

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное учреждение
высшего профессионального образования
"Казанский (Приволжский) федеральный университет"
Отделение менеджмента



УТВЕРЖДАЮ

Проректор
по образовательной деятельности КФУ
Проф. Минзарипов Р.Г.

_____ 20__ г.

Программа дисциплины

Эффективные коммуникации в процессе переговоров Б3.ДВ.6

Направление подготовки: 080200.62 - Менеджмент

Профиль подготовки: Управление персоналом

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

Автор(ы):

Тумашева М.В.

Рецензент(ы):

Фахрутдинова Е.В.

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий(ая) кафедрой: Фахрутдинова Е. В.

Протокол заседания кафедры No ____ от "____" _____ 201__ г

Учебно-методическая комиссия Института управления, экономики и финансов (отделение менеджмента):

Протокол заседания УМК No ____ от "____" _____ 201__ г

Регистрационный No

Казань
2014

Содержание

1. Цели освоения дисциплины
2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы
3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины /модуля
4. Структура и содержание дисциплины/ модуля
5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения
6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов
7. Литература
8. Интернет-ресурсы
9. Материально-техническое обеспечение дисциплины/модуля согласно утвержденному учебному плану

Программу дисциплины разработал(а)(и) ассистент, б/с Тумашева М.В. кафедра управления человеческими ресурсами Отделение менеджмента, Marina.Makarova@kpfu.ru

1. Цели освоения дисциплины

Обучение данной дисциплине способствует достижению следующих целей:

- освоение студентами этических основ, форм и сфер деловой коммуникации с деловыми и официальными лицами, зарубежными и общественными партнерами в рамках делового протокола, этических норм, а также отдельных видов внутриорганизационных коммуникаций;
- формирование прочных умений и навыков коммуникативного влияния;
- знать специфику внутренних коммуникаций, основные понятия дисциплины, владеть управленческими коммуникациями, знать факторы, влияющие на эффективность коммуникаций и возможности их использования для решения рабочих вопросов;
- уметь адекватно применять разные модели общения для решения задач, связанных с управлением внутриорганизационным поведением.

2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы высшего профессионального образования

Данная учебная дисциплина включена в раздел " Б3.ДВ.6 Профессиональный" основной образовательной программы 080200.62 Менеджмент и относится к дисциплинам по выбору. Осваивается на 4 курсе, 8 семестр.

Данная учебная дисциплина включена в раздел " Б3.ДВ.6 Профессиональный" основной образовательной программы 080200.62 Менеджмент и относится к дисциплинам по выбору. Осваивается на 4 курсе, 7 семестр.

Дисциплина " Эффективные коммуникации в процессе переговоров" относится к дисциплинам базовой (общепрофессиональной) части Профессионального цикла. Изучение дисциплины тесно связано с основным профильным предметом специальности, т.е. "Менеджментом", так же существуют тесные связи с большинством дисциплин гуманитарного и социально-экономического характера, таких как "Маркетинг"; "Философия"; "Экономика"; "Социология"; "Психология"; "Деловые коммуникации".

3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины /модуля

В результате освоения дисциплины формируются следующие компетенции:

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ОК-19 (общекультурные компетенции)	осуществлять деловое общение: публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловую переписку, электронные коммуникации
ОК-5 (общекультурные компетенции)	Владение культурой мышления, способность к обобщению, анализу, восприятию информации, постановке цели и выбору путей её достижения
ОК-6 (общекультурные компетенции)	логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь
ОК-7 (общекультурные компетенции)	Готовность к кооперации с коллегами, работе в коллективе
ПК-5 (профессиональные компетенции)	Способность эффективно организовать групповую работу на основе процессов групповой динамики, принципов формирования команды

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ПК-6 (профессиональные компетенции)	Умение владеть различными способами разрешения конфликтных ситуаций
ПК-7 (профессиональные компетенции)	Способность к анализу и проектированию межличностных, групповых и организационных коммуникаций

В результате освоения дисциплины студент:

1. должен знать:

Особенности осуществления внутренних коммуникаций как процесса обратной связи
Правила телефонных коммуникаций
Характерные признаки эффективных письменных коммуникаций
Коммуникационные стили менеджмента
Технику взаимодействия с персоналом для критики и поощрения
Деловой этикет в коммуникативном поведении
психофизиологические особенности восприятия и обработки информации
Ролевое общение во внутренних деловых коммуникациях
Основные правила проведения конструктивных совещаний
Основы переговорного процесса
Стиль и содержание делового партнерства при разногласиях между сотрудниками

2. должен уметь:

Выбирать необходимые каналы коммуникаций
Использовать невербальное общение
Публично выступать
Проводить собеседования, личные беседы с персоналом компании
Применять убеждающую модель общения
Применять НЛП в коммуникациях
Использовать групповые и командные коммуникации

3. должен владеть:

современных норм и технологий делового взаимодействия
культуры и техники речи
ведения диалога
разработки плана беседы
коллективной работы
разрешения конфликтов

4. должен демонстрировать способность и готовность:

навыки командной работы, взаимодействия, сотрудничества и разрешения конфликтов;
приемы выступлений, переговоров, проведения совещаний внутри компании, способен вести эффективную внутрикорпоративную переписку как на бумажных носителях, так и в электронном виде;
Берет на себя лидерскую функции в проектной или групповой работе, умеет формировать команду, ставить цели перед ее членами, устанавливать показатели исполнения и контролировать их

Дифференцирует разные стратегии выхода из конфликтных ситуаций и при необходимости применяет их;

Владеет средствами осуществления горизонтальных и вертикальных коммуникаций в зависимости от жизненного цикла и ситуации в организации

Использует навыки командной работы и кооперации для организации деятельности малой группы;

4. Структура и содержание дисциплины/ модуля

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных(ые) единиц(ы) 108 часа(ов).

