МИНОБРНАУКИ РОССИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский государственный экономический университет»

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной и методической работе
_____/Шубаева В.Г./
«_20_» _июня_ 20_18_г.

КУЛЬТУРА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

Рабочая программа дисциплины

Направление подготовки	41.03.01 Зарубежное регионоведение
Направленность (профиль) программы	Зарубежная Европа
Уровень высшего образования	бакалавриат
Форма обучения	очная

Составители:
_____ / д.п.н., профессор Пашковская И.Н.
_____ / к.п.н., доцент Якимов Ю.М.

Санкт-Петербург
2018

СОДЕРЖАНИЕ

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ 3
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ 3
3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ 3
4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ 4
5. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ И ТЕМ ДИСЦИПЛИНЫ 4
6. ЗАНЯТИЯ СЕМИНАРСКОГО ТИПА 5
7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ 5
7.1. Методические указания для обучающегося по освоению дисциплины ... 5
7.2. Организация самостоятельной работы 6
8. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ 6
9. РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ 7
9.1. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины 7
9.2. Материально-техническое обеспечение учебного процесса 8
10. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ 9
11. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ 9

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель дисциплины: совершенствование культуры речи и овладение теоретико-методологическими основами культуры делового общения, знакомство с профессиональным и академическим этикетом, приобретение теоретических знаний и практических навыков по выстраиванию делового общения.

Задачи:

– научить студентов нормам литературного языка и составлению связных, грамотно построенных текстов на разные темы в соответствии с коммуникативными качествами речи;

– дать представление о существующих принципах этики в деловых взаимоотношениях;

– оказать помощь в приобретении навыков по применению эффективных средств общения, по устранению потенциальных и реальных барьеров общения и по применению на практике техник делового общения

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина Б1.Б «Культура делового общения» относится к базовой части Блока 1 и является обязательной для освоения обучающимся вне зависимости от направленности (профиля) программы.

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы представлены в таблице 3.1.

Таблица 3.1 – Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Код и наименование компетенции выпускника	Этапы формирования компетенций	Планируемые результаты обучения/индикаторы достижения компетенций (показатели освоения компетенции)
ОК-8: владением культурой речи, основами профессионального и академического этикета	ОК-8	Знать: нормы литературного языка; техники делового общения З(ОК-8) Уметь: составлять связные, грамотно построенные тексты (в устной и письменной форме) на разные темы в соответствии с коммуникативными качествами речи; выступать публично У(ОК-8) Владеть: навыками по применению эффективных средств общения, а также по устранению потенциальных и реальных барьеров общения В(ОК-8)
ОК-10: способностью творчески подходить к порученному заданию, уметь проявлять разумную инициативу и обосновывать ее перед руководителем, нести персональную	ОК-10	Знать: различные методы реализации поставленных задач З(ОК-10) Уметь: применять на практике техники делового общения У(ОК-10) Владеть: навыками грамотного представления результатов проведенных исследований В(ОК-10)

Код и наименование компетенции выпускника	Этапы формирования компетенций	Планируемые результаты обучения/индикаторы достижения компетенций (показатели освоения компетенции)
ответственность за результаты своей профессиональной деятельности		

4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетные единицы, 72 часа.

Форма промежуточной аттестации: зачет – 5 семестр.

Распределение фонда времени по темам дисциплины по очной формам обучения представлено в таблице 4.1.

