

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное учреждение  
высшего профессионального образования  
"Казанский (Приволжский) федеральный университет"  
Филиал г.Чистополь



**Программа дисциплины**  
**Деловое общение Б1.ДВ.1**

Направление подготовки: 190600.62 - Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов

Профиль подготовки: Автомобили и автомобильное хозяйство

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

**Автор(ы):**

Еремеева О.А.

**Рецензент(ы):**

Котельникова И.М.

**СОГЛАСОВАНО:**

Заведующий(ая) кафедрой: Карпенко О. Н.

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

Учебно-методическая комиссия филиала г.Чистополь:

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

Регистрационный No 5559214

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) доцент, к.н. Еремеева О.А. кафедра гуманитарных и социально-экономических дисциплин Филиал в г. Чистополь, ОАЕremeeva@kpfu.ru

### 1. Цели освоения дисциплины

- формирование у студентов научного представления о роли делового общения в системе наук о человеке, о воздействии такого рода информации на выбор ценностных ориентаций и моделей поведения в практическом труде.
- овладение основами делового общения для эффективного взаимодействия с деловыми партнерами, демонстрируя комфортно-психологическое общение и разнообразные стратегии и тактики, ориентированные на достижение компромисса и сотрудничества.
- содействие повышению эффективности делового общения, снижения риска неблагоприятных последствий принимаемых решений при ведении переговоров и консультировании.
- развитие овладения рациональными способами делового общения, соответствующими коммуникативному намерению специалистов при эксплуатации транспортно-технологических машин и комплексов, а также для завоевания доверия в деловых кругах.

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

Данная учебная дисциплина включена в раздел " Б1.ДВ.1 Гуманитарный, социальный и экономический" основной образовательной программы 190600.62 Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов и относится к дисциплинам по выбору. Осваивается на 2 курсе, 4 семестр.

Данный курс позволяет показать целостность и взаимосвязь дисциплины через знакомство со средствами вербального и невербального общения, ведущими репрезентативными системами, техниками, приемами, методиками, включаемыми в коммуникативные программы, оснастить будущего специалиста "ключами доступа" к каждому деловому партнеру, развить у него специальные коммуникативные умения.

Дисциплина также используется для параллельного или последовательного изучения таких дисциплин как психология, философия, социология, культура управления на предприятии.

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

В результате освоения дисциплины формируются следующие компетенции:

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ОК - 1 (общекультурные компетенции)	владеет культурой мышления, способен к обобщению, анализу, восприятию информации, постановке цели и выбору путей ее достижения
ОК - 2 (общекультурные компетенции)	умеет логически верно, аргументированно и ясно строить устную и письменную речь
ОК - 3 (общекультурные компетенции)	готов к кооперации с коллегами, работе в коллективе
ОК - 7 (общекультурные компетенции)	умеет критически оценивать свои достоинства и недостатки, наметить пути и выбрать средства развития достоинств и устранения недостатков
ОК - 8 (общекультурные компетенции)	осознает социальную значимость своей будущей профессии, обладает высокой мотивацией к выполнению профессиональной деятельности

<b>Шифр компетенции</b>	<b>Расшифровка приобретаемой компетенции</b>
ОК - 4 (общекультурные компетенции)	способен находить организационно-управленческие решения в нестандартных ситуациях и готов нести за них ответственность
ПК - 24 (профессиональные компетенции)	способен к работе в составе коллектива исполнителей в области реализации управленческих решений по организации производства и труда, организации работы по повышению научно-технических знаний работников
ПК - 25 (профессиональные компетенции)	готов использовать приемы и методы работы с персоналом, методы оценки качества и результативности труда персонала
ПК - 26 (профессиональные компетенции)	готов к кооперации с коллегами по работе в коллективе, к совершенствованию документооборота в сфере планирования и управления оперативной деятельностью эксплуатационной организации

В результате освоения дисциплины студент:

1. должен знать:

- 1) этические виды и нормы делового общения
- 2) модели межличностного делового общения
- 3) основы лидерства и руководства трудовым коллективом
- 4) технологии вербальной и невербальной коммуникации в деловой практике
- 5) структуру конфликта и способы его предупреждения и разрешения
- 6) формы деловых переговоров и документационной обеспечение

2. должен уметь:

- 1) критически оценивать свои достоинства и недостатки в деловом общении
- 2) наметить пути и выбрать средства развития достоинств и устранения недостатков партнеров при деловых переговорах
- 3) логически верно, аргументированно и ясно строить устную и письменную деловую речь
- 4) использовать различные средства коммуникативных технологий (умение убеждать, умение ведения полемики, умение уловки в споре и защита от них, умение защиты от некорректных собеседников, умение слушать)
- 5) организовать деловой прием различного уровня (подготовка помещения, встреча гостей, правила размещения за столом переговоров, деловой завтрак, обед, ужин, приемы, банкеты, одежда для торжественных случаев, подарки в деловой практике)

3. должен владеть:

- 1) основными элементами процесса делового общения и методами оценки качества и результативности труда
- 2) невербальными и вербальными приемами и методами работы при деловом общении
- 3) культурой мышления и быть способен к обобщению, анализу, восприятию информации, постановке цели и выбору путей ее достижения
- 4) этикой делового общения с иностранными партнерами, техникой и тактикой аргументирования
- 5) психологическими приемами влияния на собеседников и создания благоприятного психологического климата во время деловых переговоров

#### 4. Структура и содержание дисциплины/ модуля

Общая трудоемкость дисциплины составляет зачетных(ые) единиц(ы) 72 часа(ов).

Форма промежуточного контроля дисциплины зачет в 4 семестре.

Суммарно по дисциплине можно получить 100 баллов, из них текущая работа оценивается в 50 баллов, итоговая форма контроля - в 50 баллов. Минимальное количество для допуска к зачету 28 баллов.

86 баллов и более - "отлично" (отл.);

71-85 баллов - "хорошо" (хор.);

55-70 баллов - "удовлетворительно" (удов.);

54 балла и менее - "неудовлетворительно" (неуд.).

#### 4.1 Структура и содержание аудиторной работы по дисциплине/ модулю

##### Тематический план дисциплины/модуля

N	Раздел Дисциплины/ Модуля	Семестр	Неделя семестра	Виды и часы аудиторной работы, их трудоемкость (в часах)			Текущие формы контроля
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
1.	Тема 1. Тема 1. Общение как наука и практика. Межличностное деловое общение	4	1-2	2	2	0	устный опрос
2.	Тема 2. Тема 2. Организации и трудовые коллективы как субъекты делового общения. Основы лидерства и руководства трудовым коллективом	4	3-4	2	2	0	письменная работа
3.	Тема 3. Тема 3. Технология коммуникаций. Вербальная и невербальная коммуникации	4	5-6	2	2	0	устный опрос
4.	Тема 4. Тема 4. Невербальная коммуникация в деловой практике. Особенности дистанционного делового общения	4	7-8	2	2	0	реферат
5.	Тема 5. Тема 5. Конфликты и споры способы их предупреждения и разрешения	4	9-10	2	2	0	эссе

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. Тема 6. Деловой этикет и формирование имиджа делового человека и фирмы	4	11-12	2	2	0	творческое задание
7.	Тема 7. Тема 7. Деловые переговоры и психологические аспекты переговорного процесса	4	13-14	2	2	0	коллоквиум
8.	Тема 8. Тема 8. Документационное обеспечение делового общения	4	15-16	2	2	0	контрольная работа
9.	Тема 9. Тема 9. Национальные особенности делового общения.	4	17-18	2	2	0	презентация
	Тема . Итоговая форма контроля	4		0	0	0	зачет
	Итого			18	18	0	

#### 4.2 Содержание дисциплины

##### **Тема 1. Тема 1. Общение как наука и практика. Межличностное деловое общение лекционное занятие (2 часа(ов)):**

Понятие общения в различных науках: социологии, философии, психологии. Сравнительный анализ понятий "общение", "коммуникация" и "межличностные отношения". Этические нормы общения. Национально-психологические типы. Общение в деловой жизни. Функции. Общение как деятельность. Виды общения (коммуникативная, интерактивная, перцептивная). Личность. Доминирующие трактовки понятия личности. Восприятие и понимание партнера по общению. Социально-психологические механизмы восприятия.