Форма промежуточного контроля дисциплины экзамен в 8 семестре.

Суммарно по дисциплине можно получить 100 баллов, из них текущая работа оценивается в 50 баллов, итоговая форма контроля - в 50 баллов. Минимальное количество для допуска к зачету 28 баллов.

86 баллов и более - "отлично" (отл.);

71-85 баллов - "хорошо" (хор.);

55-70 баллов - "удовлетворительно" (удов.);

54 балла и менее - "неудовлетворительно" (неуд.).

4.1 Структура и содержание аудиторной работы по дисциплине/ модулю

Тематический план дисциплины/модуля

N	Раздел Дисциплины/ Модуля	Семестр	Неделя семестра	Виды и часы аудиторной работы, их трудоемкость (в часах)			Текущие формы контроля
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
1.	Тема 1. Методологические основы и понятийный аппарат курса	8		2	1	0	
2.	Тема 2. Основные принципы этики и характер деловой коммуникации	8		2	1	0	
3.	Тема 3. Этика и развитие деловой культуры в России	8		1	1	0	
4.	Тема 4. Многомерность личности делового партнера	8		1	2	0	
5.	Тема 5. Речевая коммуникация: понятие, формы и типы	8		1	1	0	
6.	Тема 6. Невербальные аспекты деловой коммуникации. Деловое общение по телефону	8		1	1	0	

N	Раздел Дисциплины/ Модуля	Семестр	Неделя семестра	Виды и часы аудиторной работы, их трудоемкость (в часах)			Текущие формы контроля
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
7.	Тема 7. Письменная форма коммуникации и деловая переписка	8		1	1	0	
8.	Тема 8. Конфликтные ситуации в деловом общении и пути их разрешения	8		1	2	0	
9.	Тема 9. Деловые беседы и деловые совещания в структуре современного делового взаимодействия	8		2	2	0	
10.	Тема 10. Деловые переговоры	8		2	2	0	
11.	Тема 11. Деловая коммуникация и имидж фирмы	8		2	2	0	
12.	Тема 12. Итоговая форма контроля	8		2	2	0	
	Тема . Итоговая форма контроля	8		0	0	0	экзамен
	Итого			18	18	0	

4.2 Содержание дисциплины

Тема 1. Методологические основы и понятийный аппарат курса

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Понятия: ?этика?, ?мораль?, ?общение?, ?деловая коммуникация?, ?этика деловой коммуникации?. Предмет ? психологическая и нравственная стороны деятельности и общения людей; психические процессы, свойства и состояния разного рода рабочих, деловых групп. Цели: формирование у деловых людей соответствующих психологических и нравственных качеств как необходимых условий их деятельности; установление и развитие отношений сотрудничества и партнерства с клиентами и заказчиками, между коллегами по работе, руководителями и подчиненными, партнерами и конкурентами.

практическое занятие (1 часа(ов)):

Задачи: поддержание устойчивости, стабильности бизнеса и организации, должного уровня коммуникации с клиентами, потребителями рекламного продукта, оптимизации рабочих групп; совершенствование методов подбора и использования персонала; разрешение внутри- и межгрупповых конфликтов; выработка способов оптимизации морально-психологического климата в коллективах; определение способов психологической защиты от стрессовых ситуаций. Модель трехмерного управленческого мышления как решение организационно-технических задач, задач социально-психологических и обеспечения общей эффективности рекламного бизнеса, его прибыльности.

Тема 2. Основные принципы этики и характер деловой коммуникации

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Теоретические предпосылки становления этики деловой коммуникации. Этика деловой коммуникации в истории философской мысли. Этика в учении Конфуция, Сократа, Платона, Аристотеля. Закон "взаимопомощи" в первобытном обществе, самопожертвование. Принцип справедливости. "Десять заповедей". "Золотое правило" общения и нравственности. Оттенки этических норм (национальные, религиозные, классовые, социальных прослоек, профессиональные). Правила общения (правила Грайса): количества, качества, релевантности, стиля. Этика деловой коммуникации ?сверху-вниз?. Нравственные эталоны и образцы поведения руководителя. Основные принципы этики деловой коммуникации ?снизу-вверх?, ?по горизонтали?.

практическое занятие (1 часа(ов)):

Разбор на примере реальных деловых ситуаций.

Тема 3. Этика и развитие деловой культуры в России

лекционное занятие (1 часа(ов)):

Условия выработки и применения этических принципов в России. Роль авторитарной власти и религии. Периоды укрепления и ослабления этических норм. "Золотой век" ? XIX-ый- Развитие благотворительности и меценатства ? российского предпринимательства. Эволюция типов деловых людей и формы самоорганизации делового сообщества. Проблемы межличностного общения в трудах российских ученых. Современное состояние российской деловой культуры. Общие черты современного российского предпринимательства. Современные взгляды на место этики в деловом общении: возможное противоречие между этикой и бизнесом. Индивидуалистические перекосы. Социальные типы российских предпринимателей. Болевые точки этического развития российского предпринимательства. Снижение планки правового регулирования. Эрозия основных этических норм. Расширение зоны нерегулируемых отношений. Задачи возрождения нравственности и этики в области бизнеса и рекламного дела. Кодекс предпринимательской этики. Основы деловой этики. Деловая этика в рекламе.

практическое занятие (1 часа(ов)):

Разбор на примере реальных деловых ситуаций.

