

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



УТВЕРЖДАЮ

Проректор по образовательной деятельности КФУ

Проф. Талюцкий Д.А.

\_\_\_\_\_ 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 бакалавриата: экономика):

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

Регистрационный No 9500100017

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. (доцент) Биктемирова М.Х. кафедра экономики производства Институт управления, экономики и финансов ,  
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.Б.13 Дисциплины (модули)" основной образовательной программы 38.03.01 Экономика и относится к базовой (общепрофессиональной) части. Осваивается на 1 курсе, 1 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.

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, межкультурного 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 в 1 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	1	1	2	2	0	Устный опрос Тестирование
2.	Тема 2. Вербальные и невербальные коммуникации. Их роль в оптимизации общения	1	2	2	2	0	Контрольная работа
3.	Тема 3. Структура делового общения	1	3	2	2	0	Эссе
4.	Тема 4. Личность в деловом общении. Психологическая структура личности и практика делового общения	1	4	2	2	0	Устный опрос
5.	Тема 5. Деловые переговоры	1	5	2	2	0	Творческое задание

N	Раздел Дисциплины/ Модуля	Семестр	Неделя семестра	Виды и часы аудиторной работы, их трудоемкость (в часах)			Текущие формы контроля
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
6.	Тема 6. Ссоры, конфликты, стрессы в деловом общении	1	6	2	2	0	Устный опрос
7.	Тема 7. Руководитель-подчиненный. Этика профессионального поведения руководителя	1	7	2	2	0	Письменная работа
8.	Тема 8. Этика делового общения и этикет в деловом общении	1	8	2	2	0	Контрольная работа
9.	Тема 9. Документационное обеспечение делового общения	1	9	2	2	0	Реферат
	Тема . Итоговая форма контроля	1		0	0	0	Зачет
	Итого			18	18	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.

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

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 (2 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. Системы получения и обработки информации, их языковое выражение. Основы деловой риторики. Ораторская речь: законы построения публичного выступления, принципы речевого воздействия и риторический инструментарий. Этика и приемы использования средств выразительности деловой речи. Культура речи делового человека. Публичное выступление как процесс. Подготовка публичного выступления. Техника публичного выступления. Этапы выступления. Язык и стиль публичного выступления. Вопросы и их классификация. Аргументы (логические и психологические), требования к аргументации. Невербальные аргументы. Некорректные аргументы. Риторические приемы. Требования к выступлению. Приемы эффективного вербального общения. Техника активного слушания. Типы вопросов. Правила подготовки и проведения деловой беседы и собеседования. Дискуссия. Полемика. Спор. Приемы и правила корректного ведения спора. ?Рецепты? цивилизованной дискуссии. Практика подготовки и проведения деловых совещаний. Регламент. Критика и ее этические аспекты. Тактические приемы, принципы и правила конструктивной критики. Методы рационального реагирования на критику, снижения ее ?болевого порога?. Основы невербального общения: сущность, структура, функции. Понятие о невербальных средствах общения. Цели и задачи невербального общения. Кинесика. Просодика. Экстралингвистика. Такесика. Проксемика. Межнациональные различия невербального общения. Кинетические особенности невербального общения: язык жестов, мимики, поз. Визуальный контакт: его виды и особенности. Просодические, экстралингвистические и такесические средства общения. Методика прочтения экспрессивных состояний. Пространственные факторы общения. Проксемика о межличностных дистанциях и их границах. Приемы эффективного невербального общения.

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

Внушение как явление и как технология. Законы организации информации. Системы получения и обработки информации, их языковое выражение. Основы деловой риторики. Ораторская речь: законы построения публичного выступления, принципы речевого воздействия и риторический инструментарий. Этика и приемы использования средств выразительности деловой речи. Культура речи делового человека. Публичное выступление как процесс. Подготовка публичного выступления. Техника публичного выступления. Этапы выступления. Язык и стиль публичного выступления. Вопросы и их классификация. Аргументы (логические и психологические), требования к аргументации. Невербальные аргументы. Некорректные аргументы. Риторические приемы. Требования к выступлению. Приемы эффективного вербального общения. Техника активного слушания. Типы вопросов. Правила подготовки и проведения деловой беседы и собеседования. Дискуссия. Полемика. Спор. Приемы и правила корректного ведения спора. ?Рецепты? цивилизованной дискуссии. Практика подготовки и проведения деловых совещаний. Регламент. Критика и ее этические аспекты. Тактические приемы, принципы и правила конструктивной критики. Методы рационального реагирования на критику, снижения ее ?болевого порога?. Основы невербального общения: сущность, структура, функции. Понятие о невербальных средствах общения. Цели и задачи невербального общения. Кинесика. Просодика. Экстралингвистика. Такесика. Проксемика. Межнациональные различия невербального общения. Кинетические особенности невербального общения: язык жестов, мимики, поз. Визуальный контакт: его виды и особенности. Просодические, экстралингвистические и такесические средства общения. Методика прочтения экспрессивных состояний. Пространственные факторы общения. Проксемика о межличностных дистанциях и их границах. Приемы эффективного невербального 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.