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

1. Понятие общения в различных науках: социологии, философии, психологии. Сравнительный анализ понятий "общение", "коммуникация" и "межличностные отношения". Перцептивная сторона общения. Механизмы перцепции (идентификация, стереотипизация, эмпатия, аттракция, рефлексия, казуальная атрибуция. 2. Этические нормы общения. Национально-психологические типы. Универсальные этические и психологические нормы и принципы; психология и общество; психология и труд; экономическая, правовая психология; модели политической психологии; федеральный и региональный аспекты, профессиональная психология. 3. Общение в деловой жизни. Функции. Общение как деятельность. Виды общения (коммуникативная, интерактивная, перцептивная). Уровни общения и особенности анализа общения на каждом уровне. Контакт масок. Примитивный, манипулятивный, деловой, конвенциональный, игровой, духовный уровни общения. Виды манипуляций. Типы манипуляторов. Защита от манипуляций. 4. Личность. Доминирующие трактовки понятия личности. Психологические типы и их характеристики, направленность, особенности мышления, типы темперамента, а также факторы, влияющие на его формирование. 5. Восприятие и понимание партнера по общению. Социально-психологические механизмы восприятия. Формирование первого впечатления. Эффекты восприятия. Предрассудки и их психологические источники. Проблемы восприятия человека человеком друг друга, коммуникативные барьеры (Бодалев А.А., Ротбарт М., Бирелл П.). Межличностная аттракция.

## **Тема 2. Тема 2. Организации и трудовые коллективы как субъекты делового общения. Основы лидерства и руководства трудовым коллективом**

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

Организация как субъект и объект деловых отношений. Структура организации. Трудовой коллектив. Определение. Структура. Условия и стадии формирования и развития. Конфликт в организациях. Типы конфликтных личностей. Документы, применяемые при предупреждении и разрешении конфликтов. Социальные группы. Особенности делового общения в разных социальных группах. Определение и классификация, стереотипы. Референтная группа. Лидерство. Определение. Историческая обусловленность. Типы лидерства. Функции руководителя. Стили руководства. Гражданские права и свободы на рабочем месте. Права и обязанности служащих.

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

1. Организация как субъект и объект деловых отношений. Структура организации. Классификация организаций. Типы поведения личности в организации. 2. Трудовой коллектив. Определение. Структура. Условия и стадии формирования и развития. Взаимодействие и его стратегия как способ объединения индивидуальных усилий людей в ходе совместной деятельности. Типы взаимодействий. 3. Конфликт в организациях. Типы конфликтных личностей. Документы, применяемые при предупреждении и разрешении конфликтов (предложение о переговорах, об услугах посредника, о взаимопонимании). Программа ?Альтернативное решение конфликта, процедура рассмотрения жалобы. 4. Социальные группы. Особенности делового общения в разных социальных группах. Определение и классификация, стереотипы. Референтная группа. 5. Лидерство. Определение. Историческая обусловленность. Типы лидерства. Функции руководителя. Стили руководства. Управленческое решение. Специфика организации делового общения между руководителем и сотрудниками. Создание деловой атмосферы в коллективе. Правила конструктивной критики. Наказание сотрудников. 6. Гражданские права и свободы на рабочем месте. Права и обязанности служащих. Лояльность и повиновение фирме и руководителю. Кадровая политика и процедуры. Идеальный работник.

## **Тема 3. Тема 3. Технология коммуникаций. Вербальная и невербальная коммуникации**

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

Основные элементы процесса коммуникации. Типы информации. Процесс отражения и его функции. Этапы коммуникативного процесса. Психологическая культура делового разговора. Эффективное вхождение в контакт с собеседником. Речевая культура делового разговора. Речевая культура. Логическая культура делового разговора. Умение убеждать. Деловая беседа. Общая подготовка к беседе. Проведение деловой беседы. Этика использования средств выразительности деловой речи. Рамка вербального общения. Табу в вербальном диалогическом общении.