Тема 4. Многомерность личности делового партнера

лекционное занятие (1 часа(ов)):

Понятия: ?бессознательные психические процессы?, ?психологическая защита?, ?экстраверсия?, ?интроверсия?. Структура психики делового партнера. Ошибочные действия в деловом общении. Психологическая защита в деловом общении: защитные механизмы. Экстраверсия и интроверсия в деловом общении. Типологии личности: теория темпераментов Гиппократ, типология Юнга, типология Майерс-Бриггс (МВТИ), соционика. Психические функции деловых партнеров в деловом общении. Коллективное бессознательное в деловом общении. Архетип совести в деловом общении.

практическое занятие (2 часа(ов)):

Разбор на примере реальных деловых ситуаций.

Тема 5. Речевая коммуникация: понятие, формы и типы

лекционное занятие (1 часа(ов)):

Понятия: ?коммуникация?, ?язык?, ?речь?, ?мышление?, ?речевая деятельность?. Виды речевой деятельности. Деловое общение как речевая коммуникация. Модель речевой коммуникации. Типы речевой коммуникации и их характеристика. Функционально-смысловые типы речи. Функциональные стили речи. Речевая норма и культура речи. Словарный запас делового человека Классические правила ведения диалога. Фольклорные правила речевого этикета. Культура речи. Основы устного общения. Законы публичной речи. Стратегия ведения речи. Композиция и стиль речи при деловом общении. Риторика. Воздействие на аудиторию. Формулы логического убеждения. Построение аргументации. Тактические приемы использования аргументов и формул логического убеждения.

практическое занятие (1 часа(ов)):

Разбор на примере реальных деловых ситуаций

Тема 6. Невербальные аспекты деловой коммуникации. Деловое общение по телефону

лекционное занятие (1 часа(ов)):

Имидж делового человека. Классификация невербальных средств общения. Кинесика ? мимика, взгляд, поза, жесты, походка. Просодические и экстралингвистические средства: интонационный строй речи, сила, громкость, тембр голоса, скорость речи, паузы. Адекватное использование личностью такесических средств общения. Дистанция между собеседниками. ?Зоны общения?. Особенности деловой коммуникации с использованием электронных средств коммуникации. Методы передачи сообщений: факсимильные, кодовые. Функциональная и экономическая эффективность использования электронной почты. Преимущества и недостатки использования телефакса и факс-модема. Электронная коммерция и деловая коммуникация. Средства коллективной работы в компьютерных сетях. Мобильные средства связи: и деловая коммуникация. Основные правила деловой коммуникации по телефону, его стиль и структура. Разработка плана беседы.

практическое занятие (1 часа(ов)):

Разбор на примере реальных деловых ситуаций

Тема 7. Письменная форма коммуникации и деловая переписка

лекционное занятие (1 часа(ов)):

Классификация деловой корреспонденции. Общие требования к деловым письмам. Структура делового письма. Характерные типы деловых писем (письмо-презентация, письмо-офферта, письмо-запрос, письмо-рекламация и др.). Деловые документы. Коммерческое письмо, его компоненты, основное содержание. Порядок ведения и основные элементы записи беседы и переговоров. Рекламный текст как вид деловой письменной коммуникации.

практическое занятие (1 часа(ов)):

Разбор на примере реальных деловых ситуаций

Тема 8. Конфликтные ситуации в деловом общении и пути их разрешения

лекционное занятие (1 часа(ов)):

Понятие конфликта. Классификация конфликтов в бизнесе: внутриличностные, межличностные, между личностью и организацией; горизонтальные, вертикальные, смешанные и др. Причины возникновения конфликта в деловых отношениях. Психологическая несовместимость как причина конфликта. Структура конфликта. Основные стили поведения в конфликтной ситуации (конкуренции или соперничества, сотрудничества, компромисса, приспособления, игнорирования или уклонения). Правила поведения в условиях делового конфликта. Приемы смягчения и предотвращения конфликтных ситуаций в процессе деловой коммуникации. Особенности конфликтов с потребителями и заказчиками рекламной продукции

практическое занятие (2 часа(ов)):

Разбор на примере реальных деловых ситуаций

Тема 9. Деловые беседы и деловые совещания в структуре современного делового взаимодействия

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Классификация переговоров (по содержанию и целям, охватываемой области, количеству и статусу участников). Особенности деловых и коммерческих переговоров. Стадии подготовки и проведения переговоров. Организационная подготовка деловых переговоров и составление программы, определение участников, времени и места их проведения. Разработка стратегии и тактики переговоров, анализ информации, определение позиции, согласование условий, составление "сценария" переговоров, распределение "ролей" участников своей делегации, подготовка вспомогательных материалов и проектов намечаемых к обсуждению документов. Проработка условий конечных документов переговоров с функциональными службами своей организации и с субподрядчиками. Использование таких методов подготовки, как "деловая игра", "мозговая атака", анализ балансовых листов и др. Техническое обеспечение переговоров. Ведение переговоров. Выбор концептуального подхода: конфронтационного (торг) либо партнерского (совместное решение проблемы). Симметричные и асимметричные решения. Способы подачи позиции (открытие ее, закрытие, постепенное приоткрывание ? "салями"). Оферта, возможная реакция на предложения, методы торга, акцепт. Возможные тактические приемы со стороны партнера (завышение требований, расстановка по нарастающей, пакетирование и т.д.).

практическое занятие (2 часа(ов)):

Разбор на примере реальных деловых ситуаций.

