

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное учреждение
высшего профессионального образования
"Казанский (Приволжский) федеральный университет"
Институт управления и территориального развития



УТВЕРЖДАЮ

Проректор
по образовательной деятельности КФУ
Проф. Минзарипов Р.Г.

_____ 20__ г.

Программа дисциплины

Эффективные коммуникации в процессе переговоров Б3.ДВ.6

Направление подготовки: 080200.62 - Менеджмент

Профиль подготовки: Финансовый менеджмент

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

Автор(ы):

Карасик Е.А.

Рецензент(ы):

Карасик Е.А.

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий(ая) кафедрой:

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

Учебно-методическая комиссия Института управления и территориального развития:

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

Регистрационный No

Казань
2014

Содержание

1. Цели освоения дисциплины
2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы
3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины /модуля
4. Структура и содержание дисциплины/ модуля
5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения
6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов
7. Литература
8. Интернет-ресурсы
9. Материально-техническое обеспечение дисциплины/модуля согласно утвержденному учебному плану

Программу дисциплины разработал(а)(и) заместитель директора по воспитательной и социальной работе Карасик Е.А. директорат ИУиТР Институт управления и территориального развития , Elena.Karasik@kpfu.ru

1. Цели освоения дисциплины

Курс "Эффективные коммуникации в процессе переговоров" формирует необходимые навыки практического менеджмента, знакомит студентов с основами психологии в менеджменте, что позволяет сформировать необходимые качества для высокопрофессионального эффективного менеджера.

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

Данная учебная дисциплина включена в раздел " Б3.ДВ.6 Профессиональный" основной образовательной программы 080200.62 Менеджмент и относится к дисциплинам по выбору. Осваивается на 4 курсе, 8 семестр.

Данная учебная дисциплина включена в раздел " Б3.ДВ.6 Профессиональный" основной образовательной программы 080200.62 Менеджмент и относится к дисциплинам по выбору. Осваивается на 4 курсе, 8 семестр.

Цикл: Б3.ДВ6

Дисциплина "Эффективные коммуникации в процессе переговоров" относится к дисциплинам профессионального цикла (Б3) ООП, изучается на четвертом году обучения (восьмой семестр).

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

В результате освоения дисциплины формируются следующие компетенции:

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ОК-19 (общекультурные компетенции)	Способность осуществлять деловое общение: публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловую переписку, электронные коммуникации
ОК-7 (общекультурные компетенции)	Готовность к кооперации с коллегами, работе в коллективе
ПК-7 (профессиональные компетенции)	Способность к анализу и проектированию межличностных, групповых и организационных коммуникаций

В результате освоения дисциплины студент:

1. должен знать:

- Особенности выбора каналов коммуникаций
- Правила телефонных коммуникаций;
- Характерные признаки эффективных письменных коммуникаций;
- Управление процессами коммуникаций как функцию менеджмента;
- Технику обратной связи;
- Деловой этикет в коммуникативном поведении.
- Психофизиологические особенности восприятия и обработки информации.

- Рольное общение в деловых коммуникациях.
- Основные правила проведения конструктивных совещаний.
- Основы переговорного процесса.
- Стиль и содержание делового партнерства при разногласиях.

2. должен уметь:

- Использовать невербальное общение;
- Публично выступать;
- Делать презентации;
- Проводить собеседования, личные беседы;
- Критика и поощрение.
- Применять убеждающую модель общения.
- Применять НЛП в коммуникациях
- Применять трансактный анализ Р-В-Д в поведении менеджера.
- Использовать групповые и командные коммуникации.

Иметь навыки (приобрести опыт):

- Активного слушания
- Управления впечатлением
- Использования вопросов
- Распределения обязанностей и делегирования полномочий.
- Командной работы
- Разрешения конфликтных ситуаций

Студенты, завершившие изучение дисциплины "Эффективные коммуникации в процессе переговоров", должны демонстрировать способность и готовность понимать различия вербальных и невербальных коммуникаций, обладать теоретическими знаниями о различиях коммуникативного поведения, ориентироваться в различных ситуациях, складывающихся в процессе переговоров, применять навыки принятия управленческих решений.