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



1. Основные элементы процесса коммуникации. Типы информации. Процесс отражения и его функции. Этапы коммуникативного процесса. Коммуникативные барьеры (информационные, речевые, социально-психологические) и их преодоление. Совместимость и ее принципы. Соотношение вербальной и невербальной сторон коммуникации. Классификация невербальных средств общения. Особенности вербальной коммуникации. Основные формы вербального делового общения. Виды вербального делового общения, их систематизация и структурирование по этапам и стадиям проведения. Спор, аргументация, ответы на вопросы и слушание, как основные факторы делового общения. 2. Психологическая культура делового разговора. Эффективное вхождение в контакт с собеседником. Синтоническая модель общения. Репрезентативные системы (визуальная, аудиальная, кинестетическая). 3. Речевая культура делового разговора. Логическая культура делового разговора. Умение убеждать. 4. Деловая беседа. Общая подготовка к беседе. Проведение деловой беседы. Постановка вопросов и ответов на них. Защита от некорректных собеседников. Поведение с собеседниками различных типов. 5. Этика использования средств выразительности деловой речи. Рамка вербального общения. Табу в вербальном диадическом общении. Закономерности восприятия вербальной информации. Умение слушать. Приемы активного слушания. Типы слушателей.

#### **Тема 4. Тема 4. Невербальная коммуникация в деловой практике. Особенности дистанционного делового общения**

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

Классификация невербальных средств общения. Невербальные особенности в процессе делового общения. Кинестетические средства общения. Проксемические средства общения. Паралингвистические и психологические особенности. Пространство общения. Невербальные средства повышения делового статуса. Особенности дистанционного делового общения. Организации дистанционного делового общения посредством телефонной связи, деловой корреспонденции, электронной почты.

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

1. Классификация невербальных средств общения. Невербальные особенности в процессе делового общения. Кинестетические (жесты, позы, мимика); рукопожатие; жесты открытости, подозрительности; защиты; размышления, сомнения; желания слушать; затягивание времени; несогласие; мимика. Проксемические (интимная зона; личная, публичная и социальная зоны; расположение участвующих в переговорах). Визуальный контакт (взгляд; виды взгляда). Паралингвистические и психологические особенности (правильность речи, точность, ясность, логичность, простота, благозвучие, живость. Находчивость; энергетика; ассоциации). Межнациональные различия. 2. Пространство общения. Невербальные средства повышения делового статуса. 3. Особенности дистанционного делового общения. Организации дистанционного делового общения посредством телефонной связи, деловой корреспонденции, электронной почты. Особенности делового общения с радио- и телевизионной аудиторией. Основные вопросы организации интервью и тактика его проведения

#### **Тема 5. Тема 5. Конфликты и споры способы их предупреждения и разрешения**

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

Понятие конфликта. Структура конфликта. Типология конфликтов, сфер их действий, стилей их разрешения. Общение в конфликтных ситуациях. Правила поведения в условиях конфликта. Определение понятий "конфликт", "спор", "дискуссия", "полемика". Культура ведения полемики. Принципы ведения полемики. Правила и тактика ведения полемики. Классификация видов спора. Поведение участников спора. Индивидуальные особенности участников спора. Уважительное отношение к оппоненту. Выдержка и самообладание в споре. Приемы воздействия на участников спора. Психологические приемы убеждения в споре. Виды вопросов и ответов в споре. Нечестные приемы. Уловки в споре и защита от них. Позволительные и непозволительные уловки. Разделение труда и взаимные услуги на работе. Гендерные конфликты и аспекты поведения.

