

1. Цели и задачи дисциплины

Формирование представлений о компетентности в общении, способах развития компетентности, параметрах конструктивного общения. Формирование представлений о сущности, особенностях, значении делового общения. Изучение общих закономерностей и основных технологий эффективного делового общения. Повышение уровня культуры речевого поведения в сферах устной коммуникации; Формирование представлений о способах повышения стрессоустойчивости.

Краткое содержание дисциплины

Введение в теорию и практику делового общения. Общение и коммуникация. Деловое общение: основные концепции и направления. Психологические аспекты делового общения. Вербальные и невербальные особенности в процессе делового общения. Гендерный и национальный аспекты коммуникативного поведения. Психологические особенности публичного выступления. Этапы и методика подготовки публичного выступления. Теория и практика риторической аргументации. Формы деловой коммуникации. Деловая беседа. Основные формы опосредованного общения. Особенности телефонного и internet делового общения. Деловые переговоры. Пресс – конференции, презентации, приемы. Обретение стрессоустойчивости в деловом общении. Природа и причины стресса. Методы снятия психологического напряжения. Профилактика стрессов в деловом общении. Самоменеджмент.

2. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

Планируемые результаты освоения ОП ВО (компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине (ЗУНы)
ОК-2 готовностью к саморазвитию, самореализации, использованию творческого потенциала	Знать: современные этические нормы общения, основные правила делового этикета
	Уметь: адаптироваться в служебной и деловой обстановке, осуществлять письменное и устное общение, организовывать и проводить деловые переговоры, совещания; формировать свой имидж.
	Владеть: приемами делового общения и контроля деловых коммуникаций.
ОК-9 способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	Знать: особенности современных деловых отношений
	Уметь: использовать профессиональные приемы и навыки деловых отношений для достижения поставленных целей в профессиональном общении; выполнять анализ процессов общения и выявлять возможности их улучшения.
	Владеть: позитивного общения в целях достижения успеха в профессиональной сфере.
ПК-34 способностью обеспечивать информацией в сфере таможенного дела государственные органы, организации и отдельных граждан	Знать: методы обеспечения информацией в сфере таможенного дела государственные органы, организации и отдельных граждан
	Уметь: обеспечивать информацией в сфере

	таможенного дела государственные органы, организации и отдельных граждан
	Владеть: навыками обеспечения информацией в сфере таможенного дела государственные органы, организации и отдельных граждан

3. Место дисциплины в структуре ОП ВО

Перечень предшествующих дисциплин, видов работ учебного плана	Перечень последующих дисциплин, видов работ
Б.1.06 Русский язык и культура речи	Не предусмотрены

Требования к «входным» знаниям, умениям, навыкам студента, необходимым при освоении данной дисциплины и приобретенным в результате освоения предшествующих дисциплин:

Дисциплина	Требования
Б.1.06 Русский язык и культура речи	Знать: основы владения правилами и нормами современного русского литературного языка и культуры речи; – нормативные, коммуникативные, этические аспекты устной и письменной речи; Уметь: -общаться, вести гармонический диалог и добиваться успеха в процессе коммуникации; – строить устную и письменную речь, опираясь аргументированно и ясно излагать собственное мнение; Владеть: - нормами устной и письменной литературной речи; -навыками правильного использования терминологии профессиональной и официально-деловых сферах общения;

4. Объём и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 з.е., 72 ч.

Вид учебной работы	Всего часов	Распределение по семестрам в часах
		Номер семестра
Общая трудоёмкость дисциплины	72	72
<i>Аудиторные занятия</i>	8	8
Лекции (Л)	4	4
Практические занятия, семинары и (или) другие виды аудиторных занятий (ПЗ)	4	4
Лабораторные работы (ЛР)	0	0
<i>Самостоятельная работа (СРС)</i>	64	64
Работа с учебно-методической литературой	20	20
Подготовка докладов, презентаций	9	9
Составление логических схем	2	2
Подготовка к зачету	20	20

кейс-задания	6	6
Составление таблицы	2	2
Обзор материалов сайтов по проблеме	5	5
Вид итогового контроля (зачет, диф.зачет, экзамен)	-	зачет

