

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего профессионального образования
«Оренбургский государственный университет»

Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма

УТВЕРЖДАЮ

Декан факультета экономики и управления

Бурет О.В.

(подпись, расшифровка подписи)

№ 25 от 09 20 14г

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 (професс) образовательной программы)

Квалификация

Специалист таможенного дела

Форма обучения

Очная

Оренбург 2014

**Рабочая программа дисциплины «С.1.В.ДВ.1.2 Деловое общение» /сост.
О.В. Бурдюгова, Н.И. Бондарчук - Оренбург: ОГУ, 2014**

Рабочая программа предназначена студентам очной формы обучения по специальности 38.05.02 Таможенное дело

© Бурдюгова О.В.
Бондарчук Н.И., 2014
© ОГУ, 2014

Содержание

1 Цели и задачи освоения дисциплины	
2 Место дисциплины в структуре образовательной программы	
3 Требования к результатам обучения по дисциплине	
4 Структура и содержание дисциплины	
4.1 Структура дисциплины	
4.2 Содержание разделов дисциплины	
4.3 Практические занятия (семинары)	
5 Учебно-методическое обеспечение дисциплины	
5.1 Основная литература	
5.2 Дополнительная литература	
5.3 Периодические издания	
5.4 Интернет-ресурсы	
5.5 Методические указания к практическим занятиям (семинарам)	
5.6 Программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы современных информационных технологий	
6 Материально-техническое обеспечение дисциплины	
Лист согласования рабочей программы дисциплины	
Дополнения и изменения в рабочей программе дисциплины	
Приложения:	
Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине	
Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины	

1 Цели и задачи освоения дисциплины

Цель (цели) освоения дисциплины: приобретение специалистами теоретических знаний по предмету «Деловое общение» и умений применять нормы этикета и социального протокола для организаций деловых встреч на практике. Данная программа обусловлена необходимостью подготовки специалистов с высоким нравственным уровнем, способностью придать отношениям цивилизованный характер

Задачи: -

- дать знания об основных понятиях, нормах, делового общения;
- сформировать у студентов представление о нравственной культуре отношений в деловой сфере;
- научить студентов использовать знания теоретических основ делового общения;
- научить овладевать практическими навыками взаимодействия различных форм делового общения (беседа, переговоры, переписка, совещание).
- активизация творчества обучающихся в поиске неординарных решений и разработке новых предложений в сфере профессиональной этики;
- расширения кругозора, повышение культурно-образовательного и интеллектуального уровня обучающихся.
- привить умение правильно ориентироваться в потоке информации;
- уметь создавать собственный имидж делового человека;
- научить применять нормы этикета и социального протокола для организаций деловых встреч.
- обеспечить владение компетенциями применения полученных знаний, навыков и умений для успешной практической профессиональной 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*

Требования к входным результатам обучения, необходимым для освоения дисциплины

Предварительные результаты обучения, которые должны быть сформированы у обучающегося до начала изучения дисциплины	Компетенции
<p>Знать: основные нормы современного русского и систему функциональных стилей русского языка.</p> <p>Уметь: пользоваться основной справочной литературой, толковыми и нормативными словарями русского языка, основными сайтами поддержки грамотности в сети «Интернет».</p> <p>Владеть: навыками создания на русском языке грамотных и логически непротиворечивых письменных и устных текстов учебной и научной тематики реферативного характера, ориентированных на соответствующее направление подготовки / специальность.</p> <p>Владеть иностранным языком на уровне А2</p>	ОК-9 способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия

Постреквизиты дисциплины: *С.2.Б.П.1 Преддипломная практика*

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
<p>Знать: характеристики и механизмы процессов саморазвития и самореализации личности</p> <p>Уметь: реализовывать личностные способности, творческий потенциал в различных видах деятельности и социальных общностях</p> <p>Владеть: приемами саморазвития и самореализации в профессиональной и других сферах деятельности</p>	<p>ОК-2 готовностью к саморазвитию, самореализации, использованию творческого потенциала</p>
<p>Знать: возможные нестандартные ситуации, возникающие в процессе профессиональной деятельности</p> <p>Уметь: действовать в нестандартных ситуациях, возникающих в процессе профессиональной деятельности</p> <p>Владеть: методами и приемами работы в нестандартных ситуациях, возникающих в процессе профессиональной деятельности</p>	<p>ОК-4 готовностью действовать в нестандартных ситуациях, нести социальную и этическую ответственность за принятые решения</p>
<p>Знать: Знать приемы и способы решения профессиональных задач с использованием средств информационно-коммуникационных технологий (компьютеры, периферийное оборудование, программное обеспечение, современные средства связи, пакеты прикладных программ и др.).</p> <p>Уметь: решать профессиональные задачи с использованием информационно-коммуникационных технологий на базе современных компьютерных программ</p> <p>Владеть: средствами обеспечения безопасности экономической информации, хранимой в компьютерных базах данных.</p>	<p>ОПК-1 способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности</p>
<p>Знать: основные нормативно-правовые акты в области национальной и экономической безопасности; основные угрозы экономической безопасности, проблемы обеспечения экономической безопасности и пути их решения; функции таможенных органов по обеспечению экономической безопасности</p> <p>Уметь: применять нормы международного и таможенного законодательства при осуществлении таможенных процедур; выявлять признаки угроз экономической безопасности на основе анализа статистических данных</p> <p>Владеть: общими и специфическими методами анализа состояния экономической безопасности страны</p>	<p>ПК-17 умением выявлять и анализировать угрозы экономической безопасности страны при осуществлении профессиональной деятельности</p>
<p>Знать: принципы развития и закономерности функционирования организации, основные понятия и современные принципы работы с деловой информацией, методологию и методику принятия управленческих решений</p> <p>Уметь: планировать операционную деятельность организации, делегировать полномочия, грамотно распределять должностные обязанности, контролировать выполнение заданий</p> <p>Владеть: методами реализации основных управленческих функций (принятие решений, организация, мотивирование и контроль)</p>	<p>ПК-27 способностью организовывать деятельность исполнителей при осуществлении конкретных видов работ, предоставлении услуг</p>

4 Структура и содержание дисциплины

4.1 Структура дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единиц (108 академических часов).

Вид работы	Трудоемкость, академических часов	
	2 семестр	всего
Общая трудоёмкость	108	108
Контактная работа:	52,25	52,25
Лекции (Л)	18	18
Практические занятия (ПЗ)	34	34
Промежуточная аттестация (зачет, экзамен)	0,25	0,25
Самостоятельная работа: - выполнение индивидуального творческого задания (ИТЗ); - выполнение расчетно-графического задания (РГЗ); - написание реферата (Р); - написание эссе (Э); - самостоятельное изучение разделов (перечислить); - самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий); - подготовка к практическим занятиям; - подготовка к коллоквиумам; - подготовка к рубежному контролю и т.п.)	55,75	55,75
Вид итогового контроля (зачет, экзамен, дифференцированный зачет)	зачет	

Разделы дисциплины, изучаемые в 2 семестре

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов				
		всего	аудиторная работа			внеауд. работа
			Л	ПЗ	ЛР	
1	Деловое общение: сущность, понятие, основные принципы и функции	16	6	10		20
2	Вербальное общение	12	4	8		12
3	Невербальное общение	12	4	8		12
4	Дистанционное общение	12	4	8		12
	Итого:	108	18	34		56
	Всего:	108	18	34		56

4.2 Содержание разделов дисциплины

Раздел 1 - Деловое общение. Сущность понятия «деловое общение». Принципы делового общения: межличностность, целенаправленность, непрерывность и многомерность. Подходы к деловому общению: партнерство, соперничество, доминирование. Коммуникативные барьеры в общении как совокупность внешних и внутренних причин и явлений, мешающих эффективной коммуникации или

полностью блокирующих её. Основные функции делового общения: инструментальная, синдикативная, самовыражения, трансляционная.

