

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



УТВЕРЖДАЮ

Проректор
по образовательной деятельности КФУ
Проф. Таюрский Д.А.

"__" _____ 20__ г.

Программа дисциплины

Деловое общение и коммуникации Б1.В.ДВ.9

Направление подготовки: 43.03.01 - Сервис

Профиль подготовки: Сервис недвижимости

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

Автор(ы):

Карасик Е.А.

Рецензент(ы):

Разумовская Е.М.

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий(ая) кафедрой:

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

Казань
2016

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) заместитель директора по воспитательной и социальной работе Карасик Е.А. директорат ИУЭФ Институт управления, экономики и финансов , Elena.Karasik@kpfu.ru

1. Цели освоения дисциплины

Цель изучения курса 'Деловое общение' - овладение теоретическими знаниями и необходимыми практическими навыками эффективного делового общения на уровне современной науки и практического опыта, позволяющими оптимизировать управленческие решения, предупреждать и преодолевать коммуникативные барьеры, кризисные и конфликтные коммуникации профессиональной деятельности и личной жизни, устанавливать и развивать позитивные и надежные контакты в рамках российского и мирового сообщества, включая личную коммуникативную культуру и умения общаться с коллективом для достижения продуктивной деятельности, создании благоприятной нравственной атмосферы, умение вести переговоры с партнерами.

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

Данная учебная дисциплина включена в раздел " Б1.В.ДВ.9 Дисциплины (модули)" основной образовательной программы 43.03.01 Сервис и относится к дисциплинам по выбору. Осваивается на 2 курсе, 4 семестр.

Данная учебная дисциплина включена в раздел ' Б1.Б.11 Дисциплины (модули)' основной образовательной программы 38.03.01 Экономика и относится к базовой (общепрофессиональной) части. Осваивается на 1 курсе, 2 семестр.

Данная учебная дисциплина включена в раздел 'Б1. ДВ3 Гуманитарного, социального и экономического цикла' дисциплин и относится к блоку дисциплин по выбору. Осваивается на первом курсе 2 семестр - для очной формы, на 2 курсе - заочной.

Изучению дисциплины Деловое общение предшествует освоение следующих дисциплин: История, Право, Микроэкономика, Макроэкономика, Деловая этика.

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

В результате освоения дисциплины формируются следующие компетенции:

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ОК-5 (общекультурные компетенции)	способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия
ОК-7 (общекультурные компетенции)	способностью к самоорганизации и самообразованию

В результате освоения дисциплины студент:

1. должен знать:

- сущность понятий 'деловое общение', 'коммуникация', 'коммуникативный процесс', 'коммуникативное пространство' и современных методологических подходов к их анализу;

- основы научных представлений о сущности, особенностях, специфике и видах коммуникативных технологий в деловом общении;
- теорию вербальных и невербальных коммуникаций в профессиональной деятельности;
- базовые нормы делового общения;
- социокультурные особенности представителей разных народов, специфику их коммуникативной культуры

2. должен уметь:

- действовать в ситуации конфликта, преодолевать коммуникативные барьеры, эффективно применять психологические механизмы позитивного воздействия на деловое общение;
- осуществлять подготовку и проведение деловых переговоров.

3. должен владеть:

- навыками распознавания и нейтрализации манипулятивных и 'грязных технологий', парирования приемов 'психологической' и 'информационной' войны;
- навыками эффективных вербальных и невербальных коммуникаций в профессиональной деятельности;
- навыками межкультурного, межцивилизационного диалога;
- методами организации документационного обеспечения делового общения, реализации деловой переписки и проведения телефонного разговора;
- навыками организации документационного обеспечения делового общения, реализации деловой переписки и проведения телефонного разговора.

- подготовка информационных обзоров по вопросам делового общения;
- участие в подготовке и принятии решений по вопросам организации делового общения в деятельности экономических служб и подразделений предприятий различных форм собственности.

4. Структура и содержание дисциплины/ модуля

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

Форма промежуточного контроля дисциплины зачет в 4 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. Основные характеристики делового общения. Деловое общение и управление им. Общение как инструмент деловой этики	4		3	6	0	устный опрос
2.	Тема 2. Вербальные и невербальные коммуникации. Их роль в оптимизации общения	4		3	6	0	устный опрос
3.	Тема 3. Структура делового общения	4		3	6	0	устный опрос
4.	Тема 4. Личность в деловом общении. Психологическая структура личности и практика делового общения	4		3	6	0	письменное домашнее задание
5.	Тема 5. Деловые переговоры	4		3	6	0	устный опрос
6.	Тема 6. Этика делового общения и этикет в деловом общении	4		3	6	0	устный опрос
	Тема . Итоговая форма контроля	4		0	0	0	зачет
	Итого			18	36	0	

