

РОСЖЕЛДОР

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Ростовский государственный университет путей сообщения»
(ФГБОУ ВО РГУПС)**

М.В. Покотыло, М.П. Чуриков

ОСНОВЫ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

Учебно-методическое пособие

Ростов-на-Дону
2018

ББК 67я7 + 06

Рецензент – доктор социологических наук, кандидат юридических наук,
профессор М.Б. Смоленский

Покотыло, М.В.

Основы делового общения: учебно-методическое пособие / М.В. Покотыло, М.П. Чуриков; ФГБОУ ВО РГУПС. – Ростов н/Д, 2018. – 11 с.

Учебно-методическое пособие для обучающихся по освоению дисциплины «Основы делового общения» ориентировано на обеспечение методической поддержки обучающихся в ходе освоения дисциплины.

Предназначено для обучающихся магистратуры по основной образовательной программе 40.04.01 (030900) «Юриспруденция», направленность (профиль) «Гражданское и транспортное право», а также для иных обучающихся высших учебных заведений, интересующихся проблематикой дисциплины.

Одобрено к изданию кафедрой «Гражданское право и процесс».

СОДЕРЖАНИЕ

Наименование, цель и задача дисциплины	4
Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения Образовательной программы	4
Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)	5
Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине	6
Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы	6
Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины	10
Основная литература	10
Дополнительная литература	10
Электронные образовательные ресурсы в сети Интернет	10
Современные профессиональные базы данных, информационно-справочные и поисковые системы	10
Перечень информационных технологий, включая перечень ПО и информационных справочных систем	12

НАИМЕНОВАНИЕ, ЦЕЛЬ И ЗАДАЧА ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина «Основы делового общения».

Целью дисциплины «Основы делового общения» является фундаментальная подготовка в составе других базовых дисциплин цикла «Общенаучный цикл» в соответствии с требованиями, установленными федеральным государственным образовательным стандартом высшего профессионального образования для формирования у выпускника общекультурных компетенций, способствующих решению профессиональных задач в соответствии с видами профессиональной деятельности, предусмотренными учебным планом.

Для достижения цели поставлены задачи ведения дисциплины:

- подготовка магистранта по разработанной в университете Образовательной программе к успешной аттестации планируемых результатов освоения дисциплины;
- подготовка магистранта к освоению дисциплины «Социология права»;
- подготовка магистранта к научно-исследовательской работе;
- подготовка магистранта к итоговой аттестации;
- развитие социально-воспитательного компонента учебного процесса.

ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Планируемый результат освоения дисциплины	Планируемый результат освоения Образовательной программы
<p>Знает: основы делового общения, профессиональные обязанности в сфере гражданского и транспортного права, соблюдение принципов этики юриста</p> <p>Умеет: добросовестно исполнять профессиональные обязанности в сфере гражданского и транспортного права, соблюдать принципы этики юриста</p> <p>Имеет навыки: добросовестного исполнения профессиональных обязанностей в сфере гражданского и транспортного права, соблюдения принципов этики юриста</p>	ОК-2 – способностью добросовестно исполнять профессиональные обязанности, соблюдать принципы этики юриста
<p>Знает: русский язык как средство делового общения, в т.ч. в сфере гражданского и транспортного права, особенности делового общения на иностранном языке</p> <p>Умеет: свободно пользоваться русским языком как средством делового общения, в т.ч. в сфере гражданского и транспортного права; использовать базовые приемы делового общения на иностранном языке</p> <p>Имеет навыки: свободного пользования русским языком как средством делового общения, в т.ч. в сфере гражданского и транспортного права; использования базовых приемов правил делового общения на иностранном языке</p>	ОК-4 – способностью свободно пользоваться русским и иностранными языками как средством делового общения