5. Содержание дисциплины

№ раздела	Наименование разделов дисциплины	Объем аудиторных занятий по видам в часах			
		Всего	Л	ПЗ	ЛР
1	Введение в теорию и практику делового общения	2	1	1	0
2	Психологические особенности пуб-личного выступления	2	1	1	0
3	Формы деловой коммуникации	2	1	1	0
4	Обретение стрессоустойчивости в деловом общении	2	1	1	0

5.1. Лекции

№ лекции	№ раздела	Наименование или краткое содержание лекционного занятия	Кол-во часов
1	1	Психологические аспекты делового общения.	1
2	2	Этапы и методика подготовки публичного выступления	1
3	3	Деловая беседа	1
4	4	Профилактика стрессов в деловом общении.	1

5.2. Практические занятия, семинары

№ занятия	№ раздела	Наименование или краткое содержание практического занятия, семинара	Кол-во часов
1	1	Вербальные и невербальные особенности в процессе делово-го общения	1
2	2	Этапы и методика подготовки публичного выступления	1
3	3	Деловые переговоры.	1
4	4	Самоменеджмент	1

5.3. Лабораторные работы

Не предусмотрены

5.4. Самостоятельная работа студента

Выполнение СРС		
Вид работы и содержание задания	Список литературы (с указанием разделов, глав, страниц)	Кол-во часов
Работа с учебно-методической литературой	Рекомендуемая литература по курсу	20
Подготовка докладов, презентаций	Рекомендуемая литература по курсу	9
Составление логических схем	Рекомендуемая литература по курсу	2
Подготовка к зачету	Рекомендуемая литература по курсу	20
Составление таблиц	Рекомендуемая литература по курсу	2

Кейс-задание	рекомендуемая литература по курса	6
Обзор материалов сайтов по проблеме	Рекомендуемая литература по курсу	5

6. Инновационные образовательные технологии, используемые в учебном процессе

Инновационные формы учебных занятий	Вид работы (Л, ПЗ, ЛР)	Краткое описание	Кол-во ауд. часов
Работа в малых группах	Практические занятия и семинары	Вербальные и невербальные особенности в процессе делового общения	1
Анализ ситуаций и имитационных моделей	Лекции	Профилактика стрессов в деловом общении	1
Тренинг	Практические занятия и семинары	Этапы и методика подготовки публичного выступления	1

Собственные инновационные способы и методы, используемые в образовательном процессе

Не предусмотрены

Использование результатов научных исследований, проводимых университетом, в рамках данной дисциплины: нет

7. Фонд оценочных средств (ФОС) для проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины

7.1. Паспорт фонда оценочных средств

Наименование разделов дисциплины	Контролируемая компетенция ЗУНы	Вид контроля (включая текущий)	№№ заданий
Введение в теорию и практику делового общения	ОК-9 способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	Составление таблицы.	1
Психологические особенности публичного выступления	ОК-2 готовностью к саморазвитию, самореализации, использованию творческого потенциала	Составление логических схем.	2
Формы деловой коммуникации	ОК-9 способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	Обзор материалов сайтов по проблеме	3
Формы деловой коммуникации	ОК-9 способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	Анализ кейса	4
Введение в теорию и практику делового общения	ОК-2 готовностью к саморазвитию, самореализации, использованию творческого потенциала	Подготовка мультимедийной презентации и доклада	5

Все разделы	ОК-2 готовностью к саморазвитию, самореализации, использованию творческого потенциала	Контрольное тестирование,	6
Все разделы	ОК-9 способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	контрольное тестирование	6
Все разделы	ОК-2 готовностью к саморазвитию, самореализации, использованию творческого потенциала	зачет	7
Все разделы	ОК-9 способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	зачет	7