4.2 Содержание дисциплины

Тема 1. Основные характеристики делового общения. Деловое общение и управление им. Общение как инструмент деловой этики

лекционное занятие (3 часа(ов)):

Общение как восприятие, осознание, взаимодействие. Конформизм и неконформизм. Референтная группа. Управление деловым общением. Корпоративная культура организации и место делового общения в ней. Особенности делового общения в России и в мире. Формы делового общения

практическое занятие (6 часа(ов)):

Основные характеристики делового общения. Деловое общение и управление им. Общение как инструмент деловой этики Коммуникация и коммуникативный процесс. Общение как социально-психологическая категория: коммуникативный, интерактивный и перцептивный аспекты и механизмы. Сущность общения. Личность и общество. Цели, содержание и средства общения. Общение как восприятие, осознание, взаимодействие. Конформизм и неконформизм. Референтная группа. Идентификация, рефлексия, стереотипы. Понятие кризисной коммуникации: психологические проблемы, тупики и барьеры общения. Особенности и механизмы коммуникативного воздействия в условиях кризиса: семиотичный, коммуникативный, когнитивный. Методы смысловой, перцептивной, эмоциональной и инструментальной оптимизации общения. Слухи и сплетни: приемы нейтрализации негативного влияния. Коммуникативная культура современного делового человека и ее характерные признаки.

Тема 2. Вербальные и невербальные коммуникации. Их роль в оптимизации общения **лекционное занятие (3 часа(ов)):**

Язык как главный инструмент деловых коммуникаций. Способы вербального воздействия (убеждения и внушение). Этика и приемы использования средств выразительности деловой речи. Культура речи делового человека. Манера ведения разговора. Основные ошибки в речи деловых партнеров. Способы вербального воздействия. Понятие о невербальных средствах общения. Цели и задачи невербального общения.

практическое занятие (6 часа(ов)):

Вербальные и невербальные коммуникации. Их роль в оптимизации общения Язык как главный инструмент деловых коммуникаций. Специфика языка делового общения. Язык, речь, сознание. Способы вербального воздействия (убеждения и внушение). Психологические аспекты убеждения. Логические аспекты убеждения. Внушение как явление и как технология. Законы организации информации. С

Тема 3. Структура делового общения

лекционное занятие (3 часа(ов)):

Цели делового общения. Содержание делового общения. Средства делового общения . Структура делового общения (коммуникация, интеракция, перцепция). Правила эффективности деловых отношений. Стили делового общения. Коммуникативные барьеры в деловом общении.

практическое занятие (6 часа(ов)):

Виды, структура, формы и функции делового общения. Этапы делового общения. Стили и виды общения. Эффекты общения. Коммуникативные барьеры в общении. Стратегии и тактики общения. Средства общения. Деловой разговор и деловая беседа. Спор, дискуссия, полемика. Собеседование.

Тема 4. Личность в деловом общении. Психологическая структура личности и практика делового общения

лекционное занятие (3 часа(ов)):

Социальная роль психологической науки: проблемы освоения психологических подходов в управлении. Социальные стереотипы и приемы их преодоления. Психологические защитные механизмы личности. Психологические концепции структуры личности. Гармония внутреннего содержания и внешнего облика личности. Психологические типы личности.

практическое занятие (6 часа(ов)):

Социальная роль психологической науки: проблемы освоения психологических подходов в управлении. Психология и труд. Экономическая, правовая, профессиональная психология. Модели политической психологии: федеральные и региональные аспекты. Психологические детерминанты поведения личности в деловом общении. Макро- и микросреда в деловом общении.

Тема 5. Деловые переговоры

лекционное занятие (3 часа(ов)):

Проблемы освоения системы современных норм и принципов делового общения в России. Деловые приемы как важная форма поддержания и развития деловых отношений. Виды деловых приемов и их организация, принципы и правила составления меню и подбора напитков

практическое занятие (6 часа(ов)):

Современные подходы к организации эффективного переговорного процесса. Переговорный процесс как вид делового общения: характер, определение целей, организация. Этапы и структурно-логическая схема переговорного процесса. Специфика задач, решаемых на предпереговорной, переговорной и постпереговорной стадии. Методы и навыки ведения деловых переговоров.

Тема 6. Этика делового общения и этикет в деловом общении

лекционное занятие (3 часа(ов)):

Проблемы освоения системы современных норм и принципов делового общения в России. Деловые приемы как важная форма поддержания и развития деловых отношений. Виды деловых приемов и их организация, принципы и правила составления меню и подбора напитков

практическое занятие (6 часа(ов)):

Этика делового общения: универсальные этические и психологические нормы, принципы и закономерности. Этические нормы общения Этические проблемы и ?вечные? моральные дилеммы деловой сферы. Корпоративная мораль и правила этики делового общения. Проблемы освоения системы современных норм и принципов делового общения в России. Деловые приемы как важная форма поддержания и развития деловых отношений. Виды деловых приемов и их организация, принципы и правила составления меню и подбора напитков. Правила поведения за столом.