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

1. Понятие конфликта. Структура конфликта. Конфликт как проявление стресса. Роль механизмов восприятия в возникновении и развитии конфликта. 2. Определение понятий "конфликт", "спор", "дискуссия", "полемика". Типология конфликтов, сфер их действий, стилей их разрешения. Виды, причины и методы разрешения конфликтов. Спорные вопросы, конфликты и противоречия на рабочем месте. 3. Общение в конфликтных ситуациях. Правила поведения в условиях конфликта. Факторы, способствующие возникновению и разрешению конфликтов. Управление конфликтами и стрессами. 4. Приемы воздействия на участников спора. Психологические приемы убеждения в споре. Виды вопросов и ответов в споре. Нечестные приемы. Уловки в споре и защита от них. Позволительные и непозволительные уловки. 5. Разделение труда и взаимные услуги на работе. Использование служебного положения в личных целях. Виды дискриминации на рабочем месте. Гендерные конфликты и аспекты поведения. Служебный роман.

**Тема 6. Тема 6. Деловой этикет и формирование имиджа делового человека и фирмы**  
**лекционное занятие (2 часа(ов)):**

Имидж делового человека. Модели поведения. Тактика общения. Механизмы психологического воздействия на человека с помощью имиджа. Приветствия. Порядок приветствий. Варианты приветствий. Визитная карточка. Виды визитных карточек. Прием делегаций. Программа пребывания. Протокольные аспекты ведения переговоров. Гражданские права и свободы на рабочем месте.

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

1. Имидж делового человека. Приветствия. Порядок приветствий. Варианты приветствий. Поклоны. Рукопожатия и т.п. Знакомства и представления. Этикетные нормы при знакомстве и представлении. Порядок представлений. Речевые клише представляющего. Правила поведения представляемого и того, кому представляют. 2. Визитная карточка. Внешний вид. Виды визитных карточек. Правила использования. Правила вручения. 3. Прием делегаций. Программа пребывания. Порядок встречи делегации. Приветствия и представления. 4. Протокольные аспекты ведения переговоров. Внепротокольные мероприятия. Проводы гостей.

**Тема 7. Тема 7. Деловые переговоры и психологические аспекты переговорного процесса**

**лекционное занятие (2 часа(ов)):**

Характер, определение целей, организация, методы и навыки ведения деловых переговоров. Формы делового общения. Собrania, совещания. Публичная речь. Психологические приемы влияния на собеседников. Создание благоприятного психологического климата во время переговоров. Техника и тактика аргументирования. Этика делового общения с иностранными партнерами. Этикет в практике деловых переговоров. Соблюдение этикета в различных странах. Способы оценки достигнутых в процессе переговоров соглашений.

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

1. Характер, определение целей, организация, методы и навыки ведения деловых переговоров. 2. Формы делового общения. Собrania, совещания. Публичная речь. Работа с деловой корреспонденцией. Ведение делового телефонного разговора. 3. Психологические приемы влияния на собеседников. Создание благоприятного психологического климата во время переговоров. Техника и тактика аргументирования. 4. Этика делового общения с иностранными партнерами. 5. Этикет в практике деловых переговоров. Подготовка помещения. Встреча гостей. Правила размещения за столом переговоров. Деловой завтрак, обед, ужин. Особенности проведения делового завтрака, обеда, ужина. Как принято вести себя за столом. 6. Приемы, банкеты. Виды и особенности приемов. Почетные приемы: подготовка, правила проведения. Одежда для торжественных случаев. 7. Подарки в деловой практике. Протокол подарка. Выбор статусного подарка. Стоимость подарка. Особенности упаковки подарка. Протокол вручения подарка. Национальные особенности при выборе и дарении подарка. VIP-подарки.

**Тема 8. Тема 8. Документационное обеспечение делового общения**

**лекционное занятие (2 часа(ов)):**

Документационное обеспечение делового общения. Документирование управленческой деятельности. Организационно - распорядительная документация, применяемая при оформлении распорядительной и исполнительской деятельности на предприятии. Служба документационного обеспечения управления, ее этикет. Подготовка деловых бумаг по правилам этикета. Деловая переписка. Конфиденциальные соглашения и переписка. Грифы ограничения.