4. Структура и содержание дисциплины/ модуля

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

Форма промежуточного контроля дисциплины экзамен в 8 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. Тема 1. Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной деятельности. Вербальные средства коммуникации. Слушание в деловой коммуникации	8	1	2	2	0	дискуссия
2.	Тема 2. Тема 2. Невербальная коммуникация	8	2	2	2	0	дискуссия
3.	Тема 3. Тема 3. Критика и комплименты в деловой коммуникации. Вопросы и ответы в деловой коммуникации. Барьеры в общении	8	3	2	2	0	дискуссия
4.	Тема 4. Тема 4. Публичная речь. Психолого-коммуникационный потенциал деловых партнеров. Русский речевой этикет	8	4,5	2	2	0	дискуссия
5.	Тема 5. Тема 5. Формы деловой коммуникации. Деловая беседа. Деловые переговоры. Деловые совещания. Пресс-конференция. Торги. Презентация.	8	6	2	2	0	дискуссия
6.	Тема 6. Тема 6. Межкультурная коммуникация	8	7	4	4	0	дискуссия
7.	Тема 7. Тема 7. Методы стимулирования критического и творческого мышления специалистов в деловой сфере	8	8	4	4	0	дискуссия
	Тема . Итоговая форма контроля	8		0	0	0	экзамен
	Итого			18	18	0	

4.2 Содержание дисциплины

Тема 1. Тема 1. Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной деятельности. Вербальные средства коммуникации. Слушание в деловой коммуникации

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Коммуникация. Деловая коммуникация. Виды общения: познавательное общение; убеждающее общение; экспрессивное общение; суггестивное общение; ритуальное общение.

Характеристики делового общения. Типы приема и передачи информации. Человеческая речь как источник информации. Стили речи. Речевые средства общения. Трудности эффективного слушания. Три уровня слушания. Виды слушания. Обратная связь в процессе слушания.

Приемы эффективного слушания. Правила эффективной обратной связи.

практическое занятие (2 часа(ов)):

Планы семинарских занятий: 1. Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной деятельности. Вербальные средства коммуникации. слушание в деловой коммуникации. 2. Невербальная коммуникация.

Сознательное/бессознательно и ложь в речевой коммуникации. манипуляции в общении. 3.

Гендерный аспект коммуникативного поведения. Критика и комплименты в деловой

коммуникации. вопросы и ответы в деловой коммуникации. 4. Барьеры в общении. Имидж

делового человека. Психолого-коммуникативный потенциал деловых партнеров

Тема 2. Тема 2. Невербальная коммуникация

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Сознательное/бессознательное и ложь в речевой коммуникации. Манипуляции в общении.

Гендерный аспект коммуникативного поведения. Природа и типология невербальной

коммуникации. Взаимодействие вербальных и невербальных средств коммуникации. Body

language. Внешние проявления эмоциональных состояний. Зоны и дистанции в деловой

коммуникации. Где сидеть за столом при общении. Организации пространственной среды в

деловой коммуникации. Сознательное и бессознательное в речевой коммуникации. Сигналы,

выдающие неискренность и обман. Физиологические симптомы лжи собеседника. Мимика и

жестикация при неискренности. Вербальные сигналы, выдающие ложь. Манипуляции в

общении и их характеристики. Стратегии манипуляторов. Манипулятивные роли по Эрику

Берну. распознавание эго-состояний. Коммуникативные-роли. Коммуникативные типы деловых

партнеров. Проблема "гендерной коммуникации". Анализ гипотезы гендерно-ориентированной

личности; гендерно-ориентированного речепроизводства; гендерно-ориентированных

когнитивных структур и ментальных моделей. Определение "коммуникативной грамотности".

Общение с мужчинами: психологические и коммуникативные особенности мужского

поведения. Общение с женщинами: психологические и коммуникативные особенности

женского поведения.

практическое занятие (2 часа(ов)):

Планы семинарских занятий: 1. Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной деятельности. Вербальные средства коммуникации. слушание в деловой коммуникации. 2. Невербальная коммуникация.

Сознательное/бессознательно и ложь в речевой коммуникации. манипуляции в общении. 3.

Гендерный аспект коммуникативного поведения. Критика и комплименты в деловой

коммуникации. вопросы и ответы в деловой коммуникации. 4. Барьеры в общении. Имидж

делового человека. Психолого-коммуникативный потенциал деловых партнеров.

