

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



УТВЕРЖДАЮ

Проректор по образовательной деятельности КФУ

Проф. Таюрский Д.А.



_____ 20__ г.

подписано электронно-цифровой подписью

Программа дисциплины
Деловое общение Б1.ДВ.3

Направление подготовки: 080100.62 - Экономика

Профиль подготовки: Бухгалтерский учет, анализ и аудит

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: заочное

Язык обучения: русский

Автор(ы):

Биктемирова М.Х.

Рецензент(ы):

Сафиуллин А.Р.

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий(ая) кафедрой: Демьянова О. 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 9549101217

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.ДВ.3 Гуманитарный, социальный и экономический" основной образовательной программы 080100.62 Экономика и относится к дисциплинам по выбору. Осваивается на 2 курсе, 3 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 критически оценивать свои достоинства и недостатки, наметить пути и выбрать средства развития достоинств и устранения недостатков в деловой коммуникации
ОК-6 (общекультурные компетенции)	способен логически верно, аргументировано 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
ОК-9 (общекультурные компетенции)	способен к саморазвитию, повышению своей квалификации и мастерства в деловом общении
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 3 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	3	1	2	1	0	Тестирование Устный опрос
2.	Тема 2. Вербальные и невербальные коммуникации. Их роль в оптимизации общения	3	2	0	0	0	Письменная работа
3.	Тема 3. Структура делового общения	3	3	0	1	0	Эссе
4.	Тема 4. Личность в деловом общении. Психологическая структура личности и практика делового общения	3	4	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	Практические занятия	Лабораторные работы	
5.	Тема 5. Деловые переговоры	3	5	2	0	0	Письменная работа
6.	Тема 6. Ссоры, конфликты, стрессы в деловом общении	3	6	0	0	0	Устный опрос
7.	Тема 7. Руководитель-подчиненный. Этика профессионального поведения руководителя	3	7	0	1	0	Контрольная работа
8.	Тема 8. Этика делового общения и этикет в деловом общении	3	8	0	0	0	Письменная работа
9.	Тема 9. Документационное обеспечение делового общения	3	9	0	1	0	Реферат
	Тема . Итоговая форма контроля	3		0	0	0	Зачет
	Итого			4	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.

практическое занятие (1 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

практическое занятие (1 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

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. 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

Тема 7. Руководитель-подчиненный. Этика профессионального поведения руководителя

практическое занятие (1 часа(ов)):

Искусство делового общения руководителя с подчиненными: выбор оптимальных решений. Этические нормы поведения руководителя и правила субординации. Межличностное деловое ?пространство? руководителя: позитивные и негативные приемы общения с подчиненными.

Тема 8. Этика делового общения и этикет в деловом общении

Тема 9. Документационное обеспечение делового общения

практическое занятие (1 часа(ов)):

Документирование управленческой деятельности. Перечень и характеристика типовых управленческих документов. Общие правила оформления документов. 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	3	1	подготовка к тестированию	2	тестирование
				подготовка к устному опросу	3	устный опрос
2.	Тема 2. Вербальные и невербальные коммуникации. Их роль в оптимизации общения	3	2	подготовка к письменной работе	8	письменная работа
3.	Тема 3. Структура делового общения	3	3	подготовка к эссе	7	эссе
4.	Тема 4. Личность в деловом общении. Психологическая структура личности и практика делового общения	3	4	подготовка к письменной работе	8	письменная работа
5.	Тема 5. Деловые переговоры	3	5	подготовка к письменной работе	6	письменная работа
6.	Тема 6. Ссоры, конфликты, стрессы в деловом общении	3	6	подготовка к устному опросу	6	устный опрос
7.	Тема 7. Руководитель-подчиненный. Этика профессионального поведения руководителя	3	7	подготовка к контрольной работе	7	контрольная работа
8.	Тема 8. Этика делового общения и этикет в деловом общении	3	8	подготовка к письменной работе	6	письменная работа
9.	Тема 9. Документационное обеспечение делового общения	3	9	подготовка к реферату	7	реферат
	Итого				60	

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.

устный опрос , примерные вопросы:

Личность и общество. Цели, содержание и средства общения. Понятие кризисной коммуникации: психологические проблемы, тупики и барьеры общения.

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

письменная работа , примерные вопросы:

Язык как главный инструмент деловых коммуникаций. Специфика языка делового общения.

Тема 3. Структура делового общения

эссе , примерные темы:

Коммуникативные барьеры в общении.

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

письменная работа , примерные вопросы:

Экономическая, правовая, профессиональная психология. Модели политической психологии: федеральные и региональные аспекты.

Тема 5. Деловые переговоры

письменная работа , примерные вопросы:

Переговорный процесс как вид делового общения: характер, определение целей, организация. Этапы и структурно-логическая схема 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.

Тема 7. Руководитель-подчиненный. Этика профессионального поведения руководителя

контрольная работа , примерные вопросы:

Искусство делового общения руководителя с подчиненными: выбор оптимальных решений.

Тема 8. Этика делового общения и этикет в деловом общении

письменная работа , примерные вопросы:

Проблемы освоения системы современных норм и принципов делового общения в России. 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.

