

**СОЧИНСКИЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)
федерального государственного автономного образовательного
учреждения высшего образования
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ДРУЖБЫ НАРОДОВ»**

**ИСТОРИКО-ФИЛОЛОГИЧЕСКИЙ ФАКУЛЬТЕТ
КАФЕДРА РУССКОГО ЯЗЫКА И МЕТОДИКИ ЕГО ПРЕПОДАВАНИЯ**

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ

(наименование дисциплины/модуля)

Рекомендована МСЧН для направления подготовки/специальности:

09.03.03 ПРИКЛАДНАЯ ИНФОРМАТИКА

(код и наименование направления подготовки/специальности/профессии)

Освоение дисциплины/модуля ведется в рамках реализации основной профессиональной образовательной программы (ОПОП ВО, профиль/специализация):

ПРИКЛАДНАЯ ИНФОРМАТИКА В ЭКОНОМИКЕ

(направленность программы (профиль)/специализация)

Квалификация: бакалавр

Форма обучения: очно-заочная

**Сочи,
2021**

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ:

Цель курса – дать комплексные знания о специфике деловой коммуникации, как особой области знаний; о переговорах, как о виде деловой коммуникации.

Задачи изучения дисциплины:

познакомить студентов с сущностью (функции, виды, методы, стратегии) деловой коммуникации;

раскрыть социально – психологические процессы делового общения;

рассмотреть особенности различных теорий переговоров;

раскрыть особенности организации и проведения переговоров, в том числе в межэтнической среде;

познакомить студентов с этическими нормами и ценностями, определяющими поведение людей в деловой сфере;

сформировать представление об особенностях организации и проведения переговоров в кризисной ситуации;

познакомить студентов со спецификой различных деловых документов.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ:

Дисциплина «Деловое общение» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений части (дисциплины по выбору) учебного плана.

В таблице 1 приведены предшествующие и последующие дисциплины, направленные на формирование компетенций дисциплины/модуля в соответствии с матрицей компетенций ОП ВО.

Таблица 1

Предшествующие и последующие дисциплины, направленные на формирование компетенций

№ п/п	Шифр и наименование компетенции	Предшествующие дисциплины	Последующие дисциплины
Универсальные компетенции			
1	УК-9	Безопасность жизнедеятельности	-
Общепрофессиональные компетенции			
2	ОПК-9	Менеджмент	Проектный практикум Управление ИТ-проектами
Профессиональные компетенции (типы задач профессиональной деятельности_ организационно-управленческий)			
3	ПК-7	Компьютерная графика	Управление ИТ-проектами

3. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ:

Освоение дисциплины/модуля направлено на формирование у обучающихся следующих компетенций:

Шифр	Наименование компетенции	Индикаторы формирования (достижения) компетенции	
УК-9	Способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах	УК-9.1	Знает понятие инклюзивной компетентности, ее компоненты и структуру; особенности применения базовых дефектологических знаний в социальной и профессиональной сферах
		УК-9.2	Умеет планировать и осуществлять профессиональную деятельность с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами

		УК-9.3	Владеет навыками взаимодействия в социальной и профессиональной сферах с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами
ОПК-9	Способен принимать участие в реализации профессиональных коммуникаций с заинтересованными участниками проектной деятельности и в рамках проектных групп	ОПК-9.1	Знает инструменты и методы коммуникаций в проектах; каналы коммуникаций в проектах; модели коммуникаций в проектах; технологии межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии, основы конфликтологии, технологии подготовки и проведения презентаций
		ОПК-9.2	Умеет осуществлять взаимодействие с заказчиком в процессе реализации проекта; принимать участие в командообразовании и развитии персонала
		ОПК-9.3	Владеет навыками проведения презентаций, переговоров, публичных выступлений
ПК-7.	Способность осуществлять презентацию ИС и начальное обучение пользователей	ПК-7.1.	Знает основные формы и технологии взаимодействия с коллегами в рамках проектных групп.
		ПК-7.2.	Умеет использовать в практической деятельности знания и технологии взаимодействия с участниками проектных групп
		ПК-7.3	. Владеет методами результативного взаимодействия с участниками проектных групп, программными средствами презентации

4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Общая трудоемкость дисциплины/модуля составляет 3 зачетных единицы.

