

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
"Казанский (Приволжский) федеральный университет"
Центр заочного и дистанционного обучения



УТВЕРЖДАЮ

Проректор по образовательной деятельности КФУ

Проф. Д.А. Таюрский

» _____ 20__ г.

подписано электронно-цифровой подписью

Программа дисциплины
Деловое общение Б1.Б.13

Направление подготовки: 38.03.01 - Экономика

Профиль подготовки: не предусмотрено

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: на базе ПО

Язык обучения: русский

Автор(ы):

Биктемирова М.Х.

Рецензент(ы):

Сафиуллин А.Р.

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий(ая) кафедрой: Каленская Н. В.

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

Учебно-методическая комиссия Института управления, экономики и финансов (центр заочного и дистанционного обучения):

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

Регистрационный No 9549115417

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) Биктемирова М.Х. кафедра экономики и производства Высшая школа Открытый институт инновационного, технологического и социального развития , Milyausha.Biktemirova@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.

Считать основными задачами курса:

- достижение понимания студентами общественной значимости коммуникативных технологий в достижении согласия и стабильности на уровне межличностных, межгрупповых и международных отношений;
- обучение знаниям теоретических основ, сущности и специфических особенностей технологий делового общения, понятийного аппарата в области коммуникаций;
- овладение понятиями "общение" и "деловое общение", структурой, функциями, видами и формами делового общения, способами и приемами делового общения в различных его видах и с различными типами собеседников;
- обучение правилам и практическим приемам эффективного делового общения;
- обучение знаниям и соблюдению этических норм и принципов делового общения;
- обучение пользованию вербальными и невербальными средствами общения, а также распознаванию намерений партнеров, пользующихся этими средствами;
- обучение знаниям коммуникативных барьеров и умениям их преодолевать;
- обучение знаниям формулы конфликтов и умениям себя вести в любой конфликтной ситуации;
- развитие способностей и навыков творческого подхода к разработке стратегии и тактики коммуникационных проектов и программ, выявлению проблемных видов делового общения, анализу и интерпретации тенденций, ведущих к разрушению взаимопонимания, применению адекватных коммуникативных приемов и методов;
- формирование навыков межкультурного диалога с представителями иных культурных традиций, конфессий и менталитетов;
- обучение знаниям психологических особенностей ведения переговоров представителями различных наций.

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

Данная учебная дисциплина включена в раздел "Б1. ДВЗ 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.

Данная дисциплина способствует освоению следующих дисциплин: Философия, Основы социального государства, Социология, Эффективное лидерство, Искусство ведения бизнес-переговоров.

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

В результате освоения дисциплины формируются следующие компетенции:

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ОК-10 (общекультурные компетенции)	способен к саморазвитию, повышению своей квалификации и мастерства в деловом общении
ОК-6 (общекультурные компетенции)	способен логически верно, аргументированно и ясно строить устную и письменную речь по вопросам, касаемым делового общения
ОК-7 (общекультурные компетенции)	готов к кооперации с коллегами, работе в коллективе при осуществлении деловой коммуникации
ПК-11 (профессиональные компетенции)	способен организовать деятельность малой группы, созданной для реализации деловой коммуникации

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.

4. должен демонстрировать способность и готовность:

Демонстрировать способность и готовность решать следующие профессиональные задачи:

- 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 2 зачетных(ые) единиц(ы) 72 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	Практи- ческие занятия	Лабора- торные работы	
1.	Тема 1. Основные характеристики делового общения. Деловое общение и управление им. Общение как инструмент деловой этики	2	1	2	0	0	Устный опрос Тестирование
2.	Тема 2. Вербальные и невербальные коммуникации. Их роль в оптимизации общения	2	2	0	0	0	Контрольная работа
3.	Тема 3. Структура делового общения	2	3	2	2	0	Эссе
4.	Тема 4. Личность в деловом общении. Психологическая структура личности и практика делового общения	2	4	0	2	0	Устный опрос
5.	Тема 5. Деловые переговоры	2	5	0	0	0	Творческое задание
6.	Тема 6. Ссоры, конфликты, стрессы в деловом общении	2	6	0	0	0	Устный опрос
7.	Тема 7. Руководитель-подчиненный. Этика профессионального поведения руководителя	2	7	0	0	0	Письменная работа