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

1. Документационное обеспечение делового общения. Документирование управленческой деятельности. Документирование договорно-правовых отношений экономической деятельности. 2. Организационно - распорядительная документация, применяемая при оформлении распорядительной и исполнительской деятельности на предприятии. Роль среди всех других систем управленческой документации. Виды деловой документации: организационные документы; распорядительные документы; информационно - справочные документы. 3. Служба документационного обеспечения управления, ее этикет. Подготовка деловых бумаг по правилам этикета. Деловая переписка. Требования к деловой переписке. Форма делового письма. Составные части делового письма. 4. Конфиденциальные соглашения и переписка. Грифы ограничения. Охрана документации с грифами ограничения. Требования к сотрудникам.

**Тема 9. Национальные особенности делового общения.**

**лекционное занятие (2 часа(ов)):**

Общие принципы международного делового общения. Национальные особенности делового общения и этикета. Основные характеристики этики делового общения в странах Востока. Основные особенности делового поведения в некоторых странах Юго-Восточной Азии. Особенности делового общения в Странх Ближнего Востока. Особенности делового этикета в западноевропейских странах. Характерные черты делового общения в европейских странах. Особенности делового поведения и общения в США, Канаде, Австралии. Национальные особенности делового этикета в других странах и регионах мира. Основные характеристики делового общения в России, его становление, история, перспективы развития.

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

1. Общие принципы международного делового общения. Национальные особенности делового общения и этикета. 2. Основные характеристики этики делового общения в странах Востока: Китай, Япония, Южная Корея, Индия. 3. Основные особенности делового поведения в некоторых странах Юго-Восточной Азии: Гонконг, Индонезия, Филиппины, Сингапур, Тайвань. 4. Особенности делового общения в Странх Ближнего Востока. 5. Особенности делового этикета в западноевропейских странах: Англия, Германия, Франция, Италия, Испания, Швеция, Швейцария. 6. Характерные черты делового общения в европейских странах: Австрия, Бельгия, Болгария, Дания, Греция, Венгрия, Нидерланды, Норвегия, Польша, Португалия, Румыния, Югославия. 7. Особенности делового поведения и общения в США, Канаде, Австралии. Национальные особенности делового этикета в других странах и регионах мира: Северная и Южная Африка, Перу, Израиль и др. 8. Основные характеристики делового общения в России, его становление, история, перспективы развития.

**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. Общение как наука и практика. Межличностное деловое общение	4	1-2	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. Тема 2. Организации и трудовые коллективы как субъекты делового общения. Основы лидерства и руководства трудовым коллективом	4	3-4	подготовка к письменной работе	4	письменная работа
3.	Тема 3. Тема 3. Технология коммуникаций. Вербальная и невербальная коммуникации	4	5-6	подготовка к устному опросу	4	устный опрос
4.	Тема 4. Тема 4. Невербальная коммуникация в деловой практике. Особенности дистанционного делового общения	4	7-8	подготовка к реферату	4	реферат
5.	Тема 5. Тема 5. Конфликты и споры способы их предупреждения и разрешения	4	9-10	подготовка к эссе	4	эссе
6.	Тема 6. Тема 6. Деловой этикет и формирование имиджа делового человека и фирмы	4	11-12	подготовка к творческому заданию	4	творческое задание
7.	Тема 7. Тема 7. Деловые переговоры и психологические аспекты переговорного процесса	4	13-14	подготовка к коллоквиуму	4	коллоквиум
8.	Тема 8. Тема 8. Документационное обеспечение делового общения	4	15-16	подготовка к контрольной работе	4	контрольная работа
9.	Тема 9. Тема 9. Национальные особенности делового общения.	4	17-18	подготовка к презентации	4	презентация
	Итого				36	

## 5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения

Активное изучение дисциплины "Деловое общение" осуществляется в формате лекционных и практических занятий.