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

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**

##### ***лекционное 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.

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

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**

##### ***лекционное занятие (2 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.

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

Методы и навыки ведения деловых переговоров. Этические и культурные компоненты современных переговорных технологий. Правила, помогающие убедить партнера по переговорам. Специфические правила и приемы ведения переговоров в экстремальных условиях. Предпосылки конструктивного разрешения споров и конфликтов, преодоление переговорных тупиков. Принципы и приемы посредничества. Критерии эффективности переговорных и посреднических технологий. Способы оценки и приемы оптимизации достигнутых в процессе переговоров соглашений. Особенности проведения деловых переговоров с зарубежными партнерами. Национальные стили деловых переговоров. Установление контакта. Ориентация. Эмпатия, индентификация, рефлексия как механизмы познания партнеров по общению. Выход из контакта. Основные рекомендации по подготовке, ведению и завершению деловых переговоров. Стили делового общения в процессе переговоров. Возрастные, половые, индивидуально-психологические особенности партнеров и их учет в переговорном процессе. Типы деловых собеседников. Методы ведения переговоров. Уловки в спорах и их нейтрализация. Психологическое айкидо.

#### **Тема 6. Ссоры, конфликты, стрессы в деловом общении**

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

Конфликт в деловом общении: диагностика и приемы управления. Природа конфликта. Источник и субъекты конфликта. Виды конфликтов. Причины и поводы конфликтов. Динамика конфликта. Конструктивные и деструктивные последствия конфликтов. Способы и пути предупреждения и разрешения конфликтов. Стрессы и стрессовые ситуации. ?Трудный? руководитель: личностные и стилевые характеристики.

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

Этика взаимоотношений с ?трудным? руководителем. Стрессы. Сущность и виды стрессов. Факторы стрессового риска в служебных отношениях. Приемы выхода из стрессовых состояний и минимизация их последствий.

#### **Тема 7. Руководитель-подчиненный. Этика профессионального поведения руководителя**

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



Искусство делового общения руководителя с подчиненными: выбор оптимальных решений. Этические нормы поведения руководителя и правила субординации.

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

Межличностное деловое пространство руководителя: позитивные и негативные приемы общения с подчиненными.

**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.

**практическое занятие (2 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. 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**

**лекционное занятие (2 часа(ов)):**

Документирование управленческой деятельности. Перечень и характеристика типовых управленческих документов. Общие правила оформления документов.

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

Документирование делового общения в сфере экономической деятельности. Документация отдела кадров организации. Современные требования к написанию резюме: виды, структура, стиль. Деловое общение и проблемы компьютеризации делопроизводства в офисе организации.

**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	1	1	подготовка к тестированию	4	тестирование
				подготовка к устному опросу	4	устный опрос

N	Раздел Дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды самостоятельной работы студентов	Трудоемкость (в часах)	Формы контроля самостоятельной работы
2.	Тема 2. Вербальные и невербальные коммуникации. Их роль в оптимизации общения	1	2	подготовка к контрольной работе	8	контрольная работа
3.	Тема 3. Структура делового общения	1	3	подготовка к эссе	8	эссе
4.	Тема 4. Личность в деловом общении. Психологическая структура личности и практика делового общения	1	4	подготовка к устному опросу	6	устный опрос
5.	Тема 5. Деловые переговоры	1	5	подготовка к творческому заданию	3	Творческое задание
6.	Тема 6. Ссоры, конфликты, стрессы в деловом общении	1	6	подготовка к устному опросу	3	Устный опрос
	Итого				36	

## 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

тестирование , примерные вопросы:

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.

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

контрольная работа , 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**

эссе , примерные темы:

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**

устный опрос , 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**

Творческое задание , примерные вопросы:

Правила подготовки и прочтения доклада, проведения деловой беседы. Практика проведения деловых совещаний. Отличие совещания от заседания. Соционические типы в деловом общении.

### **Тема 6. Ссоры, конфликты, стрессы в деловом общении**

Устный опрос , примерные вопросы:

Этические основы и тактические приемы конструктивной критики. Приемы рационального реагирования на критику, снижающие ее "болевого порог". Современные нормы ведения деловой переписки. Типы деловых писем. Тип информации, передаваемой только в письменном виде, в отдельных случаях - только от руки.

### **Тема 7. Руководитель-подчиненный. Этика профессионального поведения руководителя**

### **Тема 8. Этика делового общения и этикет в деловом общении**

### **Тема 9. Документационное обеспечение делового общения**

### **Тема . Итоговая форма контроля**

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 : учебник для студентов высших учебных заведений, обучающихся по специальности 'Бухгалтерский учет, анализ и аудит' и другим экономическим специальностям / П. И. Сидоров, М. Е. Путин, И. А. Коноплева ; [под ред. П. И. Сидорова] .? 2-е изд., перераб. ? Москва : ИНФРА-М, 2014 .? 382, [1] с. : схемы ; 22 .? (Высшее образование, Бакалавриат) (Соответствует Федеральному государственному образовательному стандарту 3-го поколения) .? Библиогр. : с. 381 (21 назв.) .? ISBN 978-5-16-003843-8 (в пер.) , 1000.
2. Деловое общение : учебное пособие / авт.-сост. И. Н. Кузнецов .? 5-е изд. ? Москва : [Дашков и К<sup>о</sup>], 2013 .? 527, [1] с. ; 21 .? Библиогр.: с. 467-475 .? ISBN 978-5-394-01739-1 ((в пер.)) , 1500
3. Самыгин С.И. Деловое общение : учебное пособие для студентов ВПО, обучающихся по специальностям направления 'Менеджмент' / С. И. Самыгин, А. М. Руденко .? 4-е изд., стер. ? Москва : КноРус, 2013 .? 437 с. ; 22 .? (Бакалавриат) .? Библиогр.: с. 429-436 (132 назв.) .? ISBN 978-5-406-02933-6 , 1500.
4. Кузнецов, И. Н. Деловое общение. Деловой этикет [Электронный ресурс] : Учеб. пособие для студентов вузов / Автор-составитель И. Н. Кузнецов. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2012. - 431 с. - ISBN 978-5-238-01337-4.// <http://znanium.com/bookread2.php?book=390949>
5. Деловое общение [Электронный ресурс] : Учебное пособие / Авт.-сост. И. Н. Кузнецов. - 5-е изд. - М.: Дашков и К, 2013. - 528 с. - ISBN 978-5-394-01739-1.// <http://znanium.com/bookread2.php?book=411372>
6. 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').// <http://znanium.com/bookread2.php?book=406308>

## 7.2. Дополнительная литература:

1. Ботавина Р.Н. Этика деловых отношений : Учеб.пособие .- М.: Финансы и статистика, 2002
2. 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.
3. 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).
4. 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
5. Титова, Л. Г. Деловое общение [Электронный ресурс] : Учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления / Л. Г. Титова. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2012. - 271 с. - ISBN 978-5-238-00919-3.// <http://znanium.com/bookread2.php?book=390916>
6. Бороздина Г.В. Психология делового общения: 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>
7. 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=466410>

## 7.3. Интернет-ресурсы:

Google - [www.google.ru](http://www.google.ru)

INTERNET EXPLORER - INTERNET EXPLORER

MICROSOFT OFFICE - MICROSOFT OFFICE

Ведущий портал о кадровом менеджменте HR-менеджмент - [www.hrm.ru](http://www.hrm.ru)

Википедия: свободная энциклопедия - [www.wikipedia.org](http://www.wikipedia.org)

Журнал ?KADROVIK.RU? - [www.kadrovik.ru](http://www.kadrovik.ru)

Журнал ?Работа с персоналом - [www.hr-journal.ru](http://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.