

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное учреждение  
высшего профессионального образования  
"Казанский (Приволжский) федеральный университет"  
Центр бакалавриата Развитие территорий



УТВЕРЖДАЮ

Проректор по образовательной деятельности КФУ

Проф. Таюрский Д.А.

\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

подписано электронно-цифровой подписью



### Программа дисциплины

Деловой переговорный процесс Б1.В.ДВ.6

Направление подготовки: 38.03.01 - Экономика

Профиль подготовки: Мировая экономика

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

**Автор(ы):**

Хабибрахманова Р.Р.

**Рецензент(ы):**

Глебова И.С.

#### **СОГЛАСОВАНО:**

Заведующий(ая) кафедрой: Глебова И. С.

Протокол заседания кафедры No \_\_\_\_\_ от "\_\_\_\_" \_\_\_\_\_ 201\_\_ г

Учебно-методическая комиссия Института управления, экономики и финансов (центр бакалавриата: развитие территорий):

Протокол заседания УМК No \_\_\_\_\_ от "\_\_\_\_" \_\_\_\_\_ 201\_\_ г

Регистрационный No 948323517

Казань  
2017

## 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) доцент, к.н. Хабибрахманова Р.Р. кафедра государственного и муниципального управления Институт управления, экономики и финансов , Rezeda.Bogaveeve@kpfu.ru

### 1. Цели освоения дисциплины

Целями освоения дисциплины "Деловые коммуникации" являются: изучение теоретических основ деловой коммуникации, освоение коммуникативного категориального аппарата, общих закономерностей, сходств и различий видов, уровней, форм коммуникации, являющихся необходимым условием успешной деятельности современного специалиста; освоение навыков правильного общения и взаимодействия; понимание возможностей практического приложения деловой коммуникации, ее взаимосвязи с жизненной средой и речевым поведением.

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

Данная учебная дисциплина включена в раздел " Б1.В.ДВ.6 Дисциплины (модули)" основной образовательной программы 38.03.01 Экономика и относится к дисциплинам по выбору. Осваивается на 3 курсе, 6 семестр.

Данная учебная дисциплина включена в раздел " Б3.Б.5 Профессиональный" основной образовательной программы 081100.62 Государственное и муниципальное управление. Осваивается на 3 курсе, 5 семестр.

Дисциплина "Деловые коммуникации" относится к обязательным дисциплинам направления "Государственное и муниципальное управление". Для успешного освоения содержания курса необходимы знания в области социологии и философии, а также основ психологии и менеджмента. Данный курс формирует базовые представления слушателей об этичности деловых коммуникаций, что представляется актуальным в современных условиях в связи с необходимостью переориентации управленческих воздействий менеджеров с обеспечения победы в конкурентной борьбе любой ценой к учету интересов и потребностей всех заинтересованных сторон, построению взаимовыгодных партнерских отношений. Курс формирует исходные представления студентов для облегчения восприятия и освоения ими последующих блоков специальных управленческих дисциплин.

Данный учебный курс включает значительный объем самостоятельной работы, включая освоение основной и дополнительной литературы. Изучение курса позволит студентам повысить общий уровень коммуникативной культуры. Он предполагает углубление практических знаний, умений и навыков учащихся в сфере культуры речи, эффективного и бесконфликтного делового общения.

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

В результате освоения дисциплины формируются следующие компетенции:

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ОК-13 (общекультурные компетенции)	способностью и готовностью к личностному и профессиональному самосовершенствованию, саморазвитию, саморегулированию, самоорганизации, самоконтролю, к расширению границ своих профессионально-практических познаний; умением использовать методы и средства познания, различные формы и методы обучения и самоконтроля, новые образовательные технологии для своего интеллектуального развития и повышения культурного уровня

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ОК-16 (общекультурные компетенции)	владением навыками самостоятельной, творческой работы; умением организовать свой труд; способностью порождать новые идеи, находить подходы к их реализации
ПК-11 (профессиональные компетенции)	способностью эффективно участвовать в групповой работе на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды
ПК-30 (профессиональные компетенции)	умением общаться четко, сжато, убедительно; выбирая подходящие для аудитории стиль и содержание
ПК-37 (профессиональные компетенции)	владением медиативными технологиями, умением организовывать, проводить и оценивать эффективность переговоров и примирительных процедур
ПК-51 (профессиональные компетенции)	умением эффективно взаимодействовать с другими исполнителями
ПК-51 (профессиональные компетенции)	умением эффективно взаимодействовать с другими исполнителями

В результате освоения дисциплины студент:

1. должен знать:

- понятия "общение", "коммуникация", "деловая коммуникация", "коммуникационный процесс";
- виды и функции общения;
- формы и виды деловой коммуникации;
- вербальные и невербальные средства коммуникации;
- язык жестов в деловом общении;
- правила и полезные способы взаимодействия для успешной коммуникации;
- приемы и виды активного слушания;
- особенности деловой коммуникации в различных национальных культурах.