Тема 10. Деловые переговоры

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Классификация переговоров (по содержанию и целям, охватываемой области, количеству и статусу участников). Особенности деловых и коммерческих переговоров. Стадии подготовки и проведения переговоров. Организационная подготовка деловых переговоров и составление программы, определение участников, времени и места их проведения. Разработка стратегии и тактики переговоров, анализ информации, определение позиции, согласование условий, составление "сценария" переговоров, распределение "ролей" участников своей делегации, подготовка вспомогательных материалов и проектов намечаемых к обсуждению документов. Проработка условий конечных документов переговоров с функциональными службами своей организации и с субподрядчиками. Использование таких методов подготовки, как "деловая игра", "мозговая атака", анализ балансовых листов и др. Техническое обеспечение переговоров. Ведение переговоров. Выбор концептуального подхода: конфронтационного (торг) либо партнерского (совместное решение проблемы). Симметричные и асимметричные решения. Способы подачи позиции (открытие ее, закрытие, постепенное приоткрывание ? "салями"). Оферта, возможная реакция на предложения, методы торга, акцепт. Возможные тактические приемы со стороны партнера (завышение требований, расстановка по нарастающей, пакетирование и т.д.).

практическое занятие (2 часа(ов)):

Разбор на примере реальных деловых ситуаций

Тема 11. Деловая коммуникация и имидж фирмы

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Основные составляющие имиджа фирмы и ее сотрудников. Деловая коммуникация, деловая культура и имидж фирмы. Культура поведения сотрудников, традиции и этика деловой коммуникации, служебно-административный кодекс фирмы. Фирменная реклама. ?Видение фирмы? - эстетический, этический и психологический комфорт фирмы. Требования к сотрудникам и социальная ответственность перед ними. Общественная и благотворительная деятельность фирмы. Фандрайзинг.

практическое занятие (2 часа(ов)):

Разбор на примере реальных деловых ситуаций

4.3 Структура и содержание самостоятельной работы дисциплины (модуля)

N	Раздел Дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды самостоятельной работы студентов	Трудоемкость (в часах)	Формы контроля самостоятельной работы
1.	Тема 1. Методологические основы и понятийный аппарат курса	8		Подготовка к лекциям	4	Устный опрос
2.	Тема 2. Основные принципы этики и характер деловой коммуникации	8		Составление письменного коммуникационного сообщения	4	Устный опрос Выступление с докладами
3.	Тема 3. Этика и развитие деловой культуры в России	8		Составление делового сообщения	4	Устный опрос Выступление с докладами
4.	Тема 4. Многомерность личности делового партнера	8		Составление письменного коммуникационного сообщения	4	Устный опрос Выступление с докладами

N	Раздел Дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды самостоятельной работы студентов	Трудоемкость (в часах)	Формы контроля самостоятельной работы
5.	Тема 5. Речевая коммуникация: понятие, формы и типы	8		Составление делового сообщения	4	Устный опрос Выступление с докладами
6.	Тема 6. Невербальные аспекты деловой коммуникации. Деловое общение по телефону	8		Составление письменного коммуникационного сообщения	4	Устный опрос Выступление с докладами
7.	Тема 7. Письменная форма коммуникации и деловая переписка	8		Составление делового сообщения	5	Устный опрос Выступление с докладами
8.	Тема 8. Конфликтные ситуации в деловом общении и пути их разрешения	8		Составление письменного коммуникационного сообщения	5	Устный опрос Выступление с докладами
9.	Тема 9. Деловые беседы и деловые совещания в структуре современного делового взаимодействия	8		Составление письменного коммуникационного сообщения	5	Устный опрос Выступление с докладами
10.	Тема 10. Деловые переговоры	8		Составление делового сообщения	5	Устный опрос Выступление с докладами
11.	Тема 11. Деловая коммуникация и имидж фирмы	8		Составление письменного коммуникационного сообщения	5	Устный опрос Выступление с докладами
12.	Тема 12. Итоговая форма контроля	8		Составление делового сообщения	5	Устный опрос Выступление с докладами
	Итого				54	

5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения

В рамках изучения данной дисциплины предусмотрена поддержка в форме размещения дополнительных заданий, тестов, кейсов, вопросов для самостоятельной работы, а также консультаций.

6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов

Тема 1. Методологические основы и понятийный аппарат курса

Устный опрос, примерные вопросы:

Устный опрос, примерные вопросы: Особенности преподавания предметов коммуникативного цикла в высшей и средней школе Европы и России. Основные принципы этики и характер деловой коммуникации. Типы коммуникации (императивный, манипулятивный, диалогический). Многомерность личности делового партнера в восприятии и взаимодействии. Уровни коммуникации. Виды и формы коммуникации

Тема 2. Основные принципы этики и характер деловой коммуникации

Устный опрос Выступление с докладами , примерные вопросы:

Устный опрос, примерные вопросы, темы доклада: Опишите этику деловой коммуникации в истории философской мысли. Поясните оттенки этических норм (национальные, религиозные, классовые, социальных прослоек, профессиональные). Объясните правила общения (правила Грайса): количества, качества, релевантности, стиля. Этика деловой коммуникации ?сверху-вниз?. Нравственные эталоны и образцы поведения руководителя. Охарактеризуйте роль деловых коммуникаций в управлении организацией.

Тема 3. Этика и развитие деловой культуры в России

Устный опрос Выступление с докладами , примерные вопросы:

Устный опрос, примерные вопросы, темы доклада: Назовите условия выработки и применения этических принципов в России. Охарактеризуйте эволюцию типов деловых людей и формы самоорганизации делового сообщества. Назовите и раскройте проблемы межличностного общения в трудах российских ученых. Современное состояние российской деловой культуры. Современные взгляды на место этики в деловом общении: возможное противоречие между этикой и бизнесом. Социальные типы российских предпринимателей. Снижение планки правового регулирования. Расширение зоны нерегулируемых отношений. Задачи возрождения нравственности и этики в области бизнеса и рекламного дела. Кодекс предпринимательской этики. Основы деловой этики.