Таблица 4.1 – Распределение фонда времени по темам дисциплины

Номер и наименование тем	Объем дисциплины (ак. часы)			
	Контактная работа			СРО
	ЗЛТ	ПЗ	ЛР	
1	2	3	4	5
Тема 1. Культура речи и деловое общение в сфере межличностных отношений	4	2	-	6
Тема 2. Деловой этикет в деловом общении	2	2	-	6
Тема 3. Габитарный имидж и деловая репутация как средства коммуникации	2	2	-	6
Тема 4. Деловая беседа. Методы ведения деловых переговоров.	4	4	-	6
Тема 5. Барьеры делового общения	4	2	-	6
Тема 6. Психологические особенности делового общения	4	4	-	6
Всего по дисциплине:	**20**	**16**	**-**	**36**

*ЗЛТ – занятия лекционного типа, ПЗ – все виды занятий семинарского типа, кроме лабораторных работ, ЛР – лабораторные работы, СРО – самостоятельная работа обучающегося

5. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ И ТЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Тема 1. Культура речи и деловое общение в сфере межличностных отношений

Нормы литературного языка в деловом общении. Речевая культура как основа формирования делового имиджа. Речевые ошибки и пути их преодоления. Техника речи в деловом разговоре Речевой этикет: приветствие, представление. Специфика делового разговора. Основные правила публичной речи. Понятие делового общения. Принципы и нормы делового общения.

Тема 2. Деловой этикет в деловом общении

Понятие этикет. Профессиональный и академический этикет. Деловой этикет в профессиональной деятельности. Основные правила и принципы делового этикета. Использование этикета в целях успешной самопрезентации. Этика деловых отношений. Этика ведения деловой переписки, телефонных переговоров, совещаний и собеседований.

Тема 3. Габитарный имидж и деловая репутация как средства коммуникации

Габитарный имидж: внешний и внутренний образ делового человека. Бизнес-стиль делового мужчины и деловой женщины: сходство и различия. Внешний вид делового человека при публичных выступлениях. Стандарты в одежде сотрудников. Роль и

значение дресс-кода в деловых отношениях. Внешний вид делового человека при публичных выступлениях.

Тема 4. Деловая беседа. Методы ведения деловых переговоров.

Деловая беседа как форма делового общения. Функции деловой беседы. Структура деловой беседы. Стратегии и тактики общения в деловой беседе. Этикет ведения деловых переговоров. Этапы переговорного процесса. Методы ведения деловых переговоров. Правила убеждения собеседника в ходе деловых переговоров.

Тема 5. Барьеры делового общения

Барьеры общения как причины неэффективного делового общения. Виды барьеров общения. Устранение потенциальных и реальных барьеров общения. Факторы и приемы повышения эффективности делового общения. Преодоление барьеров общения собеседников. Активное слушание как средство повышения эффективности общения.

Тема 6. Психологические особенности делового общения

Психотипы в деловом общении. Невербальное общение в деловых коммуникациях. Неречевой имидж. Национальные и территориальные особенности делового общения. Национальная специфика жестов.

6. ЗАНЯТИЯ СЕМИНАРСКОГО ТИПА

Таблица 6.1 – Практические занятия/ Семинарские занятия / Лабораторные работы

№ темы	Тема занятия	Вид занятия/ Оценочное средство
1	2	3
1	Роль и значение делового общения в сфере межличностных отношений	СЗ: Тематическая дискуссия
2	Деловой этикет в профессиональной деятельности	СЗ: Тематическая дискуссия
3	Внешний и внутренний образ делового человека в процессе делового общения	СЗ: Тематическая дискуссия
4	Методы ведения деловых переговоров	СЗ: Тематическая дискуссия
5	Практика преодоления барьеров общения	ПЗ: Ролевая игра
6	Психологические особенности делового общения	ПЗ: Решение практических задач

*ПЗ – практические занятия, СЗ – семинарские занятия, ЛР – лабораторные работы

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ

7.1. Методические указания для обучающегося по освоению дисциплины

Для формирования четкого представления об объеме и характере знаний и умений, которыми надо будет овладеть по дисциплине в самом начале учебного курса обучающийся должен ознакомиться с учебно-методической документацией:

– рабочей программой дисциплины: с целями и задачами дисциплины, ее связями с другими дисциплинами образовательной программы, перечнем знаний и умений, которыми в процессе освоения дисциплины должен владеть обучающийся,

– порядком проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации;

– графиком консультаций преподавателей кафедры.