В зависимости от содержания темы используются различные лекционные технологии:

- Лекция-информация. Она ориентирована на изложение и объяснение студентам научной информации, подлежащей осмыслению и запоминанию. Это самый традиционный тип лекций в практике вуза.
  - Обзорная лекция. С помощью нее происходит систематизация научных знаний на высоком уровне, допускающая большое число ассоциативных связей в процессе осмысления информации студентами, излагаемой при раскрытии внутрепредметной и межпредметной связей, исключая детализацию и конкретизацию. Стержень излагаемых теоретических положений составляет научно-понятийная и концептуальная основа всего курса или крупных его разделов.
  - Проблемная лекция. На такого вида лекции новое знание вводится через проблемность вопроса, задачи или ситуации. При этом процесс познания студентов в сотрудничестве и диалоге с преподавателем приближается к исследовательской деятельности. Содержание проблемы раскрывается путем организации поиска ее решения или суммирования и анализа традиционных и современных точек зрения.
  - Лекция-визуализация. Она представляет собой визуальную форму подачи лекционного материала с помощью технических средств обучения, аудио-видеотехники. Чтение такой лекции сводится к развернутому или краткому комментированию просматриваемых визуальных материалов (натуральных объектов - людей в их действиях и поступках, в деловом общении и разговоре; картин, рисунков, фотографий, слайдов; символических изображений в виде схем, таблиц, графиков, моделей).
  - Бинарная лекция. Такая разновидность чтения лекции в форме диалога двух преподавателей (либо как представителей двух научных школ, либо как ученого и практика) приближает студентов к практической деятельности по курсу "Деловое общение", видению другой точки зрения с разных подходов.
  - Лекция с заранее запланированными ошибками. Она рассчитана на стимулирование студентов к постоянному контролю предлагаемой информации (поиск ошибки: содержательной, методологической, методической, орфографической). В конце лекции проходит диагностика слушателей и разбор сделанных ошибок.
  - Лекция-конференция. Этот вид проводится как научно-практическое занятие, с заранее поставленной проблемой и системой докладов, длительностью 5-10 минут. Каждое выступление представляет собой логически законченный текст, заранее подготовленный в рамках предложенной преподавателем программы. Совокупность представленных текстов позволит всесторонне осветить проблему. В конце лекции преподаватель подводит итоги самостоятельной работы и выступлений студентов, дополняя или уточняя предложенную информацию, формулирует основные выводы.
  - Лекция-консультация может осуществляться по двум вариантам: по типу "вопросы - ответы" и по типу "вопросы - ответы - дискуссия". В первом варианте преподаватель отвечает в течение лекционного времени на вопросы студентов по всему разделу или всему курсу. Второй вариант является трояким сочетанием: изложение лектором новой учебной информации, постановка вопросов и организация дискуссии в поиске ответов на поставленные вопросы. Практические занятия предусматривают широкое использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий в сочетании с внеаудиторной работой с целью развития и формирования профессиональных навыков у обучающихся. Форму проведения практического занятия определяет преподаватель в зависимости от темы занятия.
- К формам практических занятий используемых при изучении дисциплины "Деловое общение" относятся: семинар-дискуссия, деловая игра, индивидуальное собеседование, коллоквиум, конференция, самостоятельные занятия:
- Семинар - это групповое обсуждение студентами под руководством преподавателя определенного учебного вопроса (теоретического, прикладного, проблемного). Обычно семинар следует за лекцией и рассчитан на углубление знаний и обсуждение путей их реализации на практике. Неверно превращать семинар в проверку знаний. Основная задача преподавателя: поддерживать интерес к дискуссии, тактично направлять ее ход, не допускать отклонений, ведущих к потере времени, и предоставлять возможность студентам находить правильные ответы, а не спешить сообщать их самому.