<p>Знает: методы делового общения при принятии и проведении управленческих решений в сфере гражданского и транспортного права</p> <p>Умеет: принимать оптимальные управленческие решения при деловом общении в сфере гражданского и транспортного права</p> <p>Имеет навыки: принятия оптимальных управленческих решений при деловом общении в сфере гражданского и транспортного права</p>	<p>ПК-9 – способностью принимать оптимальные управленческие решения</p>
<p>Знает: базовые управленческие инновации в сфере делового общения в области гражданского и транспортного права</p> <p>Умеет: анализировать базовые управленческие инновации в сфере делового общения в области гражданского и транспортного права</p> <p>Имеет навыки: анализа и реализации базовых управленческих инноваций в сфере делового общения в области гражданского и транспортного права</p>	<p>ПК-10 – способностью воспринимать, анализировать и реализовывать управленческие инновации в профессиональной деятельности</p>

СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ, СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ (РАЗДЕЛАМ)

Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

Содержание дисциплины (тематика лекционных занятий)

Семестр № 3 ОФО/ курс 2 ЗФО

1. Коммуникация: особенности межличностных коммуникаций для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия. Лингво-психологические особенности. (Компетенция/и ОК-2)
 - 1.1. Характеристика и содержание общения.
 - 1.2. Перцептивная сторона общения.
 - 1.3. Коммуникативная сторона общения.
2. Вербальная и невербальная коммуникация для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия. (Компетенция/и ОК-4)
 - 2.1. Вербальная коммуникация как основа коммуникации в устной и письменной формах на русском языке.
 - 2.2. Структура невербальной коммуникации.
3. Формы деловой коммуникации в делового общения и публичного выступления: переговоры деловая переписка, электронные коммуникации. (Компетенция/и ПК-9)
 - 3.1. Деловые переговоры, совещание и деловая беседа как разновидности коммуникации в устной форме на русском языке.
 - 3.2. Эффективные тактики переговорных процессов, способствующие осуществлению делового общения.
 - 3.3. Публичное выступление как разновидность коммуникации в устной форме.
 - 3.4. Деловая переписка как основа коммуникации в письменной форме на русском языке.
4. Коммуникативная компетентность специалиста в формате деятельности организации для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия. (Компетенция/и ПК-10)
 - 4.1. Понятие о коммуникативной компетенции.

- 4.2. Причины возникновения конфликтов в деловом общении и способы предотвращения конфликтных ситуаций.
- 4.3. Коммуникация в условиях искажения информации.
- 5. Профессиональные коммуникации на русском и иностранном языках в рамках делового общения и публичных выступлений. (Компетенция/и ОК-4)
 - 5.1. Характеристика групповых процессов в организации.
 - 5.2. Коммуникация как функция управления организацией.
 - 5.3. Виды коммуникаций между руководителем и подчиненными.
 - 5.4. Формирование коммуникаций внутри компании, способствующие работе в коллективе с учетом этических, культурных и профессиональных различий.
 - 5.5. Основы этики делового поведения и речевого этикета.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

**Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые
для оценки знаний, умений, навыков, характеризующих этапы
формирования компетенций в процессе освоения образовательной
программы**

Контрольные работы,

- 1) Понятие о деловом общении.
- 2) Классификацию видов общения.
- 3) Структурные компоненты общения: коммуникативная сторона общения, интерактивная сторона, перцептивная сторона.
- 4) Типы межличностных коммуникаций: познавательная, убеждающая, экспрессивная, суггестивная, ритуальная.
- 5) Виды деловых переговоров.
- 6) Стилиевые стратегии ведения переговоров.
- 7) Структуру построения публичного выступления.
- 8) Основные компоненты техники речи.
- 9) Виды деловых документов: заявление, деловые письма, резюме, договор, протокол.
- 10) Формы организационных коммуникаций.
- 11) Способы повышения эффективности внутриорганизационных коммуникаций
- 12) Национальные и международные требования делового этикета.
- 13) Основные понятия вербального и невербального общения.
- 14) Основные виды речевой деятельности.
- 15) Виды конфликтов в общении и причины их возникновения.
- 16) Особенности делового общения в профессиональной деятельности юриста
- 17) Соблюдение принципов этики юриста при деловом общении
- 18) Функции и цели общения.
- 19) Приемы делового общения при принятии управленческих решений
- 20) Особенности делового общения на русском языке
- 21) Особенности делового общения на иностранном языке
- 22) Особенности деловой переписки на русском языке
- 23) Особенности деловой переписки на иностранном языке

Для заочной формы обучения контрольная работа проводится в форме компьютерного тестирования на базе ЦМКО.

Перечни сопоставленных с ожидаемыми результатами освоения дисциплины вопросов (задач):

Зачет. Семестр № 3 ОФО / курс 2 ЗФО

Вопросы для оценки результата освоения «Знать»:

- 1) Понятие о деловом общении.
- 2) Классификацию видов общения.
- 3) Структурные компоненты общения: коммуникативная сторона общения, интерактивная сторона, перцептивная сторона.
- 4) Типы межличностных коммуникаций: познавательная, убеждающая, экспрессивная, суггестивная, ритуальная.
- 5) Виды деловых переговоров.
- 6) Стилиевые стратегии ведения переговоров.
- 7) Структуру построения публичного выступления.
- 8) Основные компоненты техники речи.
- 9) Виды деловых документов: заявление, деловые письма, резюме, договор, протокол.
- 10) Формы организационных коммуникаций.
- 11) Способы повышения эффективности внутриорганизационных коммуникаций
- 12) Национальные и международные требования делового этикета.
- 13) Основные понятия вербального и невербального общения.
- 14) Основные виды речевой деятельности.
- 15) Виды конфликтов в общении и причины их возникновения.
- 16) Особенности делового общения в профессиональной деятельности юриста
- 17) Соблюдение принципов этики юриста при деловом общении
- 18) Функции и цели общения.
- 19) Приемы делового общения при принятии управленческих решений
- 20) Особенности делового общения на русском языке
- 21) Особенности делового общения на иностранном языке
- 22) Особенности деловой переписки на русском языке
- 23) Особенности деловой переписки на иностранном языке
- 24) Особенности этики юриста при деловом общении
- 25) Особенности конфликтов и способы их локализации

Вопросы для оценки результата освоения «Уметь»:

- 1) Использовать лингвистические обороты, помогающие прийти к согласию в переговорах.
- 2) Ставить вопросы, побуждающие партнера принять нужное решение.
- 3) Избегать наиболее типичные речевые и невербальные ошибки в ходе деловых переговоров.
- 4) Строить развернутое монологическое высказывание с учетом структуры монолога.
- 5) Использовать приемы привлечения и удержания внимания слушателей.
- 6) Определять стили руководства.
- 7) Тестировать эффективность коммуникаций в компании.
- 8) Разрабатывать корпоративную символику фирмы для совершенствования коммуникативных процессов.
- 9) Владеть способами эффективного слушания собеседника.
- 10) Классифицировать приемы психологического воздействия в общении.
- 11) Задавать вопросы в деловых переговорах для получения исчерпывающей информации.
- 12) Классифицировать факторы, препятствующие эффективному общению.

- 13) Классифицировать способы предвидения трудных ситуаций, влекущих за собой конфликт.
- 14) Классифицировать способы выявления неискренности в общении.
- 15) Прогнозировать развитие конфликта и разрешения конфликтных ситуаций на психологическом, межкультурном, социальном и др. уровнях.
- 16) Соблюдать принципы этики юриста при деловом общении
- 17) Использовать правила делового общения при осуществлении профессиональной деятельности юриста
- 18) Использовать приемы делового общения при формулировании управленческих решений
- 19) Анализировать особенности реализации управленческих инноваций в профессиональной деятельности при деловом общении
- 20) Сформулировать функции делового общения в сфере профессиональных взаимоотношений
- 21) Систематизировать виды коммуникаций между руководителем и подчиненными
- 22) Сформулировать основы этики делового поведения и речевого этикета.
- 23) Систематизировать эффективные тактики переговорных процессов.
- 24) Систематизировать способы выявления факторов психологического воздействия в общении.
- 25) Проанализировать конфликт в структуре делового общения