Тема 4. Многомерность личности делового партнера

Устный опрос Выступление с докладами , примерные вопросы:

Устный опрос, примерные вопросы, темы доклада: Опишите структуру психики делового партнера. Назовите принципы психологической защиты в деловом общении. Раскройте понятия ?экстраверсия? и ?интроверсия? в деловом общении. Охарактеризуйте существующие типологии личности (теория темпераментов Гипократа, типология Юнга, типология Майерс-Бриггс (MBTI), соционика). Психические функции деловых партнеров в деловом общении. Раскройте коллективное бессознательное в деловом общении. Архетип совести в деловом общении.

Тема 5. Речевая коммуникация: понятие, формы и типы

Устный опрос Выступление с докладами , примерные вопросы:

Устный опрос, примерные вопросы, темы доклада: Назовите виды речевой деятельности. Опишите модель речевой коммуникации. Укажите типы речевой коммуникации и их характеристика. Функционально-смысловые типы речи. Речевая норма и культура речи. Словарный запас делового человека. Композиция и стиль речи при деловом общении. Раскройте понятие ?Риторика?. Формулы логического убеждения. Построение аргументации. Назовите тактические приемы использования аргументов и формул логического убеждения.

Тема 6. Невербальные аспекты деловой коммуникации. Деловое общение по телефону

Устный опрос Выступление с докладами , примерные вопросы:

Устный опрос, примерные вопросы, темы доклада: Проведите классификацию невербальных средств общения. Опишите просодические и экстралингвистические средства: интонационный строй речи, сила, громкость, тембр голоса, скорость речи, паузы. Назовите примеры адекватного использования личностью такесических средств общения. Возможности преодоления дистанции между собеседниками. ?Зоны общения?. Особенности деловой коммуникации с использованием электронных средств коммуникации. Методы передачи сообщений: факсимильные, кодовые. Функциональная и экономическая эффективность использования электронной почты. Электронная коммерция и деловая коммуникация. Средства коллективной работы в компьютерных сетях. Основные правила деловой коммуникации по телефону, его стиль и структура. Разработка плана беседы.

Тема 7. Письменная форма коммуникации и деловая переписка

Устный опрос Выступление с докладами , примерные вопросы:

Устный опрос, примерные вопросы, темы доклада: Назовите общие требования к деловым письмам. Структура делового письма. Укажите характерные типы деловых писем (письмо-презентация, письмо-офферта, письмо-запрос, письмо-рекламация и др.). Деловые документы. Коммерческое письмо, его компоненты, основное содержание. Порядок ведения и основные элементы записи беседы и переговоров. Рекламный текст как вид деловой письменной коммуникации.

Тема 8. Конфликтные ситуации в деловом общении и пути их разрешения

Устный опрос Выступление с докладами , примерные вопросы:

Устный опрос, примерные вопросы, темы доклада: Классификация конфликтов в бизнесе: внутриличностные, межличностные, между личностью и организацией; горизонтальные, вертикальные, смешанные и др. Причины возникновения конфликта в деловых отношениях. Структура конфликта. Основные стили поведения в конфликтной ситуации (конкуренции или соперничества, сотрудничества, компромисса, приспособления, игнорирования или уклонения). Правила поведения в условиях делового конфликта. Приемы смягчения и предотвращения конфликтных ситуаций в процессе деловой коммуникации.

Тема 9. Деловые беседы и деловые совещания в структуре современного делового взаимодействия

Устный опрос Выступление с докладами , примерные вопросы:

Устный опрос, примерные вопросы, темы доклада: Деловые коммуникации в бизнесе и в организациях. Типы вопросов (закрытые, открытые, контрольные, зеркальные и др.) и их классификация (по характеру, функциям, содержанию). Ведение деловых бесед. Типы собеседников в деловой коммуникации. Методика проведения деловых совещаний. Подготовка, организация и проведение совещания. Структура совещания. Культура поведения сотрудников на совещании. Уровень работы ведущего и успех совещания.

Тема 10. Деловые переговоры

Устный опрос Выступление с докладами , примерные вопросы:

Устный опрос, примерные вопросы, темы доклада: Классификация переговоров. Особенности деловых и коммерческих переговоров. Организационная подготовка деловых переговоров и составление программы, определение участников, времени и места их проведения. Проработка условий конечных документов переговоров с функциональными службами своей организации и с субподрядчиками. Ведение переговоров. Симметричные и асимметричные решения. Способы подачи позиции. Возможные тактические приемы со стороны партнера. Психологические особенности партнеров. Методы воздействия на партнера, завоевания симпатии, формулы логического убеждения, смягчения конфликтных ситуаций и выхода из них. Техника аргументации. Применяемые риторические выразительные средства. Наиболее распространенные способы завершения переговоров (рекомендации Международного торгового центра). Национальные особенности деловой коммуникации и их специфика в странах Запада и Востока. Кросс-культурный анализ и национальные подходы в вопросах: формирования делегаций и механизма принятия решений; ценностных ориентаций, особенностей восприятия и мышления; особенностях поведения и характерных тактических приемов.

Тема 11. Деловая коммуникация и имидж фирмы

Устный опрос Выступление с докладами , примерные вопросы:

Устный опрос, примерные вопросы, темы доклада: Основные составляющие имиджа фирмы и ее сотрудников. Деловая коммуникация, деловая культура и имидж фирмы. Культура поведения сотрудников, традиции и этика деловой коммуникации, служебно-административный кодекс фирмы. ?Видение фирмы? - эстетический, этический и психологический комфорт фирмы. Требования к сотрудникам и социальная ответственность перед ними. Общественная и благотворительная деятельность фирмы.

Тема 12. Итоговая форма контроля

Устный опрос Выступление с докладами , примерные вопросы:

Подготовка к экзамену

Тема . Итоговая форма контроля

Примерные вопросы к экзамену:

Примерные вопросы к экзамену:

Что такое внутренние коммуникации. Значение коммуникаций для эффективности менеджеров. История вопроса о роли коммуникаций.

Определения коммуникаций и их особенности. Коммуникативный континуум. Важность коммуникативных функций. Ответственность за коммуникации в организации. Цели коммуникаций. Коммуникации и процесс принятия решений.

Восходящие, нисходящие и горизонтальные информационные потоки. Классификации коммуникаций.

Каналы распространения внутренних коммуникаций. Основные критерии оценки эффективности системы внутренних коммуникаций. 6 этапов создания эффективной системы внутренних коммуникаций.

Структура общения и место коммуникаций в ней. Процесс обмена информацией и его этапы.

Невербальные коммуникации: статика и динамика. Методика распознавания общих свойств личности по внешним "физиогномическим стандартам". Элементы имиджа.

Язык тела и его воздействие при коммуникациях. Конгруэнтность коммуникации: зрительный контакт, открытая позиция, соответствующая мимика. Слабые сигналы при общении.

Средства установления контакта. Навыки активного слушания, рекомендации по активному слушанию. Этапы применения техники активного слушания.

Привычки неслушания: невнимательность, псевдослушание, ситуативное слушание, прерывание, перебивание, слушание для несогласия, защитные реакции.

Использование вопросов. Открытые, закрытые и альтернативные вопросы. Применение техники СПИН-вопросов. Ситуационные, проблемные, извлекающие и наводящие вопросы.

Публичное выступление и презентация - сходства и отличия. Классическая схема публичного выступления. Пять этапов выступления: подбор материала; составление плана; литературная обработка речи; заучивание отдельных блоков; произнесение речи. Сценарий информационного выступления.

Основы успешной презентации: определение, характеристика аудитории. Подготовка к презентации. Структура презентации. Психологический аспект презентации.

Коммуникативный аспект. Технический аспект. Варианты планировки мест при проактивной и интерактивной презентациях. Критерии успешной презентации.

Особенности коммуникаций по телефону. План телефонного разговора при "исходящем" и "входящем" телефонном звонке. Специфика "преодоления" секретаря. Подготовка и ведение телефонных разговоров. Телефонный этикет.

Переменные коммуникативного процесса. Коммуникации в письменной форме. Стили коммуникаций. Особенности эффективного стиля письма: тактичность, персональность, позитивность, цельность, активность, связность, ясность, краткость, удобочитаемость, стандартизация.

Характеристики и виды бизнес-отчетов. Варианты расположения частей бизнес-отчета. Написание бизнес-отчета. Основные принципы создания хороших инструкций. Этика письменных коммуникаций. Компоненты делового письма.

Интернет-коммуникации. Рекомендуемые правила поведения на форумах.

Двухсторонний процесс коммуникаций. Обратная связь как инструмент управления.

Характеристики и правила обратной связи. Нисходящие коммуникации и их цели. Восходящие коммуникации и их цели. Интерактивные горизонтальные коммуникации.

Критика и поощрение. Последовательность распределения обязанностей и ответственности.

Преодоление психологического недовольства собеседника. Работа с возражениями.

Технология воздействия: опора на эмоциональный настрой, учет контр аргументации и критической позиции собеседника, эмоциональное отношение к предмету общения, манипулирование голосом, комплименты.

Эффекты и правила убеждения. Структура убеждающей коммуникации. Примеры убеждающих речей.

Роль этикета в деловой жизни. Поведенческий и речевой этикет. Эффекты восприятия. Имидж и его влияние на успех фирмы и бизнеса. Этикет при встрече: представление, визитные карточки, начало делового разговора.

Этикет делового контакта: в транспорте, при деловых встречах и приемах, на совещаниях. Этика и этикет в отношениях руководителя и подчиненных, мужчин и женщин.

Этикет при проведении переговоров. Выбор и преподнесение сувениров и подарков. Разновидности приемов и банкетов. Национальные особенности протокола и этикета.

Основные положения нейролингвистического программирования. НЛП: определения. Что такое раппорт и подстройка? Приемы установления раппорта.

Репрезентативные системы. Доминантные модальности. Визуальная, аудиальная и кинестетическая системы. Глазные сигналы доступа. Калибровка. Якоря. Пресуппозиция. Применение НЛП в коммуникациях.

Стратегии поведения по трансактному анализу Э.Берна. Что такое ролевая позиция Родителя, Взрослого, Дитя? Основные виды трансакций по Э.Берну. Р-В-Д в поведении менеджера. Ролевое общение в деловых коммуникациях.

Типы совещаний. Подготовка совещаний и деловых встреч. Факторы повышения успешности совещаний. Цена совещания. Время и место проведения.

Проведение совещаний. Постановка и отражение вопросов участников. Методы разрешения трудных ситуаций во время совещаний. Особенности роли ведущего и участников совещания. Достижение консенсуса и его необходимость. Действия после совещания. Оформление протокола.

Что такое переговоры. Виды переговоров. Мотивы проведения переговоров. Этапы переговорного процесса.

Подготовка к переговорам: определение задач, сбор информации, определение состава участников, определение предмета переговоров и позиций сторон, определение места проведения переговоров подготовка документов и повестки.

Проведение переговоров: структура и фазы. Начало переговоров. Работа с предположениями, разграничение важных и несущественных вопросов. Выбор максимально и минимально допустимых позиций. Определение интересов. Фаза поиска, определение линии поведения и конкретных задач.

Завершение переговоров. Позиционные переговоры и интересы. Технические приемы ведения переговоров. Типичные ошибки при проведении переговоров.

Стадии протекания делового конфликта. Элементы структуры конфликта. Сетка Томаса-Килмена. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях. Конструктивное решение конфликта.

Правила поведения при разногласиях. Тактики разрешения противоречий. Навыки стрессоустойчивости при поведении в сложных ситуациях.

Стилевые особенности внутренних коммуникаций. Примеры авторитарного, демократического и либерального стилей. Влияние коммуникационного стиля руководства на взаимоотношения сотрудников компании.

Подходы к классификации команд. Признаки, качества и особенности, присущие "командным коммуникациям". Социально-коммуникативные факторы, которые мешают развитию команды.

Командные роли. Схемы коммуникаций внутри группы и решение задач разной сложности. Анализ внутригрупповых и межгрупповых коммуникаций.

Особенности коммуникационных сетей внутри организации. Влияние офисного пространства на внутренние коммуникации. Типы конфигураций коммуникационных сетей в малых группах.

Влияние коммуникационной активности на производительность труда, удовлетворенность и вовлеченность. Создание условий в компании для неформального общения. On-line сервисы.

7.1. Основная литература:

1. Политические переговоры: Учебное пособие / И.А. Василенко. - 2-е изд., испр. и доп. - М.: ИНФРА-М, 2010. - 396 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование). (переплет) ISBN 978-5-16-004003-5, 500 экз. (<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=232596>)

2. Кашкин, В. Б. Введение в теорию коммуникации [Электронный ресурс] : учеб. пособие / В.Б. Кашкин. - М. : ФЛИНТА, 2013. - 224 с. - ISBN 978-5-9765-1424-9 (<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=458187>)
3. Лепехин, Н. Н. Переговорная деятельность. Менеджмент, аналитика, коммуникация [Электронный ресурс] / Н. Н. Лепехин. - М.: Московский финансово-промышленный университет "Синергия", 2014. - ISBN 978-5-4257-0149-7. (<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=451224>)

7.2. Дополнительная литература:

1. Основы профессиональной межкультурной коммуникации: Учебник / Н.В. Барышников. - М.: Вузовский учебник: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 368 с.: 60x90 1/16. (переплет) ISBN 978-5-9558-0314-2, 500 экз. (<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=408974>)
2. Куликова, Л. В. Коммуникация. Стилль. Интеркультура: прагматингвистические и культурно-антропологические подходы к межкультурному общению [Электронный ресурс] : учебное пособие / Л. В. Куликова. - Красноярск: СФУ, 2011. - 268 с. - ISBN 978-5-7638-2183-3. (<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=443095>)
3. Караяни, А. Г. Психология общения и переговоров в экстремальных условиях [Электронный ресурс]: учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям "Юриспруденция", "Правоохранительная деятельность" / А. Г. Караяни, В. Л. Цветков. - М.: ЮНИТИ-ДАНА: Закон и право, 2012. - 247 с. - ISBN 978-5-238-01608-5. (<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=390324>)
4. Этика деловых отношений: Учебник / В.К. Борисов, Е.М. Панина, М.И. Панов и др. - М.: ИД ФОРУМ: ИНФРА-М, 2010. - 176 с.: 60x90 1/16. - (Профессиональное образование). (переплет) ISBN 978-5-8199-0276-9, 1500 экз. (<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=223658>)

7.3. Интернет-ресурсы:

Библиотека тренинг-технологии - <http://www.t-tech.ru/index.php?id=bbl&bbl=m-bwb>

Научная электронная библиотека - <http://www.elibrary.ru/defaultx.asp>

Открытые курсы электронного обучения - <http://2adr.ru/moodle/>

Петербургская школа переговорщиков ?ШИП? -

<http://www.espadas.ru/articles/obuchenie-personala/353-gotovye-kejsy-dlya-upravlencheskikh-poedinkov-t>

ЭБС ?Знаниум? - <http://www.znanium.com/>

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины(модуля)

Освоение дисциплины "Эффективные коммуникации в процессе переговоров" предполагает использование следующего материально-технического обеспечения:

Мультимедийная аудитория, вместимостью более 60 человек. Мультимедийная аудитория состоит из интегрированных инженерных систем с единой системой управления, оснащенная современными средствами воспроизведения и визуализации любой видео и аудио информации, получения и передачи электронных документов. Типовая комплектация мультимедийной аудитории состоит из: мультимедийного проектора, автоматизированного проекционного экрана, акустической системы, а также интерактивной трибуны преподавателя, включающей тач-скрин монитор с диагональю не менее 22 дюймов, персональный компьютер (с техническими характеристиками не ниже Intel Core i3-2100, DDR3 4096Mb, 500Gb), конференц-микрофон, беспроводной микрофон, блок управления оборудованием, интерфейсы подключения: USB, audio, HDMI. Интерактивная трибуна преподавателя является ключевым элементом управления, объединяющим все устройства в единую систему, и служит полноценным рабочим местом преподавателя. Преподаватель имеет возможность легко управлять всей системой, не отходя от трибуны, что позволяет проводить лекции, практические занятия, презентации, вебинары, конференции и другие виды аудиторной нагрузки обучающихся в удобной и доступной для них форме с применением современных интерактивных средств обучения, в том числе с использованием в процессе обучения всех корпоративных ресурсов. Мультимедийная аудитория также оснащена широкополосным доступом в сеть интернет. Компьютерное оборудование имеет соответствующее лицензионное программное обеспечение.

Компьютерный класс, представляющий собой рабочее место преподавателя и не менее 15 рабочих мест студентов, включающих компьютерный стол, стул, персональный компьютер, лицензионное программное обеспечение. Каждый компьютер имеет широкополосный доступ в сеть Интернет. Все компьютеры подключены к корпоративной компьютерной сети КФУ и находятся в едином домене.

Лингафонный кабинет, представляющий собой универсальный лингафонно-программный комплекс на базе компьютерного класса, состоящий из рабочего места преподавателя (стол, стул, монитор, персональный компьютер с программным обеспечением SANAKO Study Tutor, головная гарнитура), и не менее 12 рабочих мест студентов (специальный стол, стул, монитор, персональный компьютер с программным обеспечением SANAKO Study Student, головная гарнитура), сетевого коммутатора для структурированной кабельной системы кабинета.

Лингафонный кабинет представляет собой комплекс мультимедийного оборудования и программного обеспечения для обучения иностранным языкам, включающий программное обеспечение управления классом и SANAKO Study 1200, которые дают возможность использования в учебном процессе интерактивные технологии обучения с использованием современных мультимедийных средств, ресурсов Интернета.

Программный комплекс SANAKO Study 1200 дает возможность инновационного ведения учебного процесса, он предлагает широкий спектр видов деятельности (заданий), поддерживающих как практики слушания, так и тренинги речевой активности: практика чтения, прослушивание, следование образцу, обсуждение, круглый стол, использование Интернета, самообучение, тестирование. Преподаватель является центральной фигурой процесса обучения. Ему предоставляются инструменты управления классом. Он также может использовать многочисленные методы оценки достижений учащихся и следить за их динамикой. SANAKO Study 1200 предоставляет учащимся наилучшие возможности для выполнения речевых упражнений и заданий, основанных на текстах, аудио- и видеоматериалах. Вся аудитория может быть разделена на подгруппы. Это позволяет организовать отдельную траекторию обучения для каждой подгруппы. Учащиеся могут работать самостоятельно, в автономном режиме, при этом преподаватель может контролировать их действия. В состав программного комплекса SANAKO Study 1200 также входит модуль Examination Module - модуль создания и управления тестами для проверки конкретных навыков и способностей учащегося. Гибкость данного модуля позволяет преподавателям легко варьировать типы вопросов в тесте и редактировать существующие тесты.

Также в состав программного комплекса SANAKO Study 1200 также входит модуль обратной связи, с помощью которых можно в процессе занятия провести экспресс-опрос аудитории без подготовки большого теста, а также узнать мнение аудитории по какой-либо теме.

Каждый компьютер лингафонного класса имеет широкополосный доступ к сети Интернет, лицензионное программное обеспечение. Все универсальные лингафонно-программные комплексы подключены к корпоративной компьютерной сети КФУ и находятся в едином домене.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "ZNANIUM.COM", доступ к которой предоставлен студентам. ЭБС "ZNANIUM.COM" содержит произведения крупнейших российских учёных, руководителей государственных органов, преподавателей ведущих вузов страны, высококвалифицированных специалистов в различных сферах бизнеса. Фонд библиотеки сформирован с учетом всех изменений образовательных стандартов и включает учебники, учебные пособия, УМК, монографии, авторефераты, диссертации, энциклопедии, словари и справочники, законодательно-нормативные документы, специальные периодические издания и издания, выпускаемые издательствами вузов. В настоящее время ЭБС ZNANIUM.COM соответствует всем требованиям федеральных государственных образовательных стандартов высшего профессионального образования (ФГОС ВПО) нового поколения.

Освоение дисциплины " Эффективные коммуникации в процессе переговоров" предполагает использование следующего материально-технического обеспечения:

Мультимедийный проектор для лекций
Раздаточные материалы для изучения лекционного материала. Практические задания. Кейсы. Упражнения. Ролевые игры. Тесты.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе " БиблиоРоссика", доступ к которой предоставлен студентам. В ЭБС " БиблиоРоссика " представлены коллекции актуальной научной и учебной литературы по гуманитарным наукам, включающие в себя публикации ведущих российских издательств гуманитарной литературы, издания на английском языке ведущих американских и европейских издательств, а также редкие и малотиражные издания российских региональных вузов. ЭБС "БиблиоРоссика" обеспечивает широкий законный доступ к необходимым для образовательного процесса изданиям с использованием инновационных технологий и соответствует всем требованиям федеральных государственных образовательных стандартов высшего профессионального образования (ФГОС ВПО) нового поколения.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "ZNANIUM.COM", доступ к которой предоставлен студентам. ЭБС "ZNANIUM.COM" содержит произведения крупнейших российских учёных, руководителей государственных органов, преподавателей ведущих вузов страны, высококвалифицированных специалистов в различных сферах бизнеса. Фонд библиотеки сформирован с учетом всех изменений образовательных стандартов и включает учебники, учебные пособия, УМК, монографии, авторефераты, диссертации, энциклопедии, словари и справочники, законодательно-нормативные документы, специальные периодические издания и издания, выпускаемые издательствами вузов. В настоящее время ЭБС ZNANIUM.COM соответствует всем требованиям федеральных государственных образовательных стандартов высшего профессионального образования (ФГОС ВПО) нового поколения.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВПО и учебным планом по направлению 080200.62 "Менеджмент" и профилю подготовки Управление персоналом .

Автор(ы):

Тумашева М.В. _____

"__" _____ 201__ г.

Рецензент(ы):

Фахрутдинова Е.В. _____

"__" _____ 201__ г.