Тема 3. Тема 3. Критика и комплименты в деловой коммуникации. Вопросы и ответы в деловой коммуникации. Барьеры в общении

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Критика как один из компонентов контактологии. Функции критики. Виды критики. Использование критики в деловой коммуникации. Психологические издержки критики. Техника нейтрализации замечаний. Приемы снижения негативного воздействия замечаний. Позитивные установки на восприятие критики. Compliment как один из компонентов контактологии. Функции комплимента в деловом взаимодействии. Правила комплимента. Психологический механизм приема "приятные слова". Compliments для делового взаимодействия. Вопросы в деловой коммуникации: функции, виды. Закрытые и открытые вопросы. Виды вопросов для переговоров и торгов. Вопросы для избегания искажений в понимании. ответы на вопросы. Барьеры в общении. Барьеры взаимодействия. Влияние типов личности на отношения партнеров. Барьеры восприятия и понимания. Коммуникативные барьеры: логический, семантический, фонетический, стилистический. Пути преодоления барьеров в общении.

практическое занятие (2 часа(ов)):

Планы семинарских занятий: 1. Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной деятельности. Вербальные средства коммуникации. слушание в деловой коммуникации. 2. Невербальная коммуникация. Сознательное/бессознательно и ложь в речевой коммуникации. манипуляции в общении. 3. Гендерный аспект коммуникативного поведения. Критика и комплименты в деловой коммуникации. вопросы и ответы в деловой коммуникации. 4. Барьеры в общении. Имидж делового человека. Психолого-коммуникативный потенциал деловых партнеров.

Тема 4. Тема 4. Публичная речь. Психолого-коммуникационный потенциал деловых партнеров. Русский речевой этикет

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Требования к публичной речи. Целевые установки речи и их классификация. Замысел речи. Создание текста речи. Классификация видов речи. Информационная речь. Убеждающая речь. Призывающая к действию речь. Речи по специальному выбору: протокольная речь, траурная речь, торжественная речь, речь в дружеском кругу. Как выступать с речью. Как произвести положительное впечатление. Знание психотипов партнеров как возможность определения стратегии и тактики коммуникативного процесса. Типы личности. Психогометрические характеристики личности. Возможные психолого-коммуникативные типы посетителей коммерческих ярмарок и выставок. Предмет и функции речевого этикета в деловом общении, его национальный характер. Обстановка общения и этикетные формулы. Ты- и Вы-обращение. Этикет и социальный статус адресата. Система обращений в русском речевом этикете. Церемонии и этикетные тексты. Знакомство. Рекомендации.

практическое занятие (2 часа(ов)):

Планы семинарских занятий: 1. Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной деятельности. Вербальные средства коммуникации. слушание в деловой коммуникации. 2. Невербальная коммуникация. Сознательное/бессознательно и ложь в речевой коммуникации. манипуляции в общении. 3. Гендерный аспект коммуникативного поведения. Критика и комплименты в деловой коммуникации. вопросы и ответы в деловой коммуникации. 4. Барьеры в общении. Имидж делового человека. Психолого-коммуникативный потенциал деловых партнеров.

Тема 5. Тема 5. Формы деловой коммуникации. Деловая беседа. Деловые переговоры. Деловые совещания. Пресс-конференция. Торги. Презентация.

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Структура деловой беседы. Вопросы для самоанализа перед деловой беседой. Передача информации собеседнику. Аргументирование. Принятие решений и завершение беседы. Факторы успеха деловой беседы. Деловые переговоры: подготовка к переговорам, цели переговоров, предмет переговоров, структура переговоров, начало переговоров, некорректные тактические приемы деловых партнеров, конструктивные приемы ведения переговоров, типы вопросов для успешных переговоров, речевые клише для эффективной коммуникации, завершение переговоров. Деловые совещания: типы совещаний, подготовка совещания, правила поведения на совещании, как контролировать дискуссию, анализ проведенного совещания. Пресс-конференция: зачем проводят пресс-конференцию, подготовка к пресс-конференции, предварительные встречи с представителями прессы, где и как проводить пресс-конференцию, проведение пресс-конференции. Торги: виды торгов, технология ведения торгов, наступательные методы на торгах, как заставить партнера сказать "да", как научиться говорить "нет", приемы отказа. Презентация: цели, виды, презентация товара при продаже, презентация товаров и услуг, подготовка презентации, алгоритм процесса презентации, коммуникативные приемы подхода к покупателю во время презентации.

практическое занятие (2 часа(ов)):

Планы семинарских занятий: 1. Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной деятельности. Вербальные средства коммуникации. слушание в деловой коммуникации. 2. Невербальная коммуникация. Сознательное/бессознательно и ложь в речевой коммуникации. манипуляции в общении. 3. Гендерный аспект коммуникативного поведения. Критика и комплименты в деловой коммуникации. вопросы и ответы в деловой коммуникации. 4. Барьеры в общении. Имидж делового человека. Психолого-коммуникативный потенциал деловых партнеров.

Тема 6. Тема 6. Межкультурная коммуникация

лекционное занятие (4 часа(ов)):

Постановка проблемы межкультурной коммуникации. Национальное коммуникативное поведение. Национальный характер. Национальные особенности коммуникативного поведения народов мира. Основные особенности русского коммуникативного поведения.

практическое занятие (4 часа(ов)):

Планы семинарских занятий: 1. Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной деятельности. Вербальные средства коммуникации. слушание в деловой коммуникации. 2. Невербальная коммуникация. Сознательное/бессознательно и ложь в речевой коммуникации. манипуляции в общении. 3. Гендерный аспект коммуникативного поведения. Критика и комплименты в деловой коммуникации. вопросы и ответы в деловой коммуникации. 4. Барьеры в общении. Имидж делового человека. Психолого-коммуникативный потенциал деловых партнеров.

Тема 7. Тема 7. Методы стимулирования критического и творческого мышления специалистов в деловой сфере

лекционное занятие (4 часа(ов)):

Метод анализа конкретных ситуаций. Метод анализа кейсов. Метод анализа инцидентов. Метод разбора деловой корреспонденции. Метод разыгрывания ролей. Метод психологического видеотренинга. Метод имитационных игр. Метод деловых игр. Методы генерирования идей: метод мозгового штурма, метод синектики, метод ассоциаций, метод записной книжки.

практическое занятие (4 часа(ов)):

Планы семинарских занятий: 1. Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной деятельности. Вербальные средства коммуникации. слушание в деловой коммуникации. 2. Невербальная коммуникация. Сознательное/бессознательно и ложь в речевой коммуникации. манипуляции в общении. 3. Гендерный аспект коммуникативного поведения. Критика и комплименты в деловой коммуникации. вопросы и ответы в деловой коммуникации. 4. Барьеры в общении. Имидж делового человека. Психолого-коммуникативный потенциал деловых партнеров.

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. Тема 1. Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной деятельности. Вербальные средства коммуникации. Слушание в деловой коммуникации	8	1		5	дискуссия
2.	Тема 2. Тема 2. Невербальная коммуникация	8	2		5	дискуссия
3.	Тема 3. Тема 3. Критика и комплименты в деловой коммуникации. Вопросы и ответы в деловой коммуникации. Барьеры в общении	8	3		5	дискуссия
4.	Тема 4. Тема 4. Публичная речь. Психолого-коммуникационный потенциал деловых партнеров. Русский речевой этикет	8	4,5		5	дискуссия
5.	Тема 5. Тема 5. Формы деловой коммуникации. Деловая беседа. Деловые переговоры. Деловые совещания. Пресс-конференция. Торги. Презентация.	8	6		5	дискуссия
6.	Тема 6. Тема 6. Межкультурная коммуникация	8	7		5	дискуссия
7.	Тема 7. Тема 7. Методы стимулирования критического и творческого мышления специалистов в деловой сфере	8	8		6	дискуссия
	Итого				36	

5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения

Изучение дисциплины "Эффективные коммуникации в процессе переговоров" предусматривает

широкое использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий (компьютерных симуляций, деловых и ролевых игр, разбор конкретных ситуаций, психологические и иные тренинги) в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся.

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

Тема 1. Тема 1. Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной деятельности. Вербальные средства коммуникации. Слушание в деловой коммуникации

дискуссия , примерные вопросы:

Тема 2. Тема 2. Невербальная коммуникация

дискуссия , примерные вопросы:

Тема 3. Тема 3. Критика и комплименты в деловой коммуникации. Вопросы и ответы в деловой коммуникации. Барьеры в общении

дискуссия , примерные вопросы:

Тема 4. Тема 4. Публичная речь. Психолого-коммуникационный потенциал деловых партнеров. Русский речевой этикет

дискуссия , примерные вопросы:

Тема 5. Тема 5. Формы деловой коммуникации. Деловая беседа. Деловые переговоры. Деловые совещания. Пресс-конференция. Торги. Презентация.