Вопросы для оценки результата освоения «Иметь навыки»:

- 1) Владения технологией составления публичной речи.
- 2) Владения стратегиями и тактиками влияния на партнера в процессе деловой коммуникации.
- 3) Владения тактиками привлечения внимания слушателей в процессе публичного выступления.
- 4) Использования современных электронных средств для создания деловой корреспонденции.
- 5) Владения основными инструментами продуктивной деловой документации.
- 6) Владения речевым этикетом телефонных разговоров.
- 7) Владения этикой делового общения на национальном и на международном уровнях.
- 8) Владения методами коммуникативной стимуляции сотрудника в деловой беседе.
- 9) Владения приемами эффективного поведения в ситуациях конфликта.
- 10) Владения способами и стратегиями разрешения конфликтов.
- 11) Дать развернутое описание алгоритма ведения деловых переговоров
- 12) Дать развернутое описание алгоритма ведения делового совещания в коллективе сотрудников
- 13) Дать развернутое описание алгоритма доведения управленческих решений до сведения коллектива
- 14) Ведения делового общения с использованием приемов презентации
- 15) Раскрыть значение презентационной речи как разновидности публичной речи
- 16) Систематизации форм деловых коммуникаций
- 17) Систематизировать типы социальных конфликтов
- 18) Сформулировать стратегию и тактику поведения в конфликте
- 19) Анализировать понятие конфликтного поведения и пути его преодоления
- 20) Определения темперамента и характера деловых партнеров, их влияние на процесс переговоров
- 21) Дать развернутое описание алгоритма реализации управленческих инноваций в профессиональной деятельности при деловом общении
- 22) Характеристики групповых процессов в организации.
- 23) Ориентации в коммуникативных средствах, присущих национальному, сословному менталитету
- 24) Дать развернутое описание этики делового общения юриста

25) Дать развернутое описание специфических особенностей гражданско-правового общения
Иные контрольные материалы для автоматизированной технологии оценки имеются в Центре мониторинга качества образования

**ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ
ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

Основная литература

№ п/п	Библиографическое описание	Ре-сурс
1	Иванова, А.Ю. Русский язык в деловой документации : учебник и практикум для вузов / А.Ю. Иванова. – М. : Юрайт, 2018. – 157 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-9916-5842-3. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: https://biblio-online.ru/bcode/413730	ЭБС Юрайт

Дополнительная литература

№ п/п	Библиографическое описание	Ре-сурс
1	Культура речи. Научная речь : учеб. пособие для бакалавриата и магистратуры / В.В. Химик [и др.] ; под ред. В.В. Химики, Л.Б. Волковой. – 2-е изд., испр. и доп. – М. : Юрайт, 2018. – 270 с. – (Бакалавр и магистр. Модуль). – ISBN 978-5-534-06603-6. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: https://biblio-online.ru/bcode/412097	ЭБС Юрайт

Электронные образовательные ресурсы в сети Интернет

№ п/п	Адрес в Интернете, наименование
1	http://rgups.ru/ . Ресурс ЭИОС РГУПС
2	http://www.iprbookshop.ru/ . Электронно-библиотечная система «IPRBooks»
3	https://www.biblio-online.ru/ . Электронно-библиотечная система «Юрайт»
4	http://www.umczdt.ru/ . Электронная библиотека «УМЦ ЖДТ»
5	http://jirbis2.rgups.ru/jirbis2/ . Электронно-библиотечная система РГУПС
6	https://rgups.public.ru/ . Электронная библиотека «public.ru»