N	Раздел Дисциплины/ Модуля	Семестр	Неделя семестра	Виды и часы аудиторной работы, их трудоемкость (в часах)			Текущие формы контроля
				Лекции	Практи- ческие занятия	Лабора- торные работы	
8.	Тема 8. Этика делового общения и этикет в деловом общении	2	8	2	0	0	Контрольная работа
9.	Тема 9. Документационное обеспечение делового общения	2	9	0	0	0	Реферат
.	Тема . Итоговая форма контроля	2		0	0	0	Зачет
	Итого			6	4	0	

4.2 Содержание дисциплины

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

лекционное занятие (2 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

Тема 3. Структура делового общения

лекционное занятие (2 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. ?Мозговой штурм?. ?Круглый стол?. Деловые командные игры. Деловой стиль общения. Национально-психологические типы делового общения.

практическое занятие (2 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. ?Мозговой штурм?. ?Круглый стол?. Деловые командные игры. Деловой стиль общения. Национально-психологические типы делового общения.

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

практическое занятие (2 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. Архетипы и совесть как регулятор поведения личности. Социальные стереотипы и приемы их преодоления. Личность. Психодинамические, социодинамические, интеракционист-ские теории личности и проблемы их использования в целях оптимизации деловых отношений. Структура психики личности (З.Фрейд, К.Юнг, К.Роджерс, Дж.Келли) и практика делового общения. Психологические типы: концепции в современной психологии. Национально-психологические типы. Соционические типы. Психологическая совместимость и ее механизмы. Новые подходы к определению психологической совместимости.

Тема 5. Деловые переговоры

Тема 6. Ссоры, конфликты, стрессы в деловом общении

Тема 7. Руководитель-подчиненный. Этика профессионального поведения руководителя

Тема 8. Этика делового общения и этикет в деловом общении

лекционное занятие (2 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. Искусство комплиментов. Строуксы. Правила вручения подарков. Особенности делового общения с иностранными партнерами. Современные нормы деловой переписки и телефонного разговора. Этикетные нормы и правила деловой переписки. Типы деловых писем и их оформление. Информация, передаваемая только в письменном виде. Отдельные случаи передачи сообщений только от руки. Составление письма-отказа, служебной записки, искового заявления, жалобы. Переписка с зарубежными партнерами. Этические нормы телефонного разговора: современные правила корректного делового общения по телефону. Понятие имиджа. Телесный имидж и внешний вид. Модели поведения. Тактика общения. Стереотипы, диагностика и общие приемы влияния. Симпатия и антипатия, их причины и проявления. Методы улучшения своей представленности. Этикет деятельности делового человека. История его возникновения и развития. Манеры поведения. Светский этикет. Манеры ведения разговора. Культура поведения в процессе деловых переговоров и на приемах. Эпистолярный этикет.

Тема 9. Документационное обеспечение делового общения

4.3 Структура и содержание самостоятельной работы дисциплины (модуля)

N	Раздел дисциплины	Се-местр	Неде-ля семе-стра	Виды самостоятельной работы студентов	Трудо-емкость (в часах)	Формы контроля самостоятельной работы
1.	Тема 1. Основные характеристики делового общения. Деловое общение и управление им. Общение как инструмент					

деловой этики

2	1	подготовка к тестированию	4	тести- рова- ние
---	---	---------------------------	---	------------------------

N	Раздел дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды самостоятельной работы студентов	Трудоемкость (в часах)	Формы контроля самостоятельной работы
				подготовка к устному опросу	4	устный опрос
	Тема 2. Вербальные и невербальные коммуникативные технологии, включая интерактивные формы обучения	2	2	подготовка к контрольной работе	8	контрольная работа
	5. 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.					
	Тема 3. Структура делового общения	2	3	подготовка к эссе	8	эссе
	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. Психологическая структура делового общения	1	4	подготовка к устному опросу	6	устный опрос
	4. Структура личности, примерные вопросы: Общение как восприятие, осознание, взаимодействие. Конформизм и неконформизм. Роль деловой группы. Управление деловым общением. Корпоративная культура организации и место делового общения в ней. Особенности делового общения в России и в мире. Формы делового общения.					
	Тема 5. Деловые переговоры			подготовка к творческому экзамену	8	творческое задание
	5. Устный опрос, примерные вопросы: Личность и общество. Цели, содержание и средства общения. Понятие кризисной коммуникации					
	Тема 6. Психологические проблемы, тупики и барьеры общения. Значение делового общения в мире. Стили и виды общения. Этические механизмы. Принципы делового общения. Коммуникативные барьеры.	2	6	подготовка к устному опросу	6	устный опрос
	Тема 2. Вербальные и невербальные коммуникации. Их роль в оптимизации общения			контрольная работа, примерные вопросы:		контрольная работа
	Тема 7. Руководитель-подчиненный (убеждение и внушение). Этика и приемы использования 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.	2	7	подготовка к письменной работе	6	письменная работа
	Тема 3. Структура делового общения					
	Тема 8. Этика делового общения	2	8	подготовка к контрольной работе		контрольная работа
	Цели делового общения. Содержание делового общения. Средства делового общения (коммуникация, интеракция, перцепция). Правила структуры 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	2	9	подготовка к реферату	4	реферат
	4. Личность в деловом общении. Психологическая структура личности и практика делового общения. Устный опрос, примерные вопросы:					
	Итого				58	