- Конференция. Она похожа на большой семинар, но основные выступления на ней заранее распределяются между участниками и подготавливаются. Ее отличает от всех творческий, дискуссионный, самостоятельный характер выступлений, который программируется и одобряется. Обсуждение проблем получается более основательным, научным, разносторонним и глубоким, чем на семинаре.
  - Тренинг (тренировочные практические занятия). Основная цель - доведение каждого осваиваемого профессионального действия до совершенства, до уровня навыка, выполнения установленного норматива, реальных требований профессионализма. Как правило, ресурсы аудиторного времени не позволяют доводить отработку большинства навыков и умений до необходимого совершенства. Поэтому использование самоподготовки выступает единственным способом решения проблемы.
  - Деловая игра - форма практического обучения, в которой имитируются деятельность и взаимодействие профессионала с коллегами и деловыми партнерами. Она позволяет отрабатывать профессиональные навыки и умения в выполнении функциональных обязанностей, совместных действий, а также развивать мышление, находчивость и быстроту оценки ситуаций и принятия решений. Здесь имитируется совместная деятельность сотрудников одной или взаимодействующих практических структур по решению определенной задачи.
  - Ролевая игра. Преподаватель заранее распределяет роли, например для темы "Деловые переговоры". Ход деловых переговоров может быть зафиксирован на видеопленке, что позволяет потом продуктивно проводить разбор игры.
  - Разбор конкретных ситуаций. В ряде случаев в основу такого вида практического занятия можно взять подлинные случаи из жизни предприятий или организаций. В разборе конкретных ситуаций один из обучаемых берет роль специалиста, должностного лица, а три-пять других выступают в роли людей, которые к нему в реальной деятельности могут обращаться по различным вопросам. Преподаватель оказывает необходимую консультативную помощь.
- Удельный вес занятий, проводимых в интерактивных формах, определяется главной целью программы, особенностью контингента обучающихся и содержанием конкретных дисциплин, и в целом в учебном процессе они должны составлять не менее 20 процентов аудиторных занятий. Занятия лекционного типа для соответствующих групп студентов не могут составлять более 40 процентов аудиторных занятий.

## **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 наука и практика. Межличностное деловое общение**  
устный опрос , примерные вопросы:

1. Понятие общения в различных науках: социологии, философии, психологии. 2. Сравнительный анализ понятий ?общение?, ?коммуникация? и ?межличностные отношения?. 3. Этические нормы общения. Национально-психологические типы. 4. Общение в деловой жизни. Общение как деятельность. 5. Функции. Виды общения (коммуникативная, интерактивная, перцептивная). 6. Личность. Доминирующие трактовки понятия личности. 7. Восприятие и понимание партнера по общению. 8. Социально-психологические механизмы восприятия.

**Тема 2. Тема 2. Организации и трудовые коллективы как субъекты делового общения. Основы лидерства и руководства трудовым коллективом**

письменная работа , примерные вопросы:

1. Организация как субъект и объект деловых отношений. Структура организации. 2. Трудовой коллектив. Определение. Структура. 3. Условия и стадии формирования и развития трудового коллектива. 4. Конфликт в организациях. Типы конфликтных личностей. 5. Документы, применяемые при предупреждении и разрешении конфликтов. 6. Социальные группы. Особенности делового общения в разных социальных группах. 7. Определение и классификация, стереотипы. 8. Референтная группа. 9. Лидерство. Определение. Историческая обусловленность. 10. Типы лидерства. 11. Функции руководителя. 12. Стили руководства. 13. Гражданские права и свободы на рабочем месте. 14. Права и обязанности служащих.

**Тема 3. Тема 3. Технология коммуникаций. Вербальная и невербальная коммуникации**  
устный опрос , примерные вопросы:

1. Основные элементы процесса коммуникации. 2. Типы информации. Процесс отражения и его функции. 3. Этапы коммуникативного процесса. 4. Психологическая культура делового разговора. 5. Эффективное вхождение в контакт с собеседником. 6. Речевая культура делового разговора. 7. Логическая культура делового разговора. 8. Умение убеждать. 9. Деловая беседа. 10. Общая подготовка к беседе. 11. Проведение деловой беседы. 12. Этика использования средств выразительности деловой речи. 13. Рамка вербального общения. 14. Табу в вербальном диадическом общении.

**Тема 4. Тема 4. Невербальная коммуникация в деловой практике. Особенности дистанционного делового общения**

реферат , примерные темы:

1. Классