

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования  
"Казанский (Приволжский) федеральный университет"  
Центр бакалавриата Менеджмент



УТВЕРЖДАЮ  
Проректор по образовательной деятельности КФУ  
Проф. Д.А. Гаурский

» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

подписано электронно-цифровой подписью

**Программа дисциплины**  
Деловое общение Б1.Б.30

Направление подготовки: 38.03.02 - Менеджмент

Профиль подготовки: Бизнес-аналитика в управленческой деятельности

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

**Автор(ы):**

Сырадов Д.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 (центр бакалавриата: менеджмент):

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

Регистрационный No 949923619

Казань  
2019

## 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. (доцент) Сырадов Д.В. кафедра управления человеческими ресурсами Институт управления, экономики и финансов ,  
DVSyradov@kpfu.ru

### 1. Цели освоения дисциплины

Изучение дисциплины "Деловое общение" имеет своей целью выработать умение руководить людьми способность взвешенно анализировать любые самые сложные деловые ситуации, не бояться новизны решений, помочь даже из негативного опыта извлекать позитивные моменты, приучить к постоянному самоанализу и объективной оценке своих действий и действий окружающих людей.

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

Данная учебная дисциплина включена в раздел "Б1.Б.30 Дисциплины (модули)" основной образовательной программы 38.03.02 Менеджмент и относится к базовой (общепрофессиональной) части. Осваивается на 1 курсе, 2 семестр.

Изучение делового общения базируется на знаниях курса "Русский язык и культура речи". Знания и умения, усвоенные студентами в процессе делового общения, закладывают необходимое основание для изучения всех дисциплин профессионального цикла.

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

В результате освоения дисциплины формируются следующие компетенции:

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ОК-6 (общекультурные компетенции)	способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия
ОПК-4 (профессиональные компетенции)	способность осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации
ПК-1 (профессиональные компетенции)	владение навыками использования основных теорий мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач, а также для организации групповой работы на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды, умение проводить аудит человеческих ресурсов и осуществлять диагностику организационной культуры
ПК-2 (профессиональные компетенции)	владение различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде

В результате освоения дисциплины студент:

1. должен знать:

- психологию межличностного общения;
- психологию межгруппового общения;
- типы конфликтов и их природу;

универсальные этические и психологические нормы и принципы общения;  
 основные принципы и методы переговоров;  
 стили проведения деловых совещаний;  
 правила деловой переписки

2. должен уметь:

определять основные причины конфликтов в сфере деловых отношений;  
 выработать стратегию поведения в конфликтных ситуациях;  
 проводить деловые переговоры и совещания;  
 вести деловую переписку;  
 распознавать манипуляцию и противостоять манипулятивным тактикам и приемам в процессе взаимодействия;  
 проводить диагностику стиля ведения переговоров собеседника и выбор конкретных тактических приемов для достижения результата

3. должен владеть:

- терминологией и основными понятиями курса "Деловое общение и управление им";
- методами ведения деловых переговоров;
- стилями проведения деловых совещаний;
- - строить эффективные кросскультурные коммуникации

4. должен демонстрировать способность и готовность:

- применять полученные знания на практике

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

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

Форма промежуточного контроля дисциплины: зачет во 2 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. Теоретические основы делового общения	2	1-6	8	10	0	Устный опрос
2.	Тема 2. Психология общения	2	7-13	8	8	0	Тестирование
3.	Тема 3. Этика деловых отношений и деловой этикет	2	14-18	10	10	0	Контрольная работа

N	Раздел Дисциплины/ Модуля	Семестр	Неделя семестра	Виды и часы аудиторной работы, их трудоемкость (в часах)			Текущие формы контроля
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
	Тема . Итоговая форма контроля	2		0	0	0	Зачет
	Итого			26	28	0	

#### 4.2 Содержание дисциплины

##### Тема 1. Теоретические основы делового общения

###### **лекционное занятие (8 часа(ов)):**

Общая характеристика делового общения. Имидж как средство делового общения. Основные принципы и категории учебной дисциплины "Деловое общение и коммуникации".

Микротехники общения. Общение как процесс.

###### **практическое занятие (10 часа(ов)):**

Структура и барьеры общения. Виды аргументации. Основные приемы привлечения внимания. Социально- психологические механизмы общения. Коммуникативная культура в деловом общении. Виды делового общения. Управление деловым общением. Имидж как средство делового общения. Микротехника "внимательное слушание". Микротехника манипулирования. Микротехника языка жестов. Открытые жесты и закрытые позы. Микротехника "моделирование мысли".

##### Тема 2. Психология общения

###### **лекционное занятие (8 часа(ов)):**

Психология межличностного общения. Психотипы личности. Архитип. Механизмы познания и понимания человека человеком. Психология межгруппового общения. Социальные стереотипы и их роль в деловом общении. Психологическое воздействие в деловом общении. Методика установления контактов в деловом общении. Методы устранения конфликтов.

###### **практическое занятие (8 часа(ов)):**

Формы распоряжения руководителя. Понятие конфликтов, их классификация, причины, структура. Психотипы личности, архитип. Механизмы познания и понимания человека человеком. Характеристика делового общения в рамках деловых отношений. Референтность как характеристика группы. Конформизм и неконформизм. Социальные стереотипы и их роль в деловом общении.

##### Тема 3. Этика деловых отношений и деловой этикет

###### **лекционное занятие (10 часа(ов)):**

Этика и этикет. Этические нормы. Современные этические принципы делового общения. Этические принципы организации. Корпоративная культура и корпоративная этика. Этические проблемы деловых отношений. Использование мотивации сотрудников и проблема манипулирования. Роль начальника и подчиненного в деловых отношениях. Коммуникативная культура в деловом общении.

###### **практическое занятие (10 часа(ов)):**

Главные категории этики. Этические проблемы деловых отношений. Понятие корпоративной этики и типы многонациональных корпораций. Виды корпоративного делового общения; Компоненты, особенности и принципы этики. Стили руководства. Этические проблемы деловых отношений. Манипуляции в общении.

#### 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
	Тема 1. Теоретические					

## ОСНОВЫ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

устному опросу

N	Раздел Дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды самостоятельной работы студентов	Трудоемкость (в часах)	Формы контроля самостоятельной работы
2.	Тема 2. Психология общения	2	7-13	подготовка к тестированию	18	тестирование
3.	Тема 3. Этика деловых отношений и деловой этикет	2	14-18	подготовка к контрольной работе	18	контрольная работа
	Итого				54	

## 5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения

образовательные тренинги, проектирование и разбор проблемных ситуаций

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

### Тема 1. Теоретические основы делового общения

устный опрос , примерные вопросы:

1. Понятие делового общения, его значение, виды. 2. Общение. Виды и уровни общения. 3. Барьеры общения. 4. Структура коммуникативного акта. 5. Вербальные и невербальные средства общения, их особенности 6. Значение делового общения 7. Виды делового общения.

### Тема 2. Психология общения

тестирование , примерные вопросы:

1. По утверждению австралийского специалиста А.Пиза, наибольший объем информации от другого человека передается нам с помощью: а) слов; б) мимики, жестов, позы; в) тона голоса и его интонаций; г) всего выше перечисленного в равной степени. 2. Для результативного проведения деловых встреч, бесед, переговоров: а) необходимо контролировать свои движения и мимику; б) стараться интерпретировать реакции партнера; в) понимать язык невербальных компонентов общения; г) пользоваться всеми выше перечисленными пунктами. 3. Равноправие участников, свободный обмен мнениями и взглядами подразумевает беседа: а) за ?Т? ? образным столом; б) за круглым столом; в) за журнальным столиком; г) этот психологический аспект не учитывается.

### Тема 3. Этика деловых отношений и деловой этикет

контрольная работа , примерные вопросы:

1. Нормы делового этикета для проведения совещания 2. Нормы делового этикета для проведения переговоров 3. Нормы делового этикета для проведения пресс-конференций 4. Элементы делового этикета: деловые приемы 5. Нормы делового этикета для выставок и ярмарок 6. Нормы делового этикета для конференций 7. Этикет в Интернете (Сетикет) 8. Нормы делового этикета при составлении электронных писем. 9. Особенности делового этикета европейских стран 10. Особенности делового этикета стран Азии

### Итоговая форма контроля

зачет (в 2 семестре)

Примерные вопросы к зачету:

1. структура и барьеры общения
2. виды аргументации; основные приемы привлечения внимания
3. социально- психологические механизмы общения



4. коммуникативная культура в деловом общении
5. виды делового общения; управление деловым общением
6. имидж как средство делового общения
7. микротехника "внимательное выслушивание"
8. микротехника манипулирования
9. микротехника языка жестов
10. открытые жесты и закрытые позы
11. микротехника "моделирование мысли"
12. формы распоряжения руководителя
13. понятие конфликтов, их классификация, причины, структура
14. психотипы личности, архитип
15. механизмы познания и понимания человека человеком
16. характеристика делового общения в рамках деловых отношений
17. референтность как характеристика группы
18. конформизм и неконформизм
19. социальные стереотипы и их роль в деловом общении
20. главные категории этики
21. этические проблемы деловых отношений
22. понятие корпоративной этики и типы многонациональных корпораций
23. виды корпоративного делового общения
24. компоненты, особенности и принципы этики
25. стили руководства
26. этические проблемы деловых отношений
27. манипуляции в общении

### 7.1. Основная литература:

- Этика делового общения: Учебное пособие / И.С. Иванова. - 3-е изд., испр. и доп. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 168 с. // <http://znanium.com/bookread2.php?book=417747>
- Психология делового общения: Учебник / Г.В. Бороздина. - 2-е изд. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 295 с. // <http://znanium.com/bookread2.php?book=465327>
- Тимофеев М.И. Деловые коммуникации: Учеб. пособие / М.И. Тимофеев. - 2-е изд. - М.: ИЦ РИОР: ИНФРА-М, 2011. - 120 с. // <http://www.znanium.com/bookread.php?book=260390>.
- Папкина О.В. Деловые коммуникации: Учебник / О.В. Папкина. - М.: Вузовский учебник: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 160 с. // <http://www.znanium.com/bookread.php?book=397223>.
- Кошечкина И.П. Профессиональная этика и психология делового общения: Учебное пособие / И.П. Кошечкина, А.А. Канке. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 304 с. // <http://www.znanium.com/bookread.php?book=444527>.
- Кузнецов И.Н. Деловое письмо [Электронный ресурс] : Учебно-справочное пособие для бакалавров / И. Н. Кузнецов; Авт.-сост. И. Н. Кузнецов. - 5-е изд. - М.: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К-", 2013. - 196 с. // <http://www.znanium.com/bookread.php?book=415309>.
- Музыкант В.Л. Интегрированные маркетинговые коммуникации: Учебное пособие / В.Л. Музыкант. - М.: ИЦ РИОР: НИЦ Инфра-М, 2013. - 216 с. // <http://www.znanium.com/bookread.php?book=350959>.
- Гостенина В.И. Социология массовой коммуникации : Учебник / В.И. Гостенина, А.Г. Киселев. - 2-е изд., перераб. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 336 с. // <http://www.znanium.com/bookread.php?book=404699>.

Барышников Н.В. Основы профессиональной межкультурной коммуникации: Учебник / Н.В. Барышников. - М.: Вузовский учебник: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 368 с. // <http://www.znaniyum.com/bookread.php?book=408974>.

## **7.2. Дополнительная литература:**

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. // <http://www.znaniyum.com/bookread.php?book=443095>.

Лысова Т.В. Культура научной и деловой речи [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Т. В. Лысова, Т. В. Попова. - М. : ФЛИНТА : Наука, 2011. - 160 с. // <http://www.znaniyum.com/bookread.php?book=406272>.

Основы конфликтологии: Учебник / Г.И. Козырев. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 240 с. // <http://znaniyum.com/bookread2.php?book=419052>

Фесенко, О. П. Практикум по конфликтологии или Учимся разрешать конфликты (для студентов всех направлений подготовки) [Электронный ресурс] : практикум / О. П. Фесенко, С. В. Колесникова. ? М. : ФЛИНТА, 2014. - 128 с. // <http://znaniyum.com/bookread2.php?book=458059>

Анатомия трудового конфликта: Практическое пособие / В.А. Москвин. - М.: КУРС: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 150 с. // <http://znaniyum.com/bookread2.php?book=469855>

Журнал "Вопросы управления" // [http://elibrary.ru/title\\_about.asp?id=37595](http://elibrary.ru/title_about.asp?id=37595)

Журнал "Вестник экономики, права и социологии" // [http://elibrary.ru/title\\_about.asp?id=26558](http://elibrary.ru/title_about.asp?id=26558)

## **7.3. Интернет-ресурсы:**

Агентство международных коммуникаций - <http://ica-amk.com/>

Международный центр исследований бизнес-коммуникаций - [www.icbcr.ru](http://www.icbcr.ru)

Международный Центр Кросскультурных Коммуникаций - <http://crossculture.ru/library/whatis>

Российская коммуникативная ассоциация - <http://www.russcomm.ru/>

Центр кросскультурных коммуникаций -

<http://www.initiative.ru/cross-cultural%20communications%20center.htm>

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

Освоение дисциплины "Деловое общение" 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.

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.

интерактивная доска

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВПО и учебным планом по направлению 38.03.02 "Менеджмент" и профилю подготовки Бизнес-аналитика в управленческой деятельности .

Автор(ы):

Сырадов Д.В. \_\_\_\_\_

"\_\_" \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.

Рецензент(ы):

Фахрутдинова Е.В. \_\_\_\_\_

"\_\_" \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.