2. должен уметь:

- давать характеристику деловому общению, официально-деловому стилю речи;
- различать вербальные и невербальные средства коммуникации;
- преодолевать речевые барьеры при общении;
- задавать вопросы, правильно отвечать на некорректные вопросы;
- использовать приемы активного слушания;
- эффективно взаимодействовать в коллективе по принятию коллегиальных решений.

3. должен владеть:

- основными методами таких форм деловой коммуникации, как деловая беседа, переговоры, презентации, дискуссии и т.д.;
- владеть знаниями об имидже делового человека;
- навыками грамотно и профессионально вести телефонный разговор, деловую переписку, деловые переговоры.

4. должен демонстрировать способность и готовность:

применять полученные теоретические знания и компетенции на практике.

#### 4. Структура и содержание дисциплины/ модуля

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетных(ые) единиц(ы) 144 часа(ов).

Форма промежуточного контроля дисциплины зачет в 6 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. Этика как наука. История этических учений	6	1	4	2	0	Письменное домашнее задание
2.	Тема 2. Культура управления и власть: взаимосвязь и взаимовлияние	6	2	4	2	0	Письменное домашнее задание
3.	Тема 3. Восприятие и понимание в процессе общения	6	3-4	4	2	0	Письменное домашнее задание
4.	Тема 4. Коммуникации в процессе общения	6	5-6	4	2	0	Контрольная работа
5.	Тема 5. Этикет и этика делового общения	6	7	4	2	0	Деловая игра
6.	Тема 6. Этикет ведения делового совещания	6	8-9	4	2	0	Творческое задание
7.	Тема 7. Этикет ведения деловых переговоров	6	10-11	4	2	0	Письменное домашнее задание
8.	Тема 8. Этика бизнеса. Особенности развития этики бизнеса в России	6	12-13	4	2	0	Контрольная работа
.	Тема . Итоговая форма контроля	6		0	0	0	Зачет

N	Раздел Дисциплины/ Модуля	Семестр	Неделя семестра	Виды и часы аудиторной работы, их трудоемкость (в часах)			Текущие формы контроля
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
Итого				32	16	0	

## 4.2 Содержание дисциплины

### Тема 1. Этика как наука. История этических учений

#### **лекционное занятие (4 часа(ов)):**

Этика как практическая философия. Этико-философская система Древнего востока, Античности, Средних веков и эпохи Возрождения. Этическая мысль Нового времени, 19-20 вв. Современное состояние этики

#### **практическое занятие (2 часа(ов)):**

1. Понятие этики. морали, нравственности 2. Этико-философская система Древнего востока, Античности, Средних веков и эпохи Возрождения. 3. Этическая мысль Нового времени, 19-20 вв. 4. Современное состояние этики

### Тема 2. Культура управления и власть: взаимосвязь и взаимовлияние

#### **лекционное занятие (4 часа(ов)):**

Понятие культуры. Человек как творец культуры и творение культуры. Функции культуры в обществе. Глубинные связи между культурой, управлением и властью.

#### **практическое занятие (2 часа(ов)):**

1. Понятие культуры. 2. Человек как творец культуры и творение культуры. 3. Функции культуры в обществе. 4. Глубинные связи между культурой, управлением и властью.

### Тема 3. Восприятие и понимание в процессе общения

#### **лекционное занятие (4 часа(ов)):**

Принципы организации восприятия. Восприятие и роль стереотипа для формирования первого впечатления. Механизм восприятия и понимания в межличностном взаимодействии

#### **практическое занятие (2 часа(ов)):**

1. Принципы организации восприятия. 2. Восприятие и роль стереотипа для формирования первого впечатления. 3. Механизм восприятия и понимания в межличностном взаимодействии

### Тема 4. Коммуникации в процессе общения

#### **лекционное занятие (4 часа(ов)):**

Структура коммуникации и ее принципы. Коммуникативная культура в деловом общении. Барьеры общения и пути их преодоления. Невербальная культура делового общения

