

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФГБОУ ВПО «АЛТАЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

**УТВЕРЖДАЮ**  
**Декан факультета**

\_\_\_\_\_ (О.Н. Колесникова)

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

Деловое общение

**Уровень основной образовательной программы** бакалавриат

**Направление(я) подготовки (специальность)** 040700 «Организация работы с молодежью»

**Форма обучения** очная

**Срок освоения ООП** нормативный

**Факультет** социологии

**Кафедра** психологии коммуникаций и психотехнологий

Барнаул

2011

При разработке рабочей программы учебной дисциплины в основу положены:

1) ФГОС ВПО по направлению подготовки (специальности) 040700 «Организация работы с молодежью» утвержденный Министерством образования и науки РФ «21» декабря 2009 г.

Рабочая программа учебной дисциплины одобрена на заседании кафедры психологии коммуникаций и психотехнологий от «18» мая 2011г., протокол № 14

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_ (С.Г. Максимова)

**Разработчики:**

Доцент  
(занимаемая должность)

\_\_\_\_\_  
(подпись)

М.А. Алимова  
(инициалы, фамилия)

Доцент  
(занимаемая должность)

\_\_\_\_\_  
(подпись)

М.И. Черепанова  
(инициалы, фамилия)

**Председатель методической комиссии факультета:**

Доцент  
(занимаемая должность)

\_\_\_\_\_  
(подпись)

Т.В. Чуканова  
(инициалы, фамилия)

## 1. ВВОДНАЯ ЧАСТЬ

### 1.1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Создание условий для формирования коммуникативных компетенции в профессиональной области будущих специалистов. Изучение теоретических и прикладных аспектов командообразования, необходимых для выполнения профессиональных функций. Овладение навыками делового общения, сотрудничества и взаимопонимания, а также формирование умений создавать и работать в команде, обеспечивая оптимальный режим функционирования команды. Развивать навыки эффективного руководителя и лидера в команде, необходимые в процессе становления конкурентоспособного специалиста.

### 1.2. МЕСТО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП УНИВЕРСИТЕТА

Курс предназначен для студентов, обучающихся по направлению подготовки – Организация работы с молодежью.

Данный курс читается в течение одного семестра на первом году обучения и позволяет получить определенный объем теоретических и практических знаний, необходимых для освоения направления подготовки.

### 1.3 ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Изучение данной учебной дисциплины направлено на формирование у обучающихся следующих общекультурных (ОК) и профессиональных (ПК) компетенций:

**Компетенции: ОК-5, ОК-11, ОК-12, ОК-19, ПК-4.**

- Уважительное и бережное отношение к историческому наследию и культурным традициям, толерантное восприятие культурного многообразия (ОК-5);
- Способность принимать критику, осуществлять рефлексию по отношению к себе и другим (ОК-11);
- Понимание ответственности лидера (ОК-12);
- Способность к поддержанию конструктивного взаимодействия в процессе межличностного и делового общения (ОК-19);
- Управленческие компетенции: способность организовать работу исполнителей, находить и принимать управленческие решения в области организации и нормирования труда, формулировать цели команды, воздействовать на ее социально-психологический климат в нужном для достижения цели направлении, оценивать качество результатов деятельности; готовность к принятию ответственности за свои решения в рамках профессиональной компетенции; способность принимать нестандартные квалификационные решения, разрешать проблемные ситуации; способность к адаптации в к новым ситуациям; понимание экономических принципов работы рыночной системы, способность применять базовые экономические, финансовые, юридические, психологические, педагогические, социологические, управленческие знания в практической деятельности (ПК-4).

Детальное описание изложено в Карте компетенций дисциплины.

В результате изучения курса «Деловое общение» студенты должны:

**Знать:** Теоретические основы материала данного курса, теоретические основы и механизмы создания команды, руководство группой.

**Уметь:** эффективно применять навыки вербальной и невербальной деловой коммуникации, вести деловую беседу, знать особенности деловой переписки; разрабатывать и принимать управленческие решения, объективно оценивать профессиональную деятельность других людей.