4.1. Для очной формы обучения- *не реализуется*

4.2. Для очно-заочной формы обучения

Вид учебной работы	Всего, ак. ч.	Курс/Модуль
		4/Ф
Контактная (аудиторная) работа (всего)	22	22
в том числе:		
лекции	10	10
лабораторные занятия	-	-
в том числе в форме практической подготовки	-	-
практические занятия	12	12
в том числе в форме практической подготовки		-
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	86	86
в том числе:		
самостоятельная работа над курсовой работой	-	-
Контроль	-	-
Промежуточная аттестация в форме: <i>(зачет/дифзачет/экзамен)</i>	ЗаО	ЗаО
Общая трудоемкость	час	108
	зач. ед.	3
		108
		3

4.3. Для заочной формы обучения -*не реализуется*

5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ/МОДУЛЯ

5.1. Содержание разделов дисциплины/модуля по видам учебной работы

№ п/п	Наименование раздела (темы) дисциплины	Темы раздела (темы)
1.	Деловая коммуникация как научная дисциплины. Сущность деловой коммуникации	Объект и предмет науки «Деловые коммуникации». Методы и функции науки «Деловые коммуникации». Определение функции коммуникации (общения). Виды общения. Стили, стратегии, средства и стратегии общения. Этапы общения. Структура общения. Личность в деловом общении.
3	Социально – психологические процессы деловой коммуникации	Специфика перцептивной фазы деловой коммуникации. Понятие перцептивных барьеров. Барьер превосходства, барьер привлекательности, барьер ореола, барьер предрасположенности, барьер первого впечатления, барьер стереотопизации. Специфика когнитивной фазы деловой коммуникации. Специфика аффективной фазы деловой коммуникации. Особенность информационно – коммуникативной фазы делового общения.
4	Переговоры как вид деловой коммуникации. Переговоры в межэтнической среде	Роль переговоров в жизни современного общества. арвардская программа по переговорам как универсальный подход в переговорах. Пути преодоления барьеров к взаимопониманию. Факторы, влияющие на эскалацию межэтнических и межконфессиональных конфликтов. Психологические и культурные параметры межэтнических конфликтов. Пути и механизмы построения межэтнического и межконфессионального согласия. Невербальная коммуникация в переговорном процессе. Понятие конфликта. Влияние стилей поведения на конфликтные ситуации. Переговоры как способ снижения напряженности.
5	Этика и речевая культура деловой коммуникации	Отношение восточной и западноевропейской традиции к понятию общения. Моральный закон общения» сформулированный Э. Кантом. Принцип «цель оправдывает средства». Моральные дилеммы, возникающие перед субъектами деловых отношений. Проблема взаимоотношений между организациями и государством, производителями и потребителями, организацией и окружающей средой, руководителями и подчиненными. Роль речевой культуры в коммуникативном процессе.
6	Документационное обеспечение делового общения	Нормативно-методическая база делопроизводства. Государственный стандарты в делопроизводстве. Цели и задачи службы документационного обеспечения. Особенность поступающих, отправляемых и внутренних документов. Пресс-релизы: содержание и внешний вид. Особенность резюме как вид делового документа. Информационное письмо как вид делового документа. Особенность организационных документов: уставы, положения, инструкции. Особенность распорядительной документации: приказы, постановления, решения. Особенность информационно-справочной документации: письма, акты, протоколы.

6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ:

Аудитория	Используемое оборудование	ПО	Назначение
г. Сочи, ул. Куйбышева, 32. Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования	Комплект специализированной мебели; кондиционер; технические средства: автоматизированные рабочие места	Операционная система Windows 10 Pro Схема лицензирования reg-device, номер лицензии 87846770 от 27.05.19 по гос.контракту №31907740983 на ПО ООО “БалансСофт	Проведение лекций и семинарских занятий

Аудитория	Используемое оборудование	ПО	Назначение
(выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации (компьютерный класс): ауд. № 11	(процессор не ниже AMD Quad-Core, оперативная память объемом не менее 4Гб; HD 500 gb) в количестве 12 штук, проектор EPSON EB S-12, Интерактивная доска Trace Board TS 6010 В; МФУ 1 шт., имеется выход в интернет	Проекты»; Office Professional 2007 45747882, 46074549 Акт приема-передачи №АПП-95 от 17.07.09 по гос.контракту № 69-09 на программное обеспечение ООО "Микро Лана", Kaspersky Endpoint security для бизнеса - Стандартный 1752-150211-132016, Акт приема-передачи №275 от 21.12.09 по гос.контракту № 83-09 на программное обеспечение ООО "Виста", 1С:Предприятие 8 8922495 , 12.05.2012 Adobe Flash Pro CS4 10.0 7101049, Adobe Photoshop Extended CS4 11.0 7101049 Акт приема-передачи №283 от 24.12.09 по гос.контракту № 84-09 на программное обеспечение ООО "Виста" 1С:Предприятие 8 8922495 , 12.05.2012	
г. Сочи, ул. Куйбышева, 32. Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации: ауд. № 13	Комплект специализированной мебели; доска меловая аудиторная; технические средства: автоматизированное рабочее место преподавателя: компьютер AMD Quad-Core, монитор LCD 17" ACER, экран для проекционной техники Lumen Master Picture, проектор EPSON EB-W05, имеется выход в интернет	Операционная система Windows 10 Pro Схема лицензирования per-device, номер лицензии 87846770 от 27.05.19 по гос.контракту №31907740983 на ПО ООО "БалансСофт Проекты»; Office Professional 2007 45747882, 46074549 Акт приема-передачи №АПП-95 от 17.07.09 по гос.контракту № 69-09 на программное обеспечение ООО "Микро Лана", Kaspersky Endpoint security для бизнеса - Стандартный 1752-150211-132016 Акт приема-передачи №275 от 21.12.09 по гос.контракту № 83-09 на программное обеспечение ООО "Виста"	Проведение лекций и семинарских занятий
г.Сочи, ул. Куйбышева, 32. Лекционный зал (читальный-зал)	Комплект специализированной мебели; технические средства: Телевизор LED LG 42", автоматизированные рабочие места (процессор не ниже AMD Quad-Core, оперативная память объемом не менее 4Гб; HD 500 gb) в	Операционная система Windows 10 Pro Схема лицензирования per-device, номер лицензии 87846770 от 27.05.19 по гос.контракту №31907740983 на ПО ООО "БалансСофт Проекты»; Office Professional 2007 45747882, 46074549 Акт приема-передачи №АПП-95 от 17.07.09 по гос.контракту № 69-09 на программное	Проведение лекций и для самостоятельной работы