Современные профессиональные базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

№ п/п	Тип	Наименование	Функционал	Режим доступа	Адрес в сети Интернет
1.	Профессиональная база данных	Интернет-ресурс «Судебные	Крупнейший ин-	свободный	https://sudact.ru/

	(язык: русский)	и нормативные акты Российской Федерации» (СудАкт.Ру)	регистратор судебных решений всех судов Российской Федерации		
2.	Профессиональная база данных (язык: русский)	Набор данных «Транспорт» / Портал открытых данных	Портал открытых данных Российской Федерации	свободный	https://data.gov.ru/taxonomy/term/12/datasets
3.	Профессиональная база данных (язык: русский)	Открытые данные Министерства транспорта Российской Федерации	Ведомственный план Министерства транспорта Российской Федерации по реализации мероприятий в области открытых данных	свободный	https://www.mintrans.ru/eye/opendata
4.	Профессиональная база данных (язык: русский, английский, немецкий)	Scopus	Scopus – крупнейшая единая база данных научной периодики	свободный	https://www.scopus.com
5.	Профессиональная база данных (язык: русский, английский)	Web of Science	Политематическая реферативно-библиографическая и наукометрическая (библиометрическая) база данных	свободный	https://apps.webofknowledge.com
6.	Информационно-поисковая система (язык: русский, английский, немецкий)	Google Scholar (Академия Google)	поисковая система по научной литературе	свободный	https://scholar.google.ru/
7.	Справочно-правовая система (язык: русский)	СПС «Консультант +»	компьютерная справочная правовая система в России	свободный	локальная версия (доступ с укомплектованных рабочих мест образовательной организации) интернет-версия http://www.consultant.ru/

Ресурсы для оперативного обмена информацией с отечественными и зарубежными вузами и организациями

№ п/п	Тип	Наименование	Адрес/e-mail
1.	Отечественный вуз	федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Россий-	https://rut-miit.ru/feedback

		ский университет транспорта» (Российская Федерация)	
2.	Отечественный вуз	государственное казенное образовательное учреждение высшего образования «Российская таможенная академия» (Российская Федерация)	rta-sf@mail.ru
3.	Зарубежный вуз	Университет г. Зальцбург (Австрия)	https://sso.sbg.ac.at/idp/profile/SAML2/Redirect/SSO?execution=els1#
4.	Зарубежный вуз	Азербайджанский Технический университет г. Баку	ird@aztu.edu.az
5.	Отечественная организация	ОАО «Российские железные дороги»	info@rzd.ru
6.	Отечественная организация	Министерством общего и профессионального образования Ростовской области г. Ростов-на-Дону	min@rostobr.ru
7.	Зарубежная организация	Китайско-Российский технопарк г. Яньтая (Китайская Народная Республика)	rzzhang@sohu.com
8.	Зарубежная организация	ННО «Научно-исследовательский информатизационный центр» (Узбекистан)	http://aitm.uz/

Перечень информационных технологий, включая перечень ПО и информационных справочных систем

№ п/п	Наименование	Произво
1	Операционная система ОС Microsoft Windows. Офисное программное обеспечение Microsoft Office. Общесистемное ПО Acrobat Reader.	И
2	КонсультантПлюс	О

О – программное обеспечение отечественного производства

И – импортное программное обеспечение

Учебное издание

Покотыло Михаил Васильевич

Чуриков Михаил Петрович

ОСНОВЫ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

Печатается в авторской редакции
Технический редактор Т.И. Исаева

Подписано в печать 29.12.18. Формат 60×84/16.
Бумага офсетная. Печать офсетная. Усл. печ. л. 0,7.
Тираж экз. Изд. № 90187. Заказ .

Редакционно-издательский центр ФГБОУ ВО РГУПС.

Адрес университета: 344038, г. Ростов н/Д, пл. Ростовского Стрелкового Полка
Народного Ополчения, д. 2.