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

творческое задание , 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. Ссоры, конфликты, стрессы в деловом общении

устный опрос , примерные вопросы:

Источник и субъекты конфликта. Способы и пути предупреждения и разрешения конфликтов. Стрессы и стрессовые ситуации. Природа конфликта. Виды конфликтов. Способы предупреждения конфликтов. Пути разрешения конфликтов.

Тема 7. Руководитель-подчиненный. Этика профессионального поведения руководителя

письменная работа , примерные вопросы:

Межличностное деловое ?пространство? руководителя: позитивные и негативные приемы общения с подчиненными. Коммуникативные барьеры в общении. Этические императивы руководителя в отношениях с подчиненными. Деловая репутация руководителя. Нормы поведения подчиненных.

Тема 8. Этика делового общения и этикет в деловом общении

контрольная работа , 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 9. Документационное обеспечение делового общения

реферат , примерные темы:

Документирование делового общения в сфере экономической деятельности. Общие правила оформления документов. Типы деловых писем. Современные нормы ведения деловой переписки. Тип информации, передаваемой только в письменном виде. Значение грамотного документирования управленческой деятельности. Особенности оформления документов.

Итоговая форма контроля

зачет (в 2 семестре)

Примерные вопросы к зачету:

Примерный перечень вопросов 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.
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.
55. Этапы прохождения переговорного процесса и задачи на каждом из них.

56. Этические основы цивилизованной переговорной культуры.
57. "Золотое правило этики" относительно к переговорному процессу.
58. Типовые управленческие документы и их характеристика.
59. Общие правила оформления документов.
60. Особенности поведения деловых партнеров экстравертного и интравертного типа.
61. Вербальные средства общения
62. Речь и ее значение в развитии личности и общества.
63. Виды и функции речи.
64. Речевой этикет. Публичная речь.
65. Язык как инструмент делового общения. Культура речи современного специалиста.
66. Основные правила для говорящего и слушающего.
67. Невербальные средства общения.
68. Разновидности невербальных средств общения: их понимание и применение на практике.
69. Коммуникативные барьеры в общении (непонимания (фонетический, семантический, стилистический, логический); индивидуально-психологический; информационно-административный; социально-психологический (возрастной, межнациональный, профессиональный, половой и т.п.)).
70. Причины возникновения коммуникативных барьеров и способы их преодоления.
71. Коммуникативные конфликты.
72. Разновидности конфликтов, причины и поводы их возникновения.
73. Динамика конфликтов и ее диагностика.
74. Конструктивные и деструктивные последствия конфликтов.
75. Стратегия и тактика поведения в конфликтных ситуациях.
76. Типы конфликтных личностей.
77. Этапы делового общения.
78. Стили делового общения.
79. Разновидности делового общения.
80. Национально-психологические особенности делового общения.
81. Организация и проведение групповой дискуссии.
82. Этапы деловых переговоров.
83. Индивидуально-психологические особенности партнеров и их учет в переговорном процессе.
84. Типы деловых партнеров.
85. Методы ведения переговоров.
86. Американская научная школа переговоров (Р.Фишер, У. Юри) и ее вклад в развитие современных цивилизованных подходов к переговорному процессу.
87. Манипуляции в переговорном процессе: способы противодействия.
88. Этика и культура переговорного процесса.
89. Техника публичных выступлений.
90. Подготовка публичного выступления.
91. Техника публичного выступления.
92. Выступление без подготовки.
93. Тренировка мимико-пантомимического сопровождения.
94. Подготовленное выступление.
95. Выработка требований к выступлению.
96. Презентация как вид коммуникативной деятельности, ее основные принципы. Презентационные умения и навыки.
97. Виды презентаций, психологические приемы, коммуникативные технологии их проведения.