Аудитория	Используемое оборудование	ПО	Назначение
	количестве 6 штук, имеется выход в интернет	обеспечение ООО "Микро Лана", Kaspersky Endpoint security для бизнеса - Стандартный 1752-150211-132016 Акт приема-передачи №275 от 21.12.09 по гос.контракту № 83-09 на программное обеспечение ООО "Виста"	

7. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ:

а) программное обеспечение:

Осуществление образовательного процесса по дисциплине базируется на использовании следующих информационных технологий:

ОС MS Windows 10 Pro;
MS Office 2007 и выше.

б) базы данных, информационно-справочные и поисковые системы:

Базы данных и поисковые системы:

- справочная правовая система «Консультант Плюс» <http://www.consultant.ru/>
- поисковая система Яндекс <https://www.yandex.ru/>
- поисковая система Google <https://www.google.ru/>
- реферативная база данных SCOPUS

<http://www.elsevierscience.ru/products/scopus/>

доступ к:

- ЭБС Znanium.com (<http://znanium.com/>),
- ЭБ Юрайт (<https://urait.ru/>)
- Учебному порталу института (<https://portal.rudn-sochi.ru/>).

8. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ:

а) основная литература:

1. Абельская, Р. Ш. Теория и практика делового общения для IT-направлений : учебное пособие для вузов / Р. Ш. Абельская ; под научной редакцией И. Н. Обабкова. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 111 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10091-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/474278>. - Режим доступа: по подписке.
2. Скибицкая, И. Ю. Деловое общение: учебник и практикум для вузов / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 247 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06495-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/>. - Режим доступа: по подписке.
3. Измайлова, М. А. Деловое общение : учебное пособие / М. А. Измайлова. - 6-е изд., стер. - Москва : Дашков и К, 2021. - 252 с. - ISBN 978-5-394-04151-8. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1232000>. – Режим доступа: по подписке.

б) дополнительная литература:

4. Кузнецов, И.Н. Деловое общение : учебное пособие для бакалавров / авт.-сост. И. Н. Кузнецов. - 8-е изд. — Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2020. — 524 с. - ISBN 978-5-394-03597-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1093519>. – Режим доступа: по подписке.
5. Бороздина, Г. В. Психология и этика делового общения : учебник и практикум для

- вузов / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общей редакцией Г. В. Бороздиной. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 463 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-01527-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/468392>. — Режим доступа: по подписке.
6. Чернышова, Л. И. Этика, культура и этикет делового общения : учебное пособие для вузов / Л. И. Чернышова. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 161 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-02406-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/469928>. — Режим доступа: по подписке.
 7. Культура речи и деловое общение : учебник и практикум для вузов / В. В. Химик [и др.] ; ответственные редакторы В. В. Химик, Л. Б. Волкова. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 308 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00358-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/469315>. — Режим доступа: по подписке.
 8. Панфилова, А. П. Культура речи и деловое общение в 2 ч. Часть 1 : учебник и практикум для вузов / А. П. Панфилова, А. В. Долматов ; под общей редакцией А. П. Панфиловой. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 231 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-04378-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/469187>. — Режим доступа: по подписке.
 9. Панфилова, А. П. Культура речи и деловое общение в 2 ч. Часть 2 : учебник и практикум для вузов / А. П. Панфилова, А. В. Долматов ; под общей редакцией А. П. Панфиловой. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 258 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-04380-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/470527>. — Режим доступа: по подписке.

