала, создание атмосферы творчества (структура группового потенциала, принятие коллективных решений)).

8. ПЕРЕЧЕНЬ ВОПРОСОВ К ЭКЗАМЕНУ

1. Основные подходы к проблеме общения в истории философско-этической мысли;
2. Основные характеристики общения, понятие общения;
3. Структура общения и его виды;
4. Особенности делового общения;
5. Моральная и культурная обусловленность общения;
6. Этические ценности общения;
7. Этический выбор в деловых отношениях;
8. Понятие коммуникации;
9. Структура и основные принципы коммуникации;
10. Культура и этика речевого общения в деловой сфере;
11. Структура процесса аргументации;
12. Правила и этические нормы дискуссии и аргументации;
13. Ошибки аргументации;
14. Критика в деловой коммуникации;
15. Этика поведения деловой беседы;
16. Этапы деловой беседы;
17. Формы делового общения;
18. Этические правила поведения участников и руководителя делового совещания;
19. Этика проведения деловых переговоров;
20. Стратегия поведения на переговорах в рамках сотрудничества и условиях конфронтации;
21. Приемы успешного проведения деловых бесед, совещаний, переговоров;
22. Этика и культура публичного выступления;
23. Деловой этикет: сущность, принципы;
24. Функции делового этикета;
25. Правила делового этикета (обращение, приветствие, подарки);
26. Этика телефонных переговоров;
27. Характеристика межличностного общения;
28. Структура общения: коммуникативная, интерактивная и перцептивная стороны;
29. Типы межличностных коммуникаций;
30. Перцептивная сторона общения;
31. Принципы формирования первого впечатления;
32. Особенности понимания в процессе коммуникации;
33. Психология поведения человека по З. Фрейду.
34. Приемы «эго защиты»;
35. Принципы эффективного общения;
36. Понятие невербальной коммуникации;
37. Структура невербальной коммуникации;

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа дисциплины		

38. Модели и стили переговоров;
39. Эффективные тактики переговорного процесса;
40. Особенности полемики в переговорном процессе;
41. Виды переговоров;
42. Характеристика публичного выступления;
43. Понятие психологического воздействия;
44. Психологические методы убеждения;
45. Типы вопросов и способы их использования;
46. Барьеры коммуникации;
47. Виды и причины конфликтов;
48. Функции конфликтов;
49. Этапы возникновения и развития конфликтов;
50. Способы разрешения конфликтов;
51. Особенности поведения в конфликтных ситуациях;
52. Психотехнологии воздействия на оппонента в конфликтной ситуации;
53. Классификация видов искажений информации;
54. Диагностика искажения информации партнером в процессе бизнес – коммуникаций;
55. Принципы эффективного выявления истинной информации;
56. Показатели неискренности человека, наблюдаемые в процессе общения: психофизиологический уровень, психологический уровень, социально – психологический уровень;
57. Национальные особенности делового общения в странах Востока
58. Национальные особенности делового общения в западноевропейских странах;
59. Атрибуты делового общения;
60. Рекламная коммуникация.

8. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА ОБУЧАЮЩИХСЯ

Для самостоятельного изучения и освоения дисциплины обучающемуся необходимо использовать источники из списка основной и дополнительной литературы:

Литература (ссылка на номер в списке литературы)		Форма контроля успеваемости
Основная литература	Дополнительная литература	
№1	№1	Решение кейсов, тестирование

К самостоятельной работе студентов по дисциплине «Деловое общение» относятся их индивидуальная самостоятельная подготовка к практическим занятиям, более глубокое изучение дисциплины.

Форма обучения очная

Название разделов и тем	Вид самостоятельной работы (проработка учебного материала, решение задач, реферат, доклад, контрольная работа, подготовка к сдаче зачета, экзамена и др.)	Объем в часах	Форма контроля (проверка решения задач, реферата и др.)
1. Этика и	Цель: научиться анализировать	8	Решение