7.2. Виды контроля, процедуры проведения, критерии оценивания

Вид контроля	Процедуры проведения и оценивания	Критерии оценивания
Составление таблицы.	После изучения теоретического материала, студент для закрепления навыков таблицы	Зачтено: -самостоятельность выполнения работы - глубина проработки материала - логичность и последовательность изложения - обоснованность и доказательность выводов. Не зачтено: отсутствие выполненного задания, либо не соответствие критериям
Обзор материалов сайтов по проблеме	Для углубления знаний предлагается изучить и систематизировать информацию по предложенной проблеме (рекомендуются информационные справочные системы)	Зачтено: -самостоятельность выполнения работы - глубина проработки материала - логичность и последовательность изложения - обоснованность и доказательность выводов. Не зачтено: отсутствие выполненного задания, либо не соответствие 2 из 4 критериев
Анализ кейса	Студент решает проблемную ситуацию и аргументирует свой способ решения. 1. Точность и полнота усвоения условия задачи. Проводится оценка уровня сформированности профессиональных компетенций, направленных на организацию эффективного делового общения. 0 баллов – условия задачи не конкретизированы или конкретизированы неточно, не в полной мере. 1 балл – условия задачи конкретизированы точно и в полной мере. 2. Конструктивность выбранного способа решения. Проводится оценка уровня сформированности профессиональных компетенций. 0	Отлично: в процессе анализа управленческой ситуации студент набирает 5 баллов. Хорошо: в процессе анализа управленческой ситуации студент набирает 4 балла. Удовлетворительно: в процессе анализа управленческой ситуации студент набирает 3 балла. Неудовлетворительно: в процессе анализа управленческой ситуации студент набирает менее 2

	<p>баллов – вариант решения отсутствует или является неконструктивным. Предлагается такой вариант решения, при котором проявляющиеся трудности и проблемы сотрудников усилятся. 1 балл – приведен вариант решения задачи нейтрального типа. Ситуация не станет хуже, но и не улучшится. 2 балла – дан конструктивный вариант решения задачи. Предложенный вариант будет способствовать достижению определенных целей. 3. Обоснованность выбранного способа решения. Проводится оценка уровня сформированности профессиональных компетенций, направленных на рефлексию результатов процесса управления. 0 баллов – обоснование отсутствует или является обоснованием неконструктивного варианта решения задачи. 1 балл – обоснование является не существенным, не подкреплено знаниями об особенностях делового общения, последствиях выбранного способа действия и др. 2 балла – обоснование включает анализ управленческой задачи, постановку управленческих целей и задач, учет особенностей участников ситуации, описание возможных ответных действий участников, предвидение результатов.</p>	
<p>Подготовка мультимедийной презентации и доклада</p>	<p>В течение семестра каждый студент готовит доклад с презентацией (примерные темы докладов предлагаются)</p>	<p>Отлично: учебный материал освоен студентом в полном объеме, легко ориентируется в материале, полно и аргументировано отвечает на дополнительные вопросы, излагает материал логически последовательно, делает самостоятельные выводы, умозаключения, демонстрирует кругозор, использует материал из дополнительных источников, интернет ресурсы. Сообщение носит исследовательский характер. Речь характеризуется эмоциональной выразительностью, четкой дикцией, стилистической и орфоэпической грамотностью. Использует наглядный материал (презентация)(презентация). Хорошо: по своим характеристикам сообщение студента соответствует харак-</p>

		<p>теристикам отличного ответа, но студент может испытывать некоторые затруднения в ответах на дополнительные вопросы, допускать некоторые погрешности в речи. Отсутствует исследовательский компонент в сообщении.</p> <p>Удовлетворительно: Оценка «удовлетворительно» - студент испытывал трудности в подборе материала, его структурировании. Пользовался, в основном, учебной литературой, не использовал дополнительные источники информации. Не может ответить на дополнительные вопросы по теме сообщения. Материал излагает не последовательно, не устанавливает логические связи, затрудняется в формулировке выводов. Допускает стилистические и орфографические ошибки.</p> <p>Неудовлетворительно: сообщение студентом не подготовлено либо подготовлено по одному источнику информации либо не соответствует теме</p>
Контрольное тестирование,	<p>Тестирование проводится в письменной форме с целью текущего и итогового контроля знаний студентов — оценки уровня учебных достижений. Запись ответа на задание текста осуществляется либо обведением номера одного или нескольких альтернативных вариантов, множественного выбора, либо нумерацией правильной последовательности процесса, действия, либо свободным изложением определения понятия.</p>	<p>Зачтено: В контрольном тестировании процент верных ответов должен быть не менее 70%</p> <p>Не зачтено: В контрольном тестировании процент верных ответов менее 70%</p>
Составление логических схем.	<p>После изучения теоретического материала, студент для закрепления навыков составляет логические схемы.</p>	<p>Зачтено: -самостоятельность выполнения работы - глубина проработки материала - логичность и последовательность изложения - обоснованность и доказательность выводов.</p> <p>Не зачтено: -несамостоятельность выполнения работы - глубина проработки материала - отсутствует логичность и последовательность изложения - отсутствует обоснованность и доказательность выводов.</p>
зачет	<p>К зачету допускаются студенты, прослушавшие курс лекций, успешно выполнившие практические задания и прошедшие</p>	<p>Зачтено: 1. Раскрывает содержание курса в объеме обязательного минимума содержания. 2. Раскрывает основные понятия курса.</p>

