

Минобрнауки России

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования

**«Оренбургский государственный университет»**

Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

**ДИСЦИПЛИНЫ**

*«С.1.В.ДВ.1.2 Деловое общение»*

Уровень высшего образования

**СПЕЦИАЛИТЕТ**

Специальность

38.05.02 Таможенное дело  
(код и наименование специальности)

Таможенные платежи и валютный контроль  
(наименование направленности (профиля)/специализации образовательной программы)

Квалификация

Специалист таможенного дела

Форма обучения

Очная

Год набора 2018

Рабочая программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры

Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма  
наименование кафедры

протокол № 5 от "09" января 2018 г.

Заведующий кафедрой

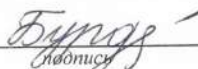
Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма  
наименование кафедры

  
подпись

Е.В. Шестакова  
расшифровка подписи

Исполнители:

доцент  
должность

  
подпись

О.В. Бурдюгова  
расшифровка подписи

должность

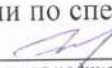
подпись

расшифровка подписи

СОГЛАСОВАНО:

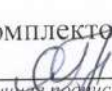
Председатель методической комиссии по специальности

38.05.02 Таможенное дело  
код наименование

  
личная подпись

В.В. Боброва  
расшифровка подписи

Заведующий отделом комплектования научной библиотеки

  
личная подпись

Н.Н. Грицай  
расшифровка подписи

Уполномоченный по качеству факультета

личная подпись

Ю.В. Рожкова  
расшифровка подписи

№ регистрации \_\_\_\_\_

## 1 Цели и задачи освоения дисциплины

**Цель (цели)** освоения дисциплины: формирование системных знаний в области основ делового общения, являющихся необходимым условием успешной профессиональной деятельности современного специалиста; изучение коммуникативного категориального аппарата, общих закономерностей, сходств и различий видов, уровней, форм общения; понимание возможностей практического применения технологий делового общения, их взаимосвязи с жизненной средой и речевым поведением.

### **Задачи:**

- усвоение основных понятий и норм делового общения;
- повышение культуры устной деловой речи и этикетной культуры;
- освоение устных и письменных профессионально значимых речевых жанров делового общения с ориентацией на творческое саморазвитие личности;
- развитие способности регулирования собственных эмоциональных состояний;
- практическое овладение технологиями и техниками делового общения;
- изучение факторов затруднительного общения и прогнозирование поведения субъекта в данных ситуациях;
- овладение практическими навыками ведения деловых переговоров, умениями отстаивать свою позицию, поддерживать или корректно опровергать доводы в дискуссии, использовать речевые средства убеждения и воздействия на партнера;
- изучение особенностей документирования договорно-правовых отношений экономической деятельности.

## 2 Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина относится к дисциплинам (модулям) по выбору вариативной части блока 1 «Дисциплины (модули)»

Пререквизиты дисциплины: *С.1.Б.8 Русский язык и культура речи*

Постреквизиты дисциплины: *Отсутствуют*

## 3 Требования к результатам обучения по дисциплине

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих результатов обучения

Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций	Формируемые компетенции
<b><u>Знать:</u></b> - основные понятия делового общения, виды и формы делового общения; вербальные и невербальные особенности процесса делового общения; <b><u>Уметь:</u></b> - организовать коммуникативное взаимодействие для решения задач профессиональной деятельности; <b><u>Владеть:</u></b> - коммуникативными техниками и приемами для решения задач профессиональной деятельности	ОПК-2 готовностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач профессиональной деятельности
<b><u>Знать:</u></b> - особенности делового общения как вида профессиональной деятельности; правила и приемы подготовки публичного выступления; факторы, определяющие успех ораторской речи; - теоретические основы культуры профессионального общения	ПК-24 способностью определять место и роль системы таможенных органов в структуре государственного управления

Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций	Формируемые компетенции
<p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ориентироваться в видах и формах делового общения, видах деловой корреспонденции;</li> <li>- моделировать деловую беседу, переговорный процесс, публичное выступление, деловое совещание</li> </ul> <p><b>Владеть:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- практическими навыками ведения деловых переговоров, умениями отстаивать свою позицию, поддерживать или корректно опровергать доводы в дискуссии, использовать речевые средства убеждения и воздействия на партнера</li> </ul>	
<p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- системную модель технологий делового общения: когнитивный, процедурный и технико-ресурсный блок</li> </ul> <p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- применять на различных фазах делового общения перцептивно-когнитивные, информационно-коммуникативные, конативные (поведенческие) технологии делового общения;</li> <li>- создавать благоприятный психологический климат в ходе делового общения</li> </ul> <p><b>Владеть:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- речевыми средствами влияния на исполнителя в ходе деловой беседы, совещания, переговоров и других форм взаимодействия;</li> <li>- практическими навыками работы с деловыми документами</li> </ul>	ПК-27 способностью организовывать деятельность исполнителей при осуществлении конкретных видов работ, предоставлении услуг