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа дисциплины		

культура делового общения и деловых отношений	<i>информацию из разных источников, формировать свою точку зрения, уметь подбирать аргументы и оформлять письменную речь. Тема эссе: Справедливо ли высказывание типа: «Успех в общении невозможен без определенной доли лицемерия».</i>		кейсов, тестирование
2. Этика и культура делового общения и деловых отношений	<i>Цель: научиться анализировать информацию из разных источников, формировать свою точку зрения, уметь подбирать аргументы и оформлять письменную речь. Тема эссе: Согласны ли вы с мнением Сенеки: «Доверия, оказываемое вероломному, дает ему возможность вредить». Обоснуйте свой ответ.</i>	8	Решение кейсов, тестирование
3. Коммуникативная сторона делового взаимодействия.	<i>Цель: научиться анализировать информацию из разных источников, формировать свою точку зрения, уметь подбирать аргументы и оформлять письменную речь. Тема эссе: Обоснуйте свое отношение в следующем изречении: «Большинство конфликтов между людьми происходит по одной простой причине. Мы много фантазируем о том, что хорошо понимаем друг друга, и мало говорим, для того, чтобы действительно друг друга понимать...»</i>	8	Решение кейсов, тестирование
4. Формы деловых коммуникаций.	<i>Цель: научиться анализировать информацию из разных источников, формировать свою точку зрения, уметь подбирать аргументы и оформлять письменную речь. Тема эссе: «Мы привыкли думать, что, возражая кому-то, мы неминуемо вступаем с этим человеком в конфликт, который обязательно должен выявить победителя и побежденного или ущемить чье-то самолюбие. Но давайте не будем воспринимать все в таком свете. Давайте всегда искать между нами что-то общее. Секрет успеха заключается в том, чтобы с самого начала проявить заинтересованность в точке зрения собеседника. Я совершенно уверен, что это под силу каждому из нас.» -</i>	8	Решение кейсов, тестирование

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа дисциплины		

	согласны ли вы с мнением Далай Лама		
5. Коммуникации в конфликтных ситуациях.	Цель: научиться анализировать информацию из разных источников, формировать свою точку зрения, уметь подбирать аргументы и оформлять письменную речь. Тема эссе: «Основные конфликты в обществе разворачиваются между элитами: меньшинством, удерживающим власть, и другим меньшинством, идущим к власти.» - согласны ли вы с мнением Николо Макиавелли	8	Решение кейсов, тестирование
6. Коммуникативная компетентность специалиста.	Цель: научиться анализировать информацию из разных источников, формировать свою точку зрения, уметь подбирать аргументы и оформлять письменную речь. Тема эссе: «Как лекарство не достигает своей цели, если доза слишком велика, так и порицание и критика — когда они переходят меру справедливости.» согласны ли вы с мнением Шопенгауэр А..	8	Решение кейсов, тестирование
7. Манипулятивные приемы в деловых коммуникациях.	Цель: научиться анализировать информацию из разных источников, формировать свою точку зрения, уметь подбирать аргументы и оформлять письменную речь. Тема эссе: Обоснуйте свое отношение в следующем изречению: «Жизнь – это преодоление проблем. Чем больше проблем, тем больше счастья».	12	Решение кейсов, тестирование
	Итого	60	

Форма обучения заочная

Название разделов и тем	Вид самостоятельной работы (проработка учебного материала, решение задач, реферат, доклад, контрольная работа, подготовка к сдаче зачета, экзамена и др.)	Объем в часах	Форма контроля (проверка решения задач, реферата и др.)
1. Тема 1. Этика и культура делового общения и деловых	Цель: научиться анализировать информацию из разных источников, формировать свою точку зрения, уметь подбирать аргументы и	18	Решение кейсов, тестирование

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа дисциплины		

отношений	оформлять письменную речь. <i>Тема эссе:</i> Справедливо ли высказывание типа: «Успех в общении невозможен без определенной доли лицемерия».		
2. Этика и культура делового общения и деловых отношений	Цель: научиться анализировать информацию из разных источников, формировать свою точку зрения, уметь подбирать аргументы и оформлять письменную речь. <i>Тема эссе:</i> Согласны ли вы с мнением Сенеки: «Доверия, оказываемое вероломному, дает ему возможность вредить». Обоснуйте свой ответ.	18	Решение кейсов, тестирование
3. Коммуникативная сторона делового взаимодействия.	Цель: научиться анализировать информацию из разных источников, формировать свою точку зрения, уметь подбирать аргументы и оформлять письменную речь. <i>Тема эссе:</i> Обоснуйте свое отношение в следующем изречении: «Большинство конфликтов между людьми происходит по одной простой причине. Мы много фантазируем о том, что хорошо понимаем друг друга, и мало говорим, для того, чтобы действительно друг друга понимать...»	18	Решение кейсов, тестирование
4. Формы деловых коммуникаций.	Цель: научиться анализировать информацию из разных источников, формировать свою точку зрения, уметь подбирать аргументы и оформлять письменную речь. <i>Тема эссе:</i> «Мы привыкли думать, что, возражая кому-то, мы неминуемо вступаем с этим человеком в конфликт, который обязательно должен выявить победителя и побежденного или ущемить чье-то самолюбие. Но давайте не будем воспринимать все в таком свете. Давайте всегда искать между нами что-то общее. Секрет успеха заключается в том, чтобы с самого начала проявить заинтересованность в точке зрения собеседника. Я совершенно уверен, что это под силу каждому из нас.» - согласны ли вы с мнением Далай Лама	18	Решение кейсов, тестирование
5. Коммуникации в конфликтных	Цель: научиться анализировать информацию из разных источников,	20	Решение кейсов,