Раздел 2 - Вербальное общение. Основы вербального общения. Устная и письменная речь. Этика использования средств выразительности в деловой речи. Принципы речевого воздействия: доступность, ассоциативность, сенсорность, экспрессивность, интенсивность. Формирование навыков публичных выступлений. Коммуникационные эффекты: визуальный имидж, первые фразы, аргументация, квантовый выброс информации, интонация и паузы, художественная выразительность, релаксация, дисперсия. Культура дискуссии. Принципы дискуссии: содействие возникновения альтернатив, множественность мнений, пути решения проблемы; конструктивность критики; обеспечение социальной и психологической защищенности личности; адекватность восприятия и высказываний.

Раздел 3 - Невербальное общение. Основы невербального общения. Работы Алана Пиза. Области невербального общения. Кинесические особенности невербального общения: жесты, позы, походка, мимика. Проксемические особенности невербального общения: интимная, личная, социальная и публичная зоны.

Раздел 4 - Дистанционное общение. Этические нормы телефонного разговора. Хронологический принцип проведения телефонного разговора. Общие нормы поведения в беседе. Культура делового письма. Характеристики, резюме, рекомендательные письма, письма-напоминания и благодарности, письма-приглашения на собеседования или презентацию, письма-отказы, исковые заявления, жалобы. Общие требования написания деловых писем.

4.3 Практические занятия (семинары)

№ занятия	№ раздела	Тема	Кол-во часов
1	2	3	4
1	1	Деловое общение: сущность, понятие.	4
2	1	Основные принципы и функции делового общения.	2
3	1	Внешние коммуникативные барьеры в общении.	2
4	1	Внутренние коммуникативные барьеры в общении.	2
5	2	Основы вербального общения: устная речь.	2
6	2	Основы вербального общения: письменная речь.	2
7	2	Принципы речевого воздействия: доступность, ассоциативность, сенсорность, экспрессивность, интенсивность. Формирование навыков публичных выступлений.	4
8	2	Коммуникационные эффекты: визуальный имидж, первые фразы, аргументация, квантовый выброс информации, интонация и паузы, художественная выразительность, релаксация, дисперсия.	2
9	2	Основные принципы дискуссии.	2
10	3	Области невербального общения.	2
11	3	Кинесические особенности невербального общения: жесты, позы, походка, мимика.	2
12	3	Проксемические особенности невербального общения: интимная, личная, социальная и публичная зоны.	2

Продолжение таблицы

1	2	3	4
13	4	Дистанционное общение: основные принципы и правила.	2
14	4	Общие нормы поведения в телефонном разговоре.	2
15	4	Культура делового письма: характеристики, резюме, рекомендательные письма, письма-напоминания и благодарности, письма-приглашения на собеседования или презентацию, письма-отказы, исковые заявления, жалобы	2
		Итого:	34

5 Учебно-методическое обеспечение дисциплины

5.1 Основная литература

1. Замедлина, Е. А. Этика и психология делового общения : учеб. пособие / Е. А. Замедлина . - 2-е изд. - М. : РИОР, 2009. - 112 с.- ISBN 978-5-369-00368-8.
2. Кибанов, А.Я. : учебник для студентов высших учебных заведений/А.Я.Кибанов, Д.К. Захаров, В.Г. Коновалова; М-во образования и науки Рос. Федерации, Гос. ун-т упр.- 2-е изд. испр. и доп. - Москва: ИНФРА-М, 2009. - 424 с. - ISBN 978-5-16-003228-3.
3. Терентьева, Т.А. Профессиональная этика и служебный этикет: методические указания для практических занятий/Т. А. Терентьева; - Оренбург: ОГУ, 2013 - 44 с. Издание на другом носителе [Электронный ресурс].

5.2 Дополнительная литература

1. Максимова , Е .В. Этика деловых отношений : учебное пособие. –Оренбург : ГОУ ОГУ, 2008. - 104 с.
2. Смирнов, Г.Н. Этика деловых отношений: учебник для вузов/Г.Н.Смирнов. - М, : Проспект, 2008. - 184 с. - ISBN 978-5-482-01643-5.