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.Аминов И.И. Психология делового общения: учебник. - Изд-во ЮНИТИ-ДАНА, 2007 г. - 287 с. (www.knigafund.ru)
- 2.Асадов А.Н., Косалимова О.А., Покровская Н.Н. Культура делового общения: Учебное пособие. - Спб.: Изд-во СПбГУЭФ, 2010-156 с.
- 3.Борисов В.К., Панина Е.М., Панов М.И., Тумина Л.Е., Петрунин Ю.Ю. Этика деловых отношений. - М.: Изд-во Форум, 2010. - 176 с.
- 4.Бороздина Г.В. Психология делового общения. - М; ИНФРА-М, 2001.
- 5.Деловое общение. Деловой этикет: Учебное пособие. - Изд-во ЮНИТИ-ДАНА, 2008 г. - 431с. (www.knigafund.ru)
- 6.Караяни А.Г., Цветков В.Л. Психология общения и переговоров в экстремальных условиях: учебное пособие. - Изд-во ЮНИТИ-ДАНА; Закон и право, 2011 г. - 247 с. (www.knigafund.ru)
- 7.Кибанов А.Я., Захаров В.Г. Этика деловых отношений: учебник. - М.: Инфра-М., 2007
- 8.Кузнецов И.Н. Деловое общение: Учебное пособие. - Изд-во Дашков и К, 2012 г. - 528 с. (www.knigafund.ru)
- 9.Морозов А.В. Деловая психология. Курс лекций. - Спб., 2000.
- 10.Мунин А.Н. Деловое общение: курс лекций. - Изд-во Флинта, НОУ ВПО "МПСИ", 2010 г. - 376 с. (www.knigafund.ru)
- 11.Психология и этика делового общения: учебник. - Изд-во ЮНИТИ-ДАНА, 2010 г. - 419 с. (www.knigafund.ru)
- 12.Рахманин Л.В. Стилистика деловой речи и редактирование служебных документов: учебное пособие. - Изд-во Флинта, Наука, 2012 г. - 255 с.
- 13.Титова Л.Г. Деловое общение: учебное пособие. - Изд-во ЮНИТИ-ДАНА, 2008 г. - 271 с. (www.knigafund.ru)

7.2. Дополнительная литература:

- 1.Беннет К. Деловой этикет и протокол: Краткое руководство для профессионалов. - М.: ОМЕГА-Л, 2006
- 2.Бойко В.В., Ковалев А.Г., Панферов В.Н., Социально-психологический климат коллектива и личность. М., Мысль, 2010.
- 3.Гравицкий А. Основы деловой этики / А. Гравицкий - Ростов н/Д: Феникс, Спб.: Северо-Запад, 2007. - 180 с.

4. Де Джардж Р.Т. Деловая этика: учебник курс для колледжей и университетов. - М.: Прогресс: РИПОЛ КЛАССИК, 2003
5. Захаров Д.К., Кибанов А.Я., Коновалова В.Г. Этика деловых отношений. Учебник. - М.: Инфра-М, 2008. - 424 с.
6. Капто А.С. Профессиональная этика / А.С. Капто. М.; Ростов н/Д: СКАГС, 2006.
7. Ковальчук А.С. Основы имиджологии и делового общения: учеб. пособие. - Ростов н/Д: Феникс, 2007
8. Крегер О., Тьюсон Дж. М. Типы людей и бизнес. Как 16 типов личности определяют ваши успехи на работе: пер. с англ. - М.: Персей Вече АСТ, 1995
9. Кузнецов И.Н. Бизнес-этика / И.Н. Кузнецов. - М.: Дашков и Ко, 2007. - 496 с.
10. Кузнецов И.Н. Деловая этика и деловой этикет / И.Н. Кузнецов. - Ростов н/Д: Феникс, 2007. - 251 с.
11. Лавриненко, Психология и этика делового общения, ЮНИТИ, 2008. - 288 с.
12. Попов В.М., Ляпунов С., Воронова Т.А., Криночкин И.Ю. Руководитель в бизнесе: учеб.-практ. пособие. - М.: Кнорус, 2006
13. Самохина Т.С. Эффективное деловое общение в контексте разных культур и обстоятельств: учеб. пособие по профес. межкультур. коммуникации. - М.: Р.Валент, 2005
14. Семенов А.К. Этика менеджмента: учеб. пособие / А.К. Семенов, Е.Л. Маслова. - М.: Дашков и Ко, 2006.
15. Сергеечева В. Азы общения. - Спб.: Питер, 2002
16. Сергеечева В. Как говорить убедительно. - Спб.: Питер, 2002
17. Сидоренко Е. Мотивационный тренинг. - Спб.: Речь, 2001
18. Смирнов Г.Н. Этика деловых отношений: учебник для студентов вузов, обуч. по гуманит. спец. / Г.Н. Смирнов. - М.: Проспект, 2006
19. Фишер Р., Юри У. Путь к согласию, или переговоры без поражения: пер. с англ. - М.: Наука, 1992

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 080100.62 "Экономика" и профилю подготовки Бухгалтерский учет, анализ и аудит .

Автор(ы):

Биктемирова М.Х. _____

"__" _____ 201__ г.

Рецензент(ы):

Сафиуллин А.Р. _____

"__" _____ 201__ г.