дискуссия , примерные вопросы:

Тема 6. Тема 6. Межкультурная коммуникация

дискуссия , примерные вопросы:

Тема 7. Тема 7. Методы стимулирования критического и творческого мышления специалистов в деловой сфере

дискуссия , примерные вопросы:

Тема . Итоговая форма контроля

Примерные вопросы к экзамену:

Примерные вопросы к экзамену:

Планы семинарских занятий:

1. Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной деятельности. Вербальные средства коммуникации. слушание в деловой коммуникации.
2. Невербальная коммуникация. Сознательное/бессознательно и ложь в речевой коммуникации. манипуляции в общении.
3. Гендерный аспект коммуникативного поведения. Критика и комплименты в деловой коммуникации. вопросы и ответы в деловой коммуникации.
4. Барьеры в общении. Имидж делового человека. Психолого-коммуникативный потенциал деловых партнеров.

7.1. Основная литература:

1. Алексеев А.А., Громова Л.А. Поймите меня правильно или Книга о том, как найти свой стиль мышления, эффективно использовать интеллектуальные ресурсы и обрести взаимопонимание с людьми. - СПб., 2008.

2. Баева О.А. Ораторское искусство и деловое общение. - М., 2006.
3. Богданов Е.Н., Зазыкин В.Г. Психологические основы "паблик рилейшнз". - СПб., 2006.
4. Браим И.Н. Культура делового общения. - Минск, 2008.
5. Горин С.А. Вы пробовали гипноз? (Практическое руководство по применению гипнотических психотехник в бизнесе и медицине, рекламе и пропоганде, торговле и повседневной жизни). - СПб., 2005.
6. Дауни М. Эффективный коучинг: Уроки тренера коучей. - М., 2005.
7. Зарецкая Е.Н. Риторика: Теория и практика речевой коммуникации. - М., 2008.
8. Ключев Е.В. Речевая коммуникация: Учебное пособие для университетов и вузов. - М., 2008.
9. Козлов Н.А. Как относиться к себе и людям, или Практическая психология на каждый день. - М., 2006.
10. Козлов Н.А. Философские сказки для обдумывающих житье, или Веселая книга о свободе и нравственности.

7.2. Дополнительная литература:

1. Конецкая В.П. Социология коммуникации. - М., 2010.
2. Лоней Д. Эти странные испанцы. - М., 2009.
3. Персикова Т.Н. Межкультурная коммуникации и корпоративная культура. - М., 2008.
4. Пиз А. Язык телодвижений. - М., 2007.
5. Рождественский Ю.В. Теория риторики. - М., 2007.
6. Солли М. Эти странные итальянцы. - М., 2009.
7. Стернин И.А. Введение в речевое воздействие. - Воронеж, 2008.
8. Шарма Р. Святой, Серфингист и Директор. - М., 2005.
9. Шотт Б. Как вести переговоры: надежно, креативно, успешно. - М., 2005.
10. Япп Н., Сиретт М. Эти странные французы. - М., 2007.

7.3. Интернет-ресурсы:

Журнал - <http://www.rusconsult.ru/>

Журнал - <http://www.elitarium.ru/>

ООО "Фокус групп" - <http://f-group.org/>

Психологическая библиотека - <http://www.syntone.ru/>

Электронный ресурс - <http://ctraxi.ru/>

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины(модуля)

Освоение дисциплины "Эффективные коммуникации в процессе переговоров" предполагает использование следующего материально-технического обеспечения:

Освоение дисциплины "Эффективные коммуникации в процессе переговоров" предполагает использование следующего материально-технического обеспечения:



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.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВПО и учебным планом по направлению 080200.62 "Менеджмент" и профилю подготовки Финансовый менеджмент .

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВПО и учебным планом по направлению 080200.62 "Менеджмент" и профилю подготовки Финансовый менеджмент .

Автор(ы):

Карасик Е.А. _____

"__" _____ 201__ г.

Рецензент(ы):

Карасик Е.А. _____

"__" _____ 201__ г.