5.3 Периодические издания

1. Вопросы культурологи.
2. Социологические исследования.
3. Справочник секретаря и офис-менеджера.

5.4 Интернет-ресурсы

1. <http://historic.ru/>
2. <http://istorya.ru/>
3. <http://tourlib.net/>

5.5 Методические указания к практическим занятиям (семинарам)

Студент может в достаточном объеме усвоить и успешно реализовать конкретные знания, умения, навыки и компетенции в своей практической деятельности при выполнении следующих условий:

- 1) систематическая работа на учебных занятиях под руководством преподавателя и самостоятельная работа по закреплению полученных знаний и навыков;
- 2) добросовестное выполнение заданий преподавателя на практических занятиях;
- 3) выяснение и уточнение отдельных предпосылок, умозаключений и выводов, содержащихся в учебном курсе; взаимосвязей отдельных его разделов, используемых методов, характера их использования в практической деятельности студента;
- 4) сопоставление точек зрения различных авторов по затрагиваемым в учебном курсе проблемам; выявление неточностей и некорректного изложения материала в периодической и специальной литературе;
- 5) периодическое ознакомление с последними теоретическими и практическими достижениями в области изучаемой дисциплины и связанных с ней учебных курсов;
- 6) проведение собственных научных и практических исследований по одной или нескольким актуальным для конкретного предприятия по различным проблемам;
- 7) ознакомление с идеями и предпочтениями специалистов в изучаемой области, обмен опытом со специалистами в смежных отраслях науки и практики;
- 8) разработка предложений преподавателю в части доработки и совершенствования учебного курса;
- 9) подготовка научных статей для опубликования в периодической печати, выступление на научно-практических конференциях, участие в работе студенческих научных обществ, круглых столах и диспутах по различным проблемам.

5.6 Программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы современных информационных технологий

1. Программный продукт Microsoft Office Project 2003, MS Project 2010;
2. Программный продукт MS Project 2010;
3. Кафедра «Управление персоналом, сервиса и туризма» располагает компьютерным классом, аудитория 3201. Каждый из компьютеров подключен к сети Интернет.

6 Материально-техническое обеспечение дисциплины

Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма для осуществления эффективного учебного процесса располагает следующими материально-техническими средствами, которые используются в процессе изучения дисциплины «Профессиональная этика и этикет»:

- доска;
- персональные компьютеры (компьютерный класс кафедры, аудитория 3201, 9 шт.);
- экран на треноге;
- мультимедийный проектор.

ЛИСТ
согласования рабочей программы

Специальность: 38.05.02 Таможенное дело
код и наименование

Специализация: Таможенные платежи и валютный контроль

Дисциплина: С.1.В.ДВ.1.2 Деловое общение

Форма обучения: _____ очная _____
(очная, очно-заочная, заочная)

Год набора 2014

РЕКОМЕНДОВАНА заседанием кафедры
Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма
наименование кафедры

протокол № 2 от "5" 10 2015г.

Ответственный исполнитель, заведующий кафедрой
Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма Ермакова Ж.А.
наименование кафедры подпись расшифровка подписи дата

Исполнители:
к.и.н. доцент Бурдогова О.В.
подпись расшифровка подписи дата

Старший преподаватель Бондарчук Н.И.
подпись расшифровка подписи дата

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий кафедрой Кафедра таможенного дела Боброва В.В.
наименование кафедры личная подпись расшифровка подписи дата

Председатель методической комиссии по специальности
38.05.02 Таможенное дело Седельникова А.А.
код и наименование личная подпись расшифровка подписи дата

Заведующий отделом комплектования научной библиотеки
Истомина Т.В.
личная подпись расшифровка подписи дата

Начальник отдела информационных образовательных технологий ЦИТ
Дырдина Е.В.
личная подпись расшифровка подписи дата