**Иметь навыки:** самостоятельной диагностики и выявления текущей, проблемной или конфликтной ситуаций в области делового (профессионального) общения; вести деловую беседу и знать специфику деловой переписки.

## 2. ОСНОВНАЯ ЧАСТЬ

### 2.1. ОБЪЕМ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ для очной формы обучения

| Вид учебной работы                            |                                 | Всего часов | Семестры |       |       |       |
|-----------------------------------------------|---------------------------------|-------------|----------|-------|-------|-------|
|                                               |                                 |             | №2       | №     | №     | №     |
|                                               |                                 |             | часов    | часов | часов | часов |
| Аудиторные занятия (всего)                    |                                 | 32          | 32       |       |       |       |
| В том числе:                                  |                                 | -           | -        | -     | -     | -     |
| Лекции (Л)                                    |                                 | 16          | 16       |       |       |       |
| Практические занятия (ПЗ), Семинары (С)       |                                 | 16          | 16       |       |       |       |
| Лабораторные работы (ЛР)                      |                                 |             |          |       |       |       |
| Самостоятельная работа студента (СРС) (всего) |                                 | 40          | 40       |       |       |       |
| В том числе:                                  |                                 | -           | -        | -     | -     | -     |
| Курсовой проект (работа)                      |                                 |             |          |       |       |       |
| Другие виды СРС:                              |                                 | -           | -        | -     | -     | .     |
| Реферат                                       |                                 |             |          |       |       |       |
| Проект                                        |                                 |             |          |       |       |       |
| Презентация                                   |                                 |             |          |       |       |       |
| Программа исследования                        |                                 |             |          |       |       |       |
|                                               |                                 |             |          |       |       |       |
| СРС в период промежуточной аттестации         |                                 |             |          |       |       |       |
|                                               |                                 |             |          |       |       |       |
| Сессия                                        | зачет (3), зачет с оценкой (30) |             |          |       |       |       |
|                                               | экзамен (Э)                     | зачет       |          |       |       |       |
|                                               |                                 |             |          |       |       |       |
| ИТОГО: Общая трудоемкость                     | часов                           | 72          |          |       |       |       |
|                                               | зач.ед.                         | 2           |          |       |       |       |

### ОБЪЕМ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ для заочной формы обучения (здел)

| Вид учебной работы                            |                          | Всего часов | Семестры |       |       |       |
|-----------------------------------------------|--------------------------|-------------|----------|-------|-------|-------|
|                                               |                          |             | №        | №     | №     | №     |
|                                               |                          |             | часов    | часов | часов | часов |
| Аудиторные занятия (всего)                    |                          |             |          |       |       |       |
| В том числе:                                  |                          |             | -        | -     | -     | -     |
| Лекции (Л)                                    |                          |             |          |       |       |       |
| Практические занятия (ПЗ), Семинары (С)       |                          |             |          |       |       |       |
| Лабораторные работы (ЛР)                      |                          |             |          |       |       |       |
| Самостоятельная работа студента (СРС) (всего) |                          |             |          |       |       |       |
| В том числе:                                  |                          |             | -        | -     | -     | -     |
| Курсовой проект (работа)                      |                          |             |          |       |       |       |
| Другие виды СРС:                              |                          | -           | -        | -     | -     | .     |
| Реферат                                       |                          |             |          |       |       |       |
| Проект                                        |                          |             |          |       |       |       |
| Презентация                                   |                          |             |          |       |       |       |
| Программа исследования                        |                          |             |          |       |       |       |
|                                               |                          |             |          |       |       |       |
| СРС в период промежуточной аттестации         |                          |             |          |       |       |       |
|                                               |                          |             |          |       |       |       |
| Вид промежуточной аттеста-                    | зачет (3), зачет с оцен- |             |          |       |       |       |

|                           |             |         |    |  |  |
|---------------------------|-------------|---------|----|--|--|
| ции                       | кой (30)    |         |    |  |  |
|                           | экзамен (Э) | Зачет   |    |  |  |
| ИТОГО: Общая трудоемкость |             | часов   | 72 |  |  |
|                           |             | зач.ед. | 2  |  |  |

В приложении к диплому итоговая оценка по учебной дисциплине, изучаемая в течение нескольких семестров, указывается как оценка за семестр № \_\_3\_\_

## 2.2. СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

| № раздела | Наименование раздела учебной дисциплины                                                                            | № семестра | Содержание раздела в дидактических единицах                                                                                                                         |
|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.        | Деловое общение. Методология делового общения. Феноменология делового общения.                                     | 2          | Сущность, основные понятия, структура делового общения. Основные виды и формы делового общения. Коммуникативно-информационная сторона делового взаимодействия.      |
| 2.        | Технология делового общения. Формы делового общения:                                                               | 2          | Суть и содержание основных понятий: деловая беседа, деловое совещание, публичное выступление, переговорный процесс и др.                                            |
| 3.        | Речевые (вербальные) деловые коммуникации и деловая культура. Невербальные деловые коммуникации в деловом общении. | 2          | Специфика восприятия человека человеком. Барьеры в общении. Невербальные проявления в общении. Жесты, мимика, характеристики голоса в процессе делового общения.    |
| 4.        | Конфликтные ситуации и этика делового общения.                                                                     | 2          | Понятие «конфликтная ситуация» в деловом общении. Классификация и особенности профессиональных и деловых конфликтов.                                                |
| 5.        | Непосредственное и дистантное общение.                                                                             | 2          | Понятия: спор, дискуссия, полемика в деловом общении. Особенности и характеристика профессионального общения по телефону. Деловая переписка (деловое письмо, факс). |
| 6.        | Имидж делового человека.                                                                                           | 2          | Имидж, стиль делового человека. Одежда, аксессуары, манеры и др.                                                                                                    |
| 7.        | Психология лидерства и деловое общение.                                                                            | 2          | Специфика общения руководи-                                                                                                                                         |

|     |                                                   |   |                                                                                                                                        |
|-----|---------------------------------------------------|---|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |                                                   |   | дителя. Мотивационное общение. Манипулятивное общение.                                                                                 |
| 8.  | Технологии создания команды и командообразование. | 2 | Основные понятия: команда, группа, коллектив и др. Механизмы создания группы или команды. Специфика работы в команде. Ролевые функции. |
| 9.  | Сплоченность и толерантность в группе.            | 2 | Понятие: «командный дух», «толерантность», «сплоченность группы». Механизмы и приемы сплочения группы (команды).                       |
| 11. | Тренинг коммуникативной компетентности.           | 2 | Отработка навыков эффективного конструктивного взаимодействия. Формирование умений выстраивать профессиональные коммуникации.          |
| 12. | Тренинг делового и профессионального общения      | 2 | Игры, приемы и упражнения, направленные на закрепление навыков делового и профессионального общения                                    |

#### **Основная литература:**

1. Деловое общение: Учебное пособие/ Под ред. Ф.Л. Шарова, - М.: МИЭП, 2012. – 108 с.
2. Психология и этика делового общения: учеб. для вузов/ под ред. В. Н. Лавриненко.- 5-е изд., перераб. и доп.- М. : ЮНИТИ- [ДАНА], 2006.
3. Скаженик Е.Н. Деловое общение: Учебное пособие. Таганрог: Изд-во ТРГУ, 2011.
4. Титова Л.Г. Деловое общение: Учеб. пособие для студентов вузов/Л.Г. Титова. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2006. - 271 с.

#### **Дополнительная литература:**

1. Бельдова М.В. Деловой протокол и этикет. Практика применения: [справочник]/ М. В. Бельдова, А. В. Рогов, Б. А. Шардаков.- М. : Проф. изд-во, 2013.
2. Суховершина Ю.В., Тихомирова Е.П. и др. Тренинг делового (профессионального) общения. – М.: Академический проект, 2006. – 128 с.
3. Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения. – М.:»Академия», 2007. – 160 с.