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа дисциплины		

ситуациях.	<i>формировать свою точку зрения, уметь подбирать аргументы и оформлять письменную речь.</i> <i>Тема эссе:</i> «Основные конфликты в обществе разворачиваются между элитами: меньшинством, удерживающим власть, и другим меньшинством, идущим к власти.» - согласны ли вы с мнением Николо Макиавелли		тестирование
6. Коммуникативная компетентность специалиста.	<i>Цель: научиться анализировать информацию из разных источников, формировать свою точку зрения, уметь подбирать аргументы и оформлять письменную речь.</i> <i>Тема эссе:</i> «Как лекарство не достигает своей цели, если доза слишком велика, так и порицание и критика — когда они переходят меру справедливости.» согласны ли вы с мнением Шопенгауэр А..	20	Решение кейсов, тестирование
7. Манипулятивные приемы в деловых коммуникациях.	<i>Цель: научиться анализировать информацию из разных источников, формировать свою точку зрения, уметь подбирать аргументы и оформлять письменную речь.</i> <i>Тема эссе:</i> Обоснуйте свое отношение в следующем изречению: «Жизнь – это преодоление проблем. Чем больше проблем, тем больше счастья».	13	Решение кейсов, тестирование
	Итого	125	

11. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

а) Список рекомендуемой литературы

Основная литература:

Алексина, Т. А. Деловая этика : учебник для бакалавриата и специалитета / Т. А. Алексина. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 384 с. — (Бакалавр и специалист). — ISBN 978-5-534-06659-3. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/432853>

Дополнительная литература:

1. Лавриненко, В. Н. Деловая этика и этикет : учебник и практикум для бакалавриата и специалитета / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова, В. В. Кафтан ; под редакцией В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 118 с. — (Бакалавр и специалист). — ISBN 978-5-534-08210-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/433659>

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа дисциплины		

Учебно-методическая литература:

1. Башарова О. Г. Методические указания для самостоятельной работы студентов по дисциплине "Деловое общение" для студентов экономических специальностей и направлений всех форм обучения [Электронный ресурс] / О. Г. Башарова; УлГУ, ИЭИБ. - Ульяновск : УлГУ, 2019. - Загл. с экрана; Неопубликованный ресурс. - Электрон. текстовые дан. (1 файл : 333 КБ). - Текст : электронный. - URL: <http://lib.ulsu.ru/MegaPro/Download/MObject/2067>

Глав. библиотечарь /
Должность сотрудника научной библиотеки

Голосова М.Н.
ФИО


подпись

/
дата

б) Программное обеспечение

- Операционная система Windows;
- Пакет офисных программ Microsoft Office.

в) Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы

1. Электронно-библиотечные системы:

1.1. IPRbooks : электронно-библиотечная система : сайт / группа компаний Ай Пи Ар Медиа. - Саратов, [2021]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru>. - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст : электронный.

1.2. ЮРАЙТ : электронно-библиотечная система : сайт / ООО Электронное издательство ЮРАЙТ. - Москва, [2021]. - URL: <https://urait.ru>. - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст : электронный.

1.3. Консультант студента : электронно-библиотечная система : сайт / ООО Политехресурс. - Москва, [2021]. - URL: <https://www.studentlibrary.ru/cgi-bin/mb4x>. - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст : электронный.

1.4. Лань : электронно-библиотечная система : сайт / ООО ЭБС Лань. - Санкт-Петербург, [2021]. - URL: <https://e.lanbook.com>. - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст : электронный.