#### **практическое занятие (2 часа(ов)):**

1. Структура коммуникации и ее принципы. 2. Коммуникативная культура в деловом общении. 3. Барьеры общения и пути их преодоления. 4. Невербальная культура делового общения

### Тема 5. Этикет и этика делового общения

#### **лекционное занятие (4 часа(ов)):**

Понятие и виды этикета. Деловой этикет. Культура приветствия и представления. Деловая беседа как форма делового общения

#### **практическое занятие (2 часа(ов)):**

1. Понятие и виды этикета. 2. Деловой этикет. 3. Культура приветствия и представления. 4. Деловая беседа как форма делового общения

### Тема 6. Этикет ведения делового совещания

#### **лекционное занятие (4 часа(ов)):**

Подготовка и проведение делового совещания. Ведение делового совещания. Организация и ведение дискуссий на деловом совещании.

#### **практическое занятие (2 часа(ов)):**

1. Подготовка и проведение делового совещания.
2. Ведение делового совещания.
3. Организация и ведение дискуссий.

### **Тема 7. Этикет ведения деловых переговоров**

#### **лекционное занятие (4 часа(ов)):**

Виды и функции переговоров. Порядок ведения переговорного процесса. Техника ведения переговоров. Ведение переговоров в неблагоприятной ситуации.

#### **практическое занятие (2 часа(ов)):**

1. Виды и функции переговоров.
2. Порядок ведения переговорного процесса.
3. Техника ведения переговоров.
4. Ведение переговоров в неблагоприятной ситуации.

### **Тема 8. Этика бизнеса. Особенности развития этики бизнеса в России**

#### **лекционное занятие (4 часа(ов)):**

Соотношение общечеловеческой этики и этики бизнеса. Компоненты этики предпринимательства. Взаимоотношения бизнеса и государства. Социальная ответственность бизнеса. Социальная ответственность бизнеса в России

#### **практическое занятие (2 часа(ов)):**

1. Соотношение общечеловеческой этики и этики бизнеса.
2. Компоненты этики предпринимательства.
3. Взаимоотношения бизнеса и государства.
4. Социальная ответственность бизнеса в России

## **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. Этика как наука. История этических учений	6	1	подготовка домашнего задания	10	домашнее задание
2.	Тема 2. Культура управления и власть: взаимосвязь и взаимовлияние	6	2	подготовка домашнего задания	12	домашнее задание
3.	Тема 3. Восприятие и понимание в процессе общения	6	3-4	подготовка домашнего задания	14	домашнее задание
4.	Тема 4. Коммуникации в процессе общения	6	5-6	подготовка к контрольной работе	12	контрольная работа
5.	Тема 5. Этикет и этика делового общения	6	7		8	деловая игра
				подготовка домашнего задания	6	домашнее задание
6.	Тема 6. Этикет ведения делового совещания	6	8-9	подготовка домашнего задания	8	домашнее задание
				подготовка к творческому экзамену	8	творческое задание
7.	Тема 7. Этикет ведения деловых переговоров	6	10-11	подготовка домашнего задания	10	домашнее задание

N	Раздел Дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды самостоятельной работы студентов	Трудоемкость (в часах)	Формы контроля самостоятельной работы
8.	Тема 8. Этика бизнеса. Особенности развития этики бизнеса в России	6	12-13	подготовка к контрольной работе	8	контрольная работа
	Итого				96	

## 5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения

- лекции
- семинары
- деловая игра
- разбор кейсов (выполнение творческого задания)

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

### Тема 1. Этика как наука. История этических учений

домашнее задание , примерные вопросы:

1. Понятие этики. морали, нравственности
2. Этико-философская система Древнего востока, Античности, Средних веков и эпохи Возрождения.
3. Этическая мысль Нового времени, 19-20 вв.
4. Современное состояние этики

### Тема 2. Культура управления и власть: взаимосвязь и взаимовлияние

домашнее задание , примерные вопросы:

1. Понятие культуры.
2. Человек как творец культуры и творение культуры.
3. Функции культуры в обществе.
4. Глубинные связи между культурой, управлением и властью.

### Тема 3. Восприятие и понимание в процессе общения

домашнее задание , примерные вопросы:

1. Принципы организации восприятия.
2. Восприятие и роль стереотипа для формирования первого впечатления.
3. Механизм восприятия и понимания в межличностном взаимодействии

### Тема 4. Коммуникации в процессе общения

контрольная работа , примерные вопросы:

1. Понятие этики. морали, нравственности
2. Этико-философская система Древнего востока, Античности, Средних веков и эпохи Возрождения.
3. Этическая мысль Нового времени, 19-20 вв.
4. Современное состояние этики
5. Понятие культуры.
6. Человек как творец культуры и творение культуры.
7. Функции культуры в обществе.
8. Глубинные связи между культурой, управлением и властью.
9. Принципы организации восприятия.
10. Восприятие и роль стереотипа для формирования первого впечатления.
11. Механизм восприятия и понимания в межличностном взаимодействии

### Тема 5. Этикет и этика делового общения

деловая игра , примерные вопросы:

"Этика делового общения в разных странах" Группа делится на 4 подгруппы. Каждой подгруппе дается определенная страна (США, Япония, Китай, Германия). Задача: рассказать или продемонстрировать другим группам основные особенности и правила делового общения в данной стране.

домашнее задание , примерные вопросы:

1. Понятие и виды этикета.
2. Деловой этикет.
3. Культура приветствия и представления.
4. Деловая беседа как форма делового общения





3. Шарков Ф. И. Коммуникология: основы теории коммуникации : учебник для бакалавров. - М.: Дашков и К, 2013. - 489 с.//

[http://www.bibliorossica.com/book.html?currBookId=7736&In=ru&search\\_query=%D0%B4%D0%B5%D0%](http://www.bibliorossica.com/book.html?currBookId=7736&In=ru&search_query=%D0%B4%D0%B5%D0%)

## **7.2. Дополнительная литература:**

1. Валентей Т.В., Данилина В.В, Корнеева Ю.А. и др. Речевая коммуникация в бизнесе. - М.: Московский государственный университет им. М.В. Ломоносова, 2011. - 153 с.

[http://www.bibliorossica.com/book.html?currBookId=7827&In=ru&search\\_query=%20%D0%9C%D0%B5%](http://www.bibliorossica.com/book.html?currBookId=7827&In=ru&search_query=%20%D0%9C%D0%B5%)

2. Романов А.А. Массовые коммуникации : учебно-практическое пособие. - М.: Евразийский открытый институт, 2011 - 177 с.

[http://www.bibliorossica.com/book.html?currBookId=6395&In=ru&search\\_query=%D0%B4%D0%B5%D0%](http://www.bibliorossica.com/book.html?currBookId=6395&In=ru&search_query=%D0%B4%D0%B5%D0%)

3. Тангалычева Р.К. Теория и кейсы межкультурной коммуникации в условиях глобализации. - СПб.: Алетейя, 2012 - 247 с.

[http://www.bibliorossica.com/book.html?currBookId=3389&In=ru&search\\_query=%D0%B4%D0%B5%D0%](http://www.bibliorossica.com/book.html?currBookId=3389&In=ru&search_query=%D0%B4%D0%B5%D0%)

## **7.3. Интернет-ресурсы:**

Официальный сайт журнала ?Российский экономический журнал? -

<http://lib.ieie.nsc.ru/Magazin/Rr5.htm>

Официальный сайт журнала ?Российское предпринимательство? -

[http://creativeconomy.ru/mag\\_rp](http://creativeconomy.ru/mag_rp)

Официальный сайт журнала ?Секрет фирмы? - <http://www.kommersant.ru/sf>

Официальный сайт журнала ?ЭКО? - <http://econom.nsc.ru/eco>

Официальный сайт экономического журнала Высшей школы экономики -

[http://www.hse.ru/journals/journals\\_econom.shtml](http://www.hse.ru/journals/journals_econom.shtml)

## **8. Материально-техническое обеспечение дисциплины(модуля)**

Освоение дисциплины "Деловой переговорный процесс" 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.

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, audi, 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.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "КнигаФонд", доступ к которой предоставлен студентам. Электронно-библиотечная система "КнигаФонд" реализует легальное хранение, распространение и защиту цифрового контента учебно-методической литературы для вузов с условием обязательного соблюдения авторских и смежных прав. КнигаФонд обеспечивает широкий законный доступ к необходимым для образовательного процесса изданиям с использованием инновационных технологий и соответствует всем требованиям новых ФГОС ВПО.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВПО и учебным планом по направлению 38.03.01 "Экономика" и профилю подготовки Миротворческая экономика .

Автор(ы):

Хабибрахманова Р.Р. \_\_\_\_\_

"\_\_" \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.

Рецензент(ы):

Глебова И.С. \_\_\_\_\_

"\_\_" \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.