Методические материалы для освоения дисциплины, проведения текущего и промежуточного контроля обучающихся размещены на Учебном портале Сочинского института (филиала) РУДН.

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся при освоении дисциплины, размещенные на странице дисциплины на Учебном портале Сочинского института (филиала) РУДН.

1. Методические указания к выполнению практических работ.
2. Комплект заданий для самостоятельной работы.

9. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ/МОДУЛЯ:

Цель преподавания данной дисциплины состоит в том, чтобы сформировать у студентов представление о деловой коммуникации как о специфическом виде коммуникации. Для этого необходимо, используя лекционный материал, учебно-методическую литературу по дисциплине, электронно-образовательную среду (Учебный портал), изучить специфику деловой коммуникации как вида коммуникации.

Внеаудиторная самостоятельная работа осуществляется в следующих формах:
подготовка к практическим занятиям;
самостоятельное изучение тем дисциплины;
подготовка к текущим контрольным мероприятиям (контрольные работы, рефераты, доклады, сообщения);
выполнение домашних индивидуальных заданий.

В результате обучения студент должен освоить сущность (функции, виды, методы, стратегии) деловой коммуникации; социально – психологические процессы делового общения; особенность различных теорий переговоров; особенности организации и проведения переговоров, в

том числе в межнациональной среде; этические нормы и ценности, определяющие поведение людей в деловой сфере; особенности организации и проведения переговоров в кризисной ситуации; специфику различных деловых документов.

Текущая аттестация по дисциплине. Оценивание обучающегося на занятиях осуществляется в соответствии с Положениями «О текущем контроле и промежуточной аттестации обучающихся в РУДН» и «О балльно-рейтинговой системе».

Преподаватель имеет право изменять количество и содержание заданий, выдаваемых обучающимся (обучающемуся), исходя из контингента (уровня подготовленности).

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится с применением ФЭС и с использованием БРС и включает следующие процедуры:

- подведение итоговых результатов текущей аттестации в соответствии с БРС;
- подведение итоговых результатов промежуточной аттестации в соответствии с БРС и выставление итоговой оценки в ведомость.

Форма итогового контроля промежуточной аттестации дисциплины – зачет с оценкой.

Особенности реализации дисциплины/модуля для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.

Обучение по дисциплине/модулю инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (далее ОВЗ) осуществляется преподавателем с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся.

Для студентов с нарушениями опорно-двигательной функции и с ОВЗ по слуху предусматривается сопровождение лекций и практических занятий мультимедийными средствами, раздаточным материалом.

Для студентов с ОВЗ по зрению предусматривается применение технических средств усиления остаточного зрения, а также предусмотрена возможность разработки аудиоматериалов.

По данной дисциплине/модулю обучение инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья может осуществляться как в аудитории, так и дистанционно с использованием возможностей электронной информационно-образовательной среды и электронной почты.

В ходе аудиторных учебных занятий используются различные средства интерактивного обучения, в том числе, групповые дискуссии, мозговой штурм, деловые игры, проектная работа в малых группах, что дает возможность включения всех участников образовательного процесса в активную работу по освоению дисциплины/модуля. Такие методы обучения направлены на совместную работу, обсуждение, принятие группового решения, способствуют сплочению группы и обеспечивают возможности коммуникаций не только с преподавателем, но и с другими обучаемыми, сотрудничество в процессе познавательной деятельности.

Обучение инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья может производиться по утвержденному индивидуальному графику с учетом особенностей их психофизического развития и состояния здоровья, что подразумевает индивидуализацию содержания, методов, темпа учебной деятельности обучающегося, возможность следить за конкретными действиями студента при решении конкретных задач, внесения, при необходимости, требуемых корректировок в процесс обучения.

Предусматривается проведение индивидуальных консультаций (в том числе консультирование посредством электронной почты), предоставление дополнительных учебно-методических материалов (в зависимости от диагноза).

10. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ:

Материалы для оценки уровня освоения учебного материала дисциплины «Деловое общение» (оценочные материалы), включающие в себя перечень компетенций с указанием этапов их формирования; описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания; типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы; методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы

формирования компетенций, разработаны в полном объеме и доступны для обучающихся на странице дисциплины/модуля на Учебном портале.

Преподаватель имеет право изменять количество и содержание заданий, выдаваемых обучающимся (обучающемуся), исходя из контингента (уровня подготовленности).

Рабочая программа дисциплины «Деловое общение» составлена в соответствии с требованиями ОС ВО РУДН по направлению подготовки Прикладная информатика, утвержденного 21.05.2021 , Приказ № 371.

Разработчик:

к.филол. н, доцент



Н.М. Смеречинская

Руководитель программы

Профессор кафедры МиИТ



В.И. Воротников

Зав. кафедрой

русского языка и методики его преподавания



Н.М. Смеречинская