98. Эффективное управление презентацией.

99. Самопрезентация, ее виды.

7.1. Основная литература:

1. Деловое общение [Электронный ресурс] : Учебник для вузов / П.И. Сидоров, М.Е. Путин и др.; Под ред. проф. П.И. Сидорова - 2-е изд., перераб. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 384 с.: ил.; 60x90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат). (п) ISBN 978-5-16-003843-8 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/405196>

2. Деловое общение. Деловой этикет [Электронный ресурс] : Учебное пособие для студентов вузов / Кузнецов И.Н. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015. - 431 с.: 60x88 1/16 ISBN 978-5-238-01337-4 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/872590>

3. Мунин, А. Н. Деловое общение [Электронный ресурс] : курс лекций / А. Н. Мунин. - 2-е изд. - М. : Флинта : НОУ ВПО 'МПЦИ', 2010. - 376 с. - ISBN 978-5-9765-0125-6 (Флинта), ISBN 978-5-9770-0265-3 (НОУ ВПО 'МПЦИ'). - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=406308>

7.2. Дополнительная литература:

1. Деловое общение. Деловой этикет : учебное пособие для студентов вузов / авт.-сост. И. Н. Кузнецов .? Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2008 .? 429, [2] с. : ил. ; 21 .? Библиогр.: с. 427-431 .? ISBN 978-5-238-01337-4 ((в пер.)) , 20000.

2. Мальханова И.А. Деловое общение : учеб. пособие для студентов вузов / И. А. Мальханова .? [4-е изд.] .? Москва : Трикса : Акад. проект, 2008 .? 246 с. : ил. ; 21 .? (Gaudeamus) (Учебное пособие для вузов).

3. Чернышова, Л.И. Деловое общение : учебное пособие для студентов высших учебных заведений / Л. И. Чернышова .? Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2008 .? 414, [1] с. : ил. ; 22 .? Библиогр.: с. 408-411 и в подстроч. примеч. ? ISBN 978-5-238-01455-5 ((в пер.)) , 2000.

4. Титова Л.Г. Деловое общение [Электронный ресурс]: Учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления Учебное пособие / Титова Л.Г. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015. - 271 с.: 60x90 1/16. - (SUB ROSA. Конфиденциальность. Доверительность. Честность) ISBN 978-5-238-00919-3 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/872589>

5. Бороздина Г.В. Психология делового общения [Электронный ресурс]: Учебник / Г.В. Бороздина. - 2-е изд. - М.: ИНФРА-М, 2011. - 295 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование). (переплет) ISBN 978-5-16-001969-7//<http://znanium.com/bookread2.php?book=260756>

6. Купчик, Е. В. Основы делового общения и гостеприимства [Электронный ресурс]: учеб. пособие / Е. В. Купчик, О. В. Трофимова. - 2-е изд., стер. - М.: Флинта, 2013. - 264 с. - ISBN 978-5-9765-1542-0// <http://znanium.com/bookread2.php?book=46641>

7.3. Интернет-ресурсы:

Google - www.google.ru

INTERNET EXPLORER - INTERNET EXPLORER

MICROSOFT OFFICE - MICROSOFT OFFICE

Ведущий портал о кадровом менеджменте HR-менеджмент - www.hrm.ru

Википедия: свободная энциклопедия - www.wikipedia.org

Журнал ?KADROVIK.RU? - www.kadrovik.ru

Журнал ?Работа с персоналом - www.hr-journal.ru

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.

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.

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.

Необходимое материально-техническое обеспечение дисциплины предполагает:

- наличие библиотечного фонда литературы по деловой этике (учебники и учебные пособия, журналы);
- наличие компьютерных классов;
- наличие доступного для студента выхода в Интернет;
- наличие специально оборудованных аудиторий для мультимедийных презентаций.

При использовании электронных изданий для самостоятельной работы студент должен располагать рабочим местом в компьютерном классе с выходом в Интернет в соответствии с объемом изучаемой дисциплины.

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

Автор(ы):

Биктемирова М.Х. _____

"__" _____ 201__ г.

Рецензент(ы):

Сафиуллин А.Р. _____

"__" _____ 201__ г.