## 4 Структура и содержание дисциплины

### 4.1 Структура дисциплины

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

Вид работы	Трудоемкость, академических часов	
	2 семестр	всего
<b>Общая трудоёмкость</b>	<b>108</b>	<b>108</b>
<b>Контактная работа:</b>	<b>52,25</b>	<b>52,25</b>
Лекции (Л)	18	18
Практические занятия (ПЗ)	34	34
Промежуточная аттестация (зачет, экзамен)	0,25	0,25
<p><b>Самостоятельная работа:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- выполнение индивидуального творческого задания (ИТЗ);</li> <li>- написание реферата (Р);</li> <li>- самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий);</li> <li>- подготовка к практическим занятиям;</li> <li>- подготовка к рубежному контролю и т.п.)</li> </ul>	<b>55,75</b>	<b>55,75</b>
<b>Вид итогового контроля (зачет, экзамен, дифференцированный зачет)</b>	<b>зачет</b>	<b>зачет</b>

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов				
		всего	аудиторная работа			внеауд. работа
			Л	ПЗ	ЛР	
1	Основные характеристики делового общения	16	4	4	-	8
2	Системная модель делового общения	14	2	4	-	8
3	Средства делового общения	16	2	6	-	8
4	Основные формы делового общения	14	2	4	-	8
5	Технологии делового общения	18	4	6	-	8
6	Споры и конфликты делового общения	16	2	6	-	8
7	Документационное обеспечение делового общения	14	2	4	-	8
	Итого:	108	18	34	-	56
	Всего:	108	18	34	-	56

## 4.2 Содержание разделов дисциплины

### № 1 Основные характеристики делового общения

Понятие «деловое общение». Взаимосвязь делового общения и сфер общественной жизни. Деловое общение как вид профессиональной деятельности. Объект и предмет науки «деловое общение».

Методы науки «деловое общение»: наблюдение свободное, стандартизированное и включенное; метод эксперимента, моделирования, системный и диалектический метод, тестирование, метод анализа конкретных деловых ситуаций (АКДС), метод деловых игр.

Функции науки «деловое общение»: гносеологическая, инструментально-трансляционная, функция социализации, прогностическая, аксиологическая.

Структурные компоненты делового общения: содержание, цель, средства, формы, стороны общения. Виды делового общения в зависимости от содержания: деятельностное, когнитивное, мотивационное, материальное, духовное, регулятивное; в зависимости от целей общения и применения типов психологического воздействия: эмоциональное, информационное, убеждающее, конвенциональное, суггестивное, императивное, манипулятивное, партнерское.

Законы общения: зеркального развития общения, зависимости результата общения от объема коммуникативных усилий, возрастающего нетерпения слушателей, падения интеллекта аудитории с увеличением ее размера, первичного отторжения новой идеи, ритма общения, речевого самовоздействия, отторжения публичной критики, доверия к простым словам, притяжения критики, коммуникативных замечаний, ускоренного распространения негативной информации, искажения информации при ее передаче, отклонения публичной критики, детального обсуждения мелочей, речевого усиления и поглощения эмоций, эмоционального подавления логики.

### №2 Системная модель делового общения

Структурные элементы модели делового общения. Фазы делового общения: перцептивная, когнитивная, аффективная, информационно-коммуникативная, интерактивная. Перцептивные барьеры: превосходства, привлекательности, ореола, предрасположенности, снисходительности, первого впечатления, стереотипизации.

Когнитивная фаза делового общения. Основные социально-психологические механизмы – идентификация, рефлексия, каузальная атрибуция.

Аффективная фаза делового общения – эмоциональная регуляция межличностных отношений деловых партнеров. Эмпатия и аттракция как социально-психологические механизмы.

Информационно-коммуникативная фаза делового общения. Метакоммуникации. Процесс слушания в вербальной коммуникации деловых партнеров. Коммуникативные барьеры: логический, стилистический, семантический, фонетический.

Интерактивная фаза делового общения. Классификация стилей действия деловых партнеров на интерактивной фазе: сотрудничество, соперничество, приспособление, избегание. Проявление

психологических механизмов на данной фазе: социальной фасилитации, социальной ингибиции, конформизма, неконформизма.

### **№ 3 Средства делового общения**

Вербальные и невербальные, паралингвистические и экстралингвистические средства деловой коммуникации.

Основы вербального общения. Принципы речевого воздействия. Набор коммуникативных эффектов: визуального имиджа, первых фраз, аргументации, квантового выброса информации, интонации и паузы, художественной выразительности, релаксации, дисперсии.

Основы невербального общения: понятие, функции. Классификация невербальных средств общения: кинесические (поза, жесты, мимика, походка, взгляд), такесические (прикосновения, рукопожатия, поглаживания), проксемические (дистанция, ориентация). Характеристика жестов в деловом общении.

### **№ 4 Основные формы делового общения**

Форма делового общения – важнейший структурный элемент делового общения. Деловая беседа. Правила подготовки и проведения деловой беседы. Закономерности аргументации при ведении деловой беседы. Принятие решения – завершающая фаза беседы.

Деловые переговоры. Национальные стили ведения переговоров.

Деловая дискуссия. Деловые совещания. Публичные выступления.

### **№ 5 Технологии делового общения**

Стратегии и тактики общения. Сущность понятия «технология делового общения».

Системная модель технологий делового общения: когнитивный, процедурный и технико-ресурсный блок.

Перцептивно-когнитивные технологии: основная цель; технологическая цепочка; когнитивные единицы формирования технологий; реализация в фазах делового общения. Приемы и техники влияния на партнера: техники побуждения, расположения и привлечения внимания. Техники расположения: разрушение барьера стереотипизации, пейсинг, раппорт.

Информационно-коммуникативные технологии. Техники «малого разговора». Техники вербализации эмоций и чувств: вербализация собственных эмоциональных состояний, косвенная (опосредованная) вербализация эмоций и чувств партнера, метафорическая вербализация, вербализация общности с партнером, вербализация значимости партнера. Техники постановки вопросов. Структура техник убеждения. Структура техник нейтрализации: нейтрализация замечаний партнера, его сомнений и недоверия, нейтрализация возражений партнера. Техники суггестии (внушения). Техники активного слушания.

Конативные (поведенческие) технологии делового общения. Техники привлечения к деятельности, заражения, адаптации.

Манипулятивные технологии. Техники скрытого принуждения, побуждения, запугивания, заражения, внушения, запутывания, игнорирования. Характеристики манипуляций в общении. Правила нейтрализации манипуляций. Приемы, стимулирующие общение и создание доверительных отношений.

### **№ 6 Споры и конфликты в деловом общении**

Спор: определение понятия, цели, подходы, принципы ведения. Техника убеждения партнера. Особенности критики в споре. Правила конструктивной критики.

Конфликт: понятие, его структура и типология. Причины конфликтов. Типы конфликтных личностей. Модель конфликтного процесса и его последствия. Методы и стратегии управления конфликтной ситуацией. Принципы бесконфликтного общения: принцип терпимости к собеседнику, благоприятной самоподачи, минимизации негативной информации.

### **№ 7 Документационное обеспечение делового общения**

Функциональные и отраслевые системы документации. Унифицированные системы документации в условиях автоматизации управленческой деятельности. Общие правила оформления управленческих документов: нормативные документы по составлению, оформлению, применению; бланки документов, их структура и правила оформления. Протокол, виды протоколов, особенности оформления протокола.

Классификация документов по внешнеэкономической деятельности. Коммерческие письма, контракты, претензии. Особенности деловой переписки. Характеристика современного делового письма. Виды деловых писем. Общие правила оформления документов. Документирование договорно-правовых отношений в экономической деятельности.

### 4.3 Практические занятия (семинары)

№ занятия	№ раздела	Тема	Кол-во часов
1	1	Структурные компоненты делового общения	2
2	1	Законы общения	2
3	2	Фазы делового общения: перцептивная, когнитивная, аффективная.	2
4	2	Фазы делового общения: информационно-коммуникативная, интерактивная	2
5	3	Вербальные, паралингвистические и экстралингвистические средства деловой коммуникации.	2
6	3	Основы невербального общения. Кинесические (поза, жесты, мимика, походка, взгляд) средства невербального общения. Характеристика жестов в деловом общении.	2
7	3	Основы невербального общения. Такесические и проксемические средства невербального общения.	2
8	4	Деловые переговоры. Национальные стили ведения переговоров.	2
9	4	Правила подготовки и проведения деловой дискуссии, делового совещания, публичного выступления.	2
10	5	Перцептивно-когнитивные технологии делового общения	2
11	5	Информационно-коммуникативные технологии делового общения	2
12	5	Манипулятивные технологии делового общения	2
13	6	Споры в деловом взаимодействии	2
14	6	Модель конфликтного процесса и его последствия. Методы и стратегии управления конфликтной ситуацией.	2
15	6	Типы конфликтных личностей	2
16	7	Содержательное, композиционное и функциональное разнообразие служебных документов	2
17	7	Документирование договорно-правовых отношений в экономической деятельности	2
		Итого:	34

## 5 Учебно-методическое обеспечение дисциплины

### 5.1 Основная литература

1. Измайлова, М. А. Деловое общение [Текст] : учебное пособие / М. А. Измайлова. - 2-е изд. - Москва : Дашков и К, 2009. - 252 с. - Библиогр.: с. 182-184. - Прил.: с. 185-250. - ISBN 978-5-394-00209-0.
2. Титова, Л. Г. Деловое общение [Электронный ресурс] : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления / Л. Г. Титова. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2015. - 271 с. Университетская библиотека. Режим доступа: [http://biblioclub.ru/index.php?page=book\\_view\\_red&book\\_id=436853](http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=436853)
3. Титова, Л. Г. Технологии делового общения [Электронный ресурс] : учеб. пособие для вузов / Л. Г. Титова. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2015. - 239 с. Университетская библиотека. Режим доступа: [http://biblioclub.ru/index.php?page=book\\_view\\_red&book\\_id=436854](http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=436854)

### 5.2 Дополнительная литература

- 1 Введенская, Л. А. Культура речи государственного служащего [Текст] : учеб.-практ. пособие / Л. А. Введенская, Л. Г. Павлова, Е. Ю. Кашаева. - Ростов-на-Дону : Феникс, 2011. - 473 с. - (Высшее образование). - Прил.: с. 339-466. - Библиогр.: с. 467-468. - Слов. и справ.: с. 469-471. - ISBN 978-5-222-17648-1.
- 2 Деловое общение : учебно-методический комплекс [Электронный ресурс]. - Кемерово : КемГУКИ, 2014. - 92 с. Университетская библиотека. Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=275366>
- 3 Левкин, В.Е. Тренинг эффективного общения : учебное пособие / В.Е. Левкин. - Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2016. - 142 с. : ил., табл. - Библиогр.: с. 131-139 - ISBN 978-5-4475-8771-0 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=450204/>
- 4 Стернин, И.А. Основы речевого воздействия : учебное пособие / И.А. Стернин. - 3-е изд., стер. - Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2015. - 289 с. : ил. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-4475-5732-4 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=375253/>
- 5 Травин, В.В. Деловое общение. Модуль II : учебно-практическое пособие / В.В. Травин, М.И. Магура, М.Б. Курбатова ; Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации. - Москва : Издательский дом «Дело», 2016. - 135 с. : ил., табл. - (Модульная программа «Руководитель XXI века»). - ISBN 978-5-7749-1088-5 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=486961/>

### 5.3 Периодические издания

- 1 Вестник Российской таможенной академии : журнал. - М. : Агентство «Роспечать», 2018.
- 2 Государственная власть и местное самоуправление : журнал. - М. : Агентство «Роспечать», 2018.
- 3 Делопроизводство и документооборот на предприятии : журнал. - М. : Агентство «Роспечать», 2018.
- 4 Российский экономический журнал : журнал. - Москва : Академия менеджмента и бизнес-администрирования, 2018.
- 5 Таможенное регулирование. Таможенный контроль : журнал. - М. : Агентство «Роспечать», 2018.

### 5.4 Интернет-ресурсы

- 1 <http://www.customs.ru/> – Официальный сайт Федеральной таможенной службы.
- 2 <http://www.wcoomd.org/> – Сайт Всемирной таможенной организации.
- 3 <http://www.worldcustomsjournal.org/> – Международный таможенный электронный журнал.



4 <http://www.tsouz.ru/> - Официальный сайт Комиссии Таможенного союза.

5 <https://openedu.ru/course/> - «Открытое образование», Каталог курсов, MOOK: «Основы эффективного делового общения» [https://openedu.ru/course/spbu/DEL\\_OBS/](https://openedu.ru/course/spbu/DEL_OBS/)

6 <https://www.lektorium.tv/mooc> - «Лекториум», MOOK: «Основы успешного делового общения» <https://www.lektorium.tv/mooc2/32867>

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

1. Операционная система Microsoft Windows

2. Пакет настольных приложений Microsoft Office (Word, Excel, PowerPoint, OneNote, Outlook, Publisher, Access)

3 ГАРАНТ Платформа F1 [Электронный ресурс]: справочно-правовая система. / Разработчик ООО НПП «ГАРАНТ-Сервис», 119992, Москва, Воробьевы горы, МГУ, [1990–2018]. – Режим доступа в сети ОГУ для установки системы: <\\fileserver1\GarantClient\garant.exe>

4 Консультант Плюс [Электронный ресурс]: электронное периодическое издание справочная правовая система. / Разработчик ЗАО «Консультант Плюс», [1992–2018]. – Режим доступа к системе в сети ОГУ для установки системы: <\\fileserver1\CONSULT\cons.exe>

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

Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма для построения эффективного учебного процесса располагает следующими материально-техническими средствами, которые используются в процессе изучения дисциплины: комплекты ученической мебели; доска; экран на треноге; мультимедийный проектор; компьютеры с подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду ОГУ.