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. Основные характеристики делового общения. Деловое общение и управление им. Общение как инструмент деловой этики	4		подготовка к устному опросу	10	устный опрос
2.	Тема 2. Вербальные и невербальные коммуникации. Их роль в оптимизации общения	4		подготовка к устному опросу	10	устный опрос
3.	Тема 3. Структура делового общения	4		подготовка к устному опросу	10	устный опрос
4.	Тема 4. Личность в деловом общении. Психологическая структура личности и практика делового общения	4		подготовка домашнего задания	10	письменное домашнее задание
5.	Тема 5. Деловые переговоры	4		подготовка к устному опросу	10	устный опрос

N	Раздел Дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды самостоятельной работы студентов	Трудоемкость (в часах)	Формы контроля самостоятельной работы
6.	Тема 6. Этика делового общения и этикет в деловом общении	4		подготовка к устному опросу	4	устный опрос
	Итого				54	

5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения

Освоение дисциплины 'Деловое общение' предполагает использование как традиционных (лекции, практические занятия с использованием методических материалов), так и инновационных образовательных технологий с использованием в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий: разбор конкретных ситуаций, тренинги, тесты и др.

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

Тема 1. Основные характеристики делового общения. Деловое общение и управление им. Общение как инструмент деловой этики

устный опрос , примерные вопросы:

Личность и общество. Цели, содержание и средства общения. Понятие кризисной коммуникации: психологические проблемы, тупики и барьеры общения. Значение делового общения в мире. Стили и виды общения. Этические механизмы. Принципы делового общения. Коммуникативные барьеры.

Тема 2. Вербальные и невербальные коммуникации. Их роль в оптимизации общения

устный опрос , примерные вопросы:

Язык как главный инструмент деловых коммуникаций. Способы вербального воздействия (убеждения и внушение). Этика и приемы использования средств выразительности деловой речи. Культура речи делового человека. Манера ведения разговора. Основные ошибки в речи деловых партнеров. Способы вербального воздействия. Понятие о невербальных средствах общения. Цели и задачи невербального общения.

Тема 3. Структура делового общения

устный опрос , примерные вопросы:

Цели делового общения. Содержание делового общения. Средства делового общения . Структура делового общения (коммуникация, интеракция, перцепция). Правила эффективности деловых отношений. Стили делового общения. Коммуникативные барьеры в деловом общении.

Тема 4. Личность в деловом общении. Психологическая структура личности и практика делового общения

письменное домашнее задание , примерные вопросы:

Социальная роль психологической науки: проблемы освоения психологических подходов в управлении. Социальные стереотипы и приемы их преодоления. Психологические защитные механизмы личности. Психологические концепции структуры личности. Гармония внутреннего содержания и внешнего облика личности. Психологические типы личности.

Тема 5. Деловые переговоры

устный опрос , примерные вопросы:

Стили делового общения в процессе переговоров. Процесс подготовки и проведения деловых переговоров. Методы ведения переговоров. Американская школа переговоров (Р.Фишер, У.Юри). Манипуляции в переговорном процессе. Этика и культура переговорного процесса

Тема 6. Этика делового общения и этикет в деловом общении

устный опрос , примерные вопросы:

Проблемы освоения системы современных норм и принципов делового общения в России. Деловые приемы как важная форма поддержания и развития деловых отношений. Виды деловых приемов и их организация, принципы и правила составления меню и подбора напитков.

Тема . Итоговая форма контроля

Примерные вопросы к зачету:

1. Этические механизмы и принципы деловых отношений.
2. Сущность общения.
3. Структура общения (коммуникация, интеракция и перцепция).
4. Цели, содержание и средства общения.
5. Стили и виды общения.
6. Коммуникативные помехи и барьеры в деловом общении.
7. Коммуникативные барьеры в общении.
8. Способы вербального воздействия.
9. Деловая беседа (виды, цели, методы проведения).
10. Культура речи делового человека.
11. Манеры ведения разговора.
12. Понятие о невербальных средствах общения.
13. Цели и задачи невербального общения.
14. Природа конфликта и виды конфликтов.
15. Способы и пути предупреждения и разрешения конфликтов.
16. Психологические защитные механизмы личности.
17. Виды и формы, этапы делового общения.
18. Процесс подготовки и проведения деловых переговоров.
19. Этические нормы делового общения.

Программа дисциплины "Деловое общение"; 38.03.01 Экономика; доцент, к.н. (доцент) Биктемирова М.Х.

Регистрационный номер

Страница 14 из 18.

20. Этикет в деятельности делового человека.
21. Критерии этического уровня деловых отношений.
22. Невербальные коммуникации в структуре общения.
23. Правила поведения для конфликтогенных людей.
24. Стрессовые факторы делового общения.
25. Приемы выхода из стрессовых состояний и минимизации их последствий.
26. Психологические концепции структуры личности.
27. Этические императивы руководителя в отношениях с подчиненными.
28. Правила эффективности деловых отношений.
29. Гармония внутреннего содержания и внешнего облика делового человека.
30. История этикета и его виды. Специфика делового этикета.
31. Деловое совещание: методика и правила его подготовки и проведения.
32. Деловая критика: этические и технологические принципы, правила и приемы

осуществления и восприятия.

33. Деловая репутация как важная нравственная ценность делового общения.
34. Стрессы: причины, источники, профилактика.
35. Психологические типы личности как фактор деловых коммуникаций.
36. Риторические законы и рекомендации о построении, правилах и приемах публичного выступления.
37. Правила подготовки и прочтения доклада, проведения деловой беседы.
38. Практика проведения деловых совещаний.
39. Отличие совещания от заседания.
40. Соционические типы в деловом общении.
41. Правила постановки вопросов и ответов на них для достижения активизации делового общения. Техника активизации слушания.
42. Отличия дискуссии, спора, полемики
43. Правила цивилизованной дискуссии.
44. Сущность референтности и интернальности как качеств делового человека.
45. Смысл понятий эмпатия, "строуксы", раппорт.
46. Толерантность, ее значимость в культуре современного делового человека.
47. Этические основы и тактические приемы конструктивной критики.
48. Приемы рационального реагирования на критику, снижающие ее "болевого порог".
49. Современные нормы ведения деловой переписки. Типы деловых писем.
50. Тип информации, передаваемой только в письменном виде, в отдельных случаях - только от руки.
51. Современные этикетные нормы делового общения по телефону.
52. Сущность, причины и виды коммуникативных и психологических барьеров
53. Методы смысловой, перцептивной, эмоциональной оптимизации общения.
54. Характерные черты переговорного процесса как вида делового общения.

7.1. Основная литература:

Служба управления персоналом, Кибанов, Ардальон Яковлевич; Коновалова, В.Г.; Ушакова, М.В., 2010г.

Управление персоналом, Кибанов, Ардальон Яковлевич, 2010г.

Этика деловых отношений, Кибанов, Арнольд Яковлевич; Захаров, Д.К.; Коновалова, В.Г., 2007г.

Технологии делового общения, Титова, Лариса Григорьевна, 2008г.

7.2. Дополнительная литература:

Основы управления персоналом, Кибанов, Ардальон Яковлевич, 2009г.

Конфликтология, Ворожейкин, И.Е.; Захаров, Д.К.; Коновалова, В.Г.; Кибанов, А.Я., 2008г.

7.3. Интернет-ресурсы:

Ведущий портал о кадровом менеджменте HR-менеджмент - <http://www.hrm.ru/>

Википедия: свободная энциклопедия - <http://www.wikipedia.org/>

Журнал ?KADROVIK.RU? - <http://www.kadrovik.ru/>

Журнал ?Работа с персоналом - <http://www.hr-journal.ru/>

Электронно-библиотечная система ?КнигаФонд? - <http://www.knigafund.ru/>

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины(модуля)

Освоение дисциплины "Деловое общение и коммуникации" предполагает использование следующего материально-технического обеспечения:

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.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе Издательства "Лань", доступ к которой предоставлен студентам. ЭБС Издательства "Лань" включает в себя электронные версии книг издательства "Лань" и других ведущих издательств учебной литературы, а также электронные версии периодических изданий по естественным, техническим и гуманитарным наукам. ЭБС Издательства "Лань" обеспечивает доступ к научной, учебной литературе и научным периодическим изданиям по максимальному количеству профильных направлений с соблюдением всех авторских и смежных прав.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "Консультант студента", доступ к которой предоставлен студентам. Электронная библиотечная система "Консультант студента" предоставляет полнотекстовый доступ к современной учебной литературе по основным дисциплинам, изучаемым в медицинских вузах (представлены издания как чисто медицинского профиля, так и по естественным, точным и общественным наукам). ЭБС предоставляет вузу наиболее полные комплекты необходимой литературы в соответствии с требованиями государственных образовательных стандартов с соблюдением авторских и смежных прав.

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.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВПО и учебным планом по направлению 43.03.01 "Сервис" и профилю подготовки Сервис недвижимости .

Автор(ы):

Карасик Е.А. _____

"__" _____ 201__ г.

Рецензент(ы):

Разумовская Е.М. _____

"__" _____ 201__ г.