Систематическое выполнение учебной работы на занятиях лекционных и семинарских типов, а также выполнение самостоятельной работы позволит успешно освоить дисциплину.

В процессе освоения дисциплины обучающимся следует:

– слушать, конспектировать излагаемый преподавателем материал;

– ставить, обсуждать актуальные проблемы курса, быть активным на занятиях;

– задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений;

– выполнять задания практических занятий полностью и установленные сроки.

При затруднениях в восприятии материала следует обратиться к основным литературным источникам. Если разобраться в материале не удалось, то обратится к лектору (по графику его консультаций) или к преподавателю на занятиях семинарского типа.

Обучающимся, пропустившим занятия (независимо от причин), не имеющим письменного решения задач или не подготовившимся к данному занятию, рекомендуется не позже чем в 2 - недельный срок явиться на консультацию к преподавателю и отчитаться по теме.

7.2. Организация самостоятельной работы

Под самостоятельной работой обучающихся понимается планируемая работа обучающихся, направленная на формирование указанных компетенций, выполняемая во внеаудиторное время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, без его непосредственного участия.

Методическое обеспечение самостоятельной работы при наличии обучающихся лиц с ограниченными возможностями представляется в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

Виды самостоятельной работы по дисциплине представлены в таблице 7.2.1.

Таблица 7.2.1 – Организация самостоятельной работы обучающегося

№ темы	Вид самостоятельной работы
1	2
1-6	Подготовка к проверке знаний по теме.
1-6	Подготовка устного сообщения.
1-6	Написание реферата по теме.
1-6	Подготовка мультимедийной презентации.

Каждый вид СРО, указанный в таблице 7.2.1 обеспечен методическими материалами.

8. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В преподавании дисциплины «Культура делового общения» используются разнообразные образовательные технологии как традиционные, так и с применением активных и интерактивных методов обучения.

Активные и интерактивные методы обучения:

– проблемная лекция (тема № 2, тема № 3);

– тематическая дискуссия (тема № 2, тема № 3, тема № 4);

– проблемный семинар (тема № 2, тема № 6);
– решение практических задач (тема № 6);
– ролевая игра (тема № 5).

Проблемный семинар: предполагает активное вовлечение студентов в процесс обсуждения и решения поставленной проблемы, процесс поиска решения направляется и контролируется преподавателем.

Тематическая дискуссия: обсуждения темы (спорного или проблемного характера) в учебной группе.

Проблемная лекция: преподаватель ставит вопрос или формулирует проблемную задачу и показывает варианты ответов или способов решения, а студенты наблюдают за поиском и определяют свое отношение к полученному материалу.

Ролевая игра: имитационный игровой метод обучения, характеризующийся следующими основными признаками:

- наличие проблемы или задачи в сфере профессиональной деятельности и распределение ролей между участниками их решения (например, с помощью метода разыгрывания ролей может быть имитировано производственное совещание);
- взаимодействие участников игрового занятия, обычно посредством проведения дискуссии;
- ввод преподавателем в процессе занятия корректирующих условий;
- оценка результатов обсуждения и подведение итогов преподавателем.

Ролевые игры отличаются от деловых игр «локальностью» и меньшей сложностью решаемых проблем, задач профессиональной деятельности, акцентом на ролевых функциях участников в игровой деятельности и оценке её результатов. Общая цель игрового коллектива (учебной группы), как правило, отсутствует. Цели и задачи участников связаны с наилучшим (адекватным, полным, корректным и т.д.) выполнением ролевых функций. Продолжительность ролевой игры может составлять от 0,5 до 4 часов учебного времени.

Решение практических задач осуществляется с целью приобретения навыков и опыта творческой деятельности, овладения современными методами практической работы в интересах закрепления, углубления и расширения знаний студентов, полученных в ходе лекции.

9. РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

9.1. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Таблица 9.1.1 – Учебно-методическое обеспечение дисциплины

Библиографическое описание издания (автор, заглавие, вид, место и год издания, кол. стр.)	Основная/ дополнительная литература	Книгообеспеченность	
		Кол-во. экз. в библ. СПбГЭУ	Электронные ресурсы
Асадов А.Н. Культура делового общения : учебное пособие / А.Н.Асадов, Н.Н.Покровская, О.А.Косалимова .— Санкт-Петербург : Изд-во СПбГУЭФ, 2010 .— 155 с. : ил. — Сведения доступны также по Интернету: opac.unecon.ru .	Основная	407	ЭБ OPAC.UNECON.RU
Чернышова Л. И. Этика, культура и этикет делового общения [Электронный ресурс] : Учебное пособие / Чернышова Л.И. — Электрон. дан. — М : Издательство Юрайт,	Основная	-	ЭБС Юрайт

2019 .— 161с			
Психология делового общения [Электронный ресурс] : учебник / Н.В. Бордовская, под. под ред., С.Н. Костромина, Н.Л. Москвичева, Е.В. Зиновьева. — Москва : КноРус, 2019. — 291 с.	Дополнительная	-	ЭБС BOOK.ru
Коноваленко М.Ю. Психология делового общения [Электронный ресурс] : Учебное пособие / Коноваленко М.Ю. — М. : Издательство Юрайт, 2019 .— 158с.	Дополнительная	-	ЭБС Юрайт

Таблица 9.1.2 – Перечень современных профессиональных баз данных (СПБД)

№	Наименование СПБД
1	Электронная библиотека Grebennikon.ru – www.grebennikon.ru
2	Научная электронная библиотека eLIBRARRY – www.elibrary.ru
3	Научная электронная библиотека КиберЛеника – www.cyberleninka.ru
4	База данных ПОЛПРЕД Справочники – www.polpred.com
5	База данных OECD Books, Papers & Statistics на платформе OECD iLibrary – www.oecd-ilibrary.org

Таблица 9.1.3 – Перечень информационных справочных систем (ИСС)

№	Наименование ИСС
1	Справочная правовая система КонсультантПлюс (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или www.consultant.ru)
2	Справочная правовая система «ГАРАНТ» (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или www.garant.ru)
3	Информационно-справочная система «Кодекс» (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или www.kodeks.ru)
4	Электронная библиотечная система BOOK.ru - www.book.ru
5	Электронная библиотечная система ЭБС ЮРАЙТ – www.urait.ru
6	Электронно-библиотечная система ЗНАНИУМ (ZNANIUM) – www.znanium.com
7	Электронная библиотека СПбГЭУ– opac.unecon.ru

9.1.Материально-техническое обеспечение учебного процесса

Для реализации данной дисциплины имеются специальные помещения для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы.

Таблица 9.2.1 – Перечень программного обеспечения (ПО)

№ п/п	Наименование ПО
1	Microsoft Windows Professional (КОНТРАКТ № 244/20 «26» июня 2020 г)
2	Microsoft Office Professional (КОНТРАКТ № 244/20 «26» июня 2020 г)
3	7-Zip (freeware)

10. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Обучение обучающихся с ограниченными возможностями здоровья при необходимости осуществляется на основе адаптированной рабочей программы с использованием специальных методов обучения и дидактических материалов, составленных с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся (обучающегося).

В целях освоения учебной программы дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья Университет обеспечивает:

– для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению: размещение в доступных для обучающихся, являющихся слепыми или слабовидящими, местах и в адаптированной форме справочной информации о расписании учебных занятий; присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь; выпуск альтернативных форматов методических материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);

– для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху: надлежащими звуковыми средствами воспроизведение информации;

– для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата: возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, туалетные комнаты и другие помещения кафедры, а также пребывание в указанных помещениях.

Образование обучающихся с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах или в отдельных организациях.

11. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Фонд оценочных средств для проведения аттестации уровня сформированности компетенций обучающихся по дисциплине оформляется отдельным документом и является приложением к рабочей программе дисциплины (модуля).