	<p>контроль-ное тестирование. Зачет проводится по перечню вопросов к зачету Контрольные вопросы и задания для проведения текущего контроля по ЭДО.docx</p>	<p>3.Переносит знания на ситуации в жизни и профессиональной деятельности, раскрывает возможности применения знаний курса.</p> <p>Не зачтено: 1. Не раскрывает содержание курса в объеме обязательного минимума содержания. 2. Не раскрывает основные понятия курса. 3. Не переносит знания на ситуации в жизни и профессиональной деятельности, не раскрывает возможности применения знаний курса.</p>
--	--	---

7.3. Типовые контрольные задания

Вид контроля	Типовые контрольные задания
Составление таблицы.	1. Составьте таблицу «Гендерный аспект коммуникативного поведения». 2. Составьте таблицу «Национальный аспект коммуникативного поведения».
Обзор материалов сайтов по проблеме	Подготовьте обзор материалов сайтов по теме «Пресс – конференции, презентации, приемы» (используя рекомендуемые информационные справочные системы)
Анализ кейса	Кейсы по ЭДО.docx
Подготовка мультимедийной презентации и доклада	<p>Подготовьте презентацию и доклад (на выбор одну тему)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Социально - нормативно основы организации делового взаимодействия. 2. Этические нормы и принципы современных деловых отношений. 3. Социально - статусная регламентация в практике деловых отношений. 4. Общение и коммуникация: сходства и различия. 5. Атрибуты современного делового общения. 6. Современная модель успешного коммуникативного процесса. 7. Особенности межличностной и опосредованной коммуникации в деловом общении. 8. Типы коммуникации в деловом общении. 9. Восприятие специфических компонентов делового общения. 10. Вербальные средства делового общения 11. Разновидности невербальных средств коммуникации. 12. Имидж и его роль в деловом общении. 13. Стилистика письменных и устных деловых сообщений. 14. Специфика организации и участия в дистантном деловом общении. 15. Способы воздействия на поведение партнеров в деловом общении. 16. Манипуляция в деловом общении. 17. Особенности кризисной коммуникации и преодоления кризиса в деловом общении. 18. Роль этнокультурной специфики в современном деловом общении. 19. Социально-психологические особенности делового общения с зарубежными партнерами (региональные и национальные стили поведения).
Контрольное тестирование,	

	тест для ЭДО.doc
Составление логических схем.	1. На основе изученного материала первого раздела, разработайте индивидуальную логическую схему «Вербальные и невербальные средства общения» 2. На основании изученного материала второго раздела, разработайте и предложите на обсуждение схему «Этапы подготовки публичного выступления»
зачет	Контрольные вопросы и задания для проведения текущего контроля по ЭДО.docx

8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Печатная учебно-методическая документация

а) основная литература:

1. Зарецкая, Е. Н. Деловое общение Т. 1 Учеб.: В 2 т. Е. Н. Зарецкая; Акад. нар. хоз-ва при Правительстве Рос. Федерации. - М.: Дело, 2002. - 695 с. ил.
2. Зарецкая, Е. Н. Деловое общение Т. 2 Учеб.: В 2 т. Е. Н. Зарецкая; Акад. нар. хоз-ва при Правительстве Рос. Рос. Федерации. - М.: Дело, 2002. - 719 с.
3. Мунин, А. Н. Деловое общение Текст курс лекций А. Н. Мунин ; Рос. акад. образования, Моск. психол.-соц. ин-т. - М.: Флинта, 2008. - 374, [1] с. ил. 21 см.