1.5. Znanium.com : электронно-библиотечная система : сайт / ООО Знаниум. - Москва, [2021]. - URL: <http://znanium.com>. - Режим доступа : для зарегистрир. пользователей. - Текст : электронный.

2. КонсультантПлюс [Электронный ресурс]: справочная правовая система. /ООО «Консультант Плюс» - Электрон. дан. - Москва : КонсультантПлюс, [2021].

3. Базы данных периодических изданий:

3.1. База данных периодических изданий : электронные журналы / ООО ИВИС. - Москва, [2021]. - URL: <https://dlib.eastview.com/browse/udb/12>. - Режим доступа : для авториз. пользователей. - Текст : электронный.

3.2. eLIBRARY.RU: научная электронная библиотека : сайт / ООО Научная Электронная Библиотека. - Москва, [2021]. - URL: <http://elibrary.ru>. - Режим доступа : для авториз. пользователей. - Текст : электронный

3.3. «Grebennikon» : электронная библиотека / ИД Гребенников. - Москва, [2021]. - URL: <https://id2.action-media.ru/Personal/Products>. - Режим доступа : для авториз. пользователей. - Текст : электронный.

4. Национальная электронная библиотека : электронная библиотека : федеральная государственная информационная система : сайт / Министерство культуры РФ ; РГБ. - Москва, [2021]. - URL: <https://нэб.рф>. - Режим доступа : для пользователей научной библиотеки. - Текст : электронный.

5. [SMART Imagebase](https://www.ebscohost.com) // EBSCOhost : [портал]. - URL:

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа дисциплины		

<https://ebSCO.smartimagebase.com/?TOKEN=EBSCO-1a2ff8c55aa76d8229047223a7d6dc9c&custid=s6895741>. – Режим доступа : для авториз. пользователей. – Изображение : электронные.

6. Федеральные информационно-образовательные порталы:

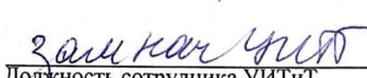
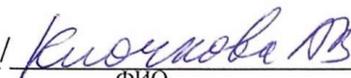
6.1. [Единое окно доступа к образовательным ресурсам](http://window.edu.ru/) : федеральный портал / учредитель ФГАОУ ДПО ЦРГОП и ИТ. – URL: <http://window.edu.ru/> . – Текст : электронный.

6.2. [Российское образование](http://www.edu.ru/) : федеральный портал / учредитель ФГАОУ ДПО ЦРГОП и ИТ. – URL: [http://www.edu.ru.](http://www.edu.ru/) – Текст : электронный.

7. Образовательные ресурсы УлГУ:

7.1. Электронная библиотека УлГУ : модуль АБИС Мега-ПРО / ООО «Дата Экспресс». – URL: <http://lib.ulsu.ru/MegaPro/Web>. – Режим доступа : для пользователей научной библиотеки. – Текст : электронный.

Согласовано:

 /  / 
 Должность сотрудника УИТиТ / ФИО / подпись / дата

12. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ:

Аудитории для проведения лекций и семинарских занятий, для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации, курсового проектирования, групповых и индивидуальных консультаций.

Аудитории укомплектованы специализированной мебелью, учебной доской. Аудитории для проведения лекций оборудованы мультимедийным оборудованием для предоставления информации большой аудитории. Помещения для самостоятельной работы оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа к электронной информационно-образовательной среде, электронно-библиотечной системе.

13. СПЕЦИАЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

В случае необходимости, обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья (по заявлению обучающегося) могут предлагаться одни из следующих вариантов восприятия информации с учетом их индивидуальных психофизических особенностей:

– для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; в форме аудиофайла (перевод учебных материалов в аудиоформат); в печатной форме на языке Брайля; индивидуальные консультации с привлечением тифлосурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации;

– для лиц с нарушениями слуха: в печатной форме; в форме электронного документа; видеоматериалы с субтитрами; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации;

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа дисциплины		

– для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме; в форме электронного документа; в форме аудиофайла; индивидуальные задания и консультации.

В случае необходимости использования в учебном процессе частично/исключительно дистанционных образовательных технологий, организация работы ППС с обучающимися с ОВЗ и инвалидами предусматривается в электронной информационно-образовательной среде с учетом их индивидуальных психофизических особенностей

Разработчик

К.э.н., доцент кафедры ЭБУ и А



Башарова О.Г.

подпись