б) дополнительная литература:

1. Баева, О. А. Ораторское искусство и деловое общение Учеб. пособие О. А. Баева. - 5-е изд., стер. - Минск: Новое знание, 2005. - 367 с.
2. Деркаченко, В. Г. Деловое общение руководителя: Пособие для менеджеров, бизнесменов и политиков В. Г. Деркаченко. - СПб.: Бизнес-Пресса, 2004. - 367 с.
3. Колтунова, М. В. Деловое общение: Нормы, риторика, этикет Учеб. пособие для вузов М. В. Колтунова. - 2-е изд., доп. - М.: Логос, 2005. - 308, [4] с.
4. Мирошниченко, А. А. Деловое общение Электронный ресурс практ. рук. для менеджера А. А. Мирошниченко. - 2-е изд. - М.: Книжный мир, 2011
5. Травин, В. В. Модульная программа "Руководитель 21 века" Модуль 2 Деловое общение Учеб.-практ. пособие: В 6 кн.-модулях В. В. Травин, М. И. Магура, М. Б. Курбатова; Акад. нар. хоз-ва при Правительстве Рос. Федерации. - М.: Дело, 2006. - 95 с. ил.

в) отечественные и зарубежные журналы по дисциплине, имеющиеся в библиотеке:

1. Менеджер по персоналу
2. Кадровик.Ру. <http://www.kadrovik.ru>
3. Кадры предприятия
4. Менеджмент в России и за рубежом
5. Методы менеджмента качества
6. Российский журнал менеджмента

г) методические указания для студентов по освоению дисциплины:

1. 1.Ханин М.И. Практикум по культуре речи, или как научиться красиво и убедительно говорить. – СПб. 2002. – 192с.

из них: учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студента:

2. 1.Ханин М.И. Практикум по культуре речи, или как научиться красиво и убедительно говорить. – СПб. 2002. – 192с.

Электронная учебно-методическая документация

№	Вид литературы	Наименование разработки	Наименование ресурса в электронной форме	Доступность (сеть Интернет / локальная сеть; авторизованный / свободный доступ)
1	Основная литература	Кузнецов, И.Н. Деловое общение. [Электронный ресурс] — Электрон. дан. — М. : Дашков и К, 2013. — 528 с. — Режим доступа: http://e.lanbook.com/book/56196 — Загл. с экрана.	Электронно-библиотечная система Издательства Лань	Интернет / Авторизованный
2	Дополнительная литература	Гулиус, Н.С. Этика деловых отношений. Учебно-методическое пособие. [Электронный ресурс] — Электрон. дан. — Томск : ТГУ, 2012. — 127 с. — Режим доступа: http://e.lanbook.com/book/44932 — Загл. с экрана.	Электронно-библиотечная система Издательства Лань	Интернет / Авторизованный
3	Основная литература	Смирнов, Г.Н. Этика деловых отношений. [Электронный ресурс] — Электрон. дан. — М. : Проспект, 2015. — 272 с. — Режим доступа: http://e.lanbook.com/book/54825 — Загл. с экрана.	Электронно-библиотечная система Издательства Лань	Интернет / Авторизованный
4	Дополнительная литература	Бер, Е. Хорошие манеры и деловой этикет. Иллюстрированное руководство. [Электронный ресурс] — Электрон. дан. — М. : Манн, Иванов и Фербер, 2014. — 168 с. — Режим доступа: http://e.lanbook.com/book/62132 — Загл. с экрана.	Электронно-библиотечная система Издательства Лань	Интернет / Авторизованный

9. Информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса

Перечень используемого программного обеспечения:

1. Microsoft-Office(бессрочно)
2. Microsoft-Windows(бессрочно)

Перечень используемых информационных справочных систем:

Нет

10. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Вид занятий	№ ауд.	Основное оборудование, стенды, макеты, компьютерная техника, предустановленное программное обеспечение, используемое для различных видов занятий
Практические занятия и семинары	451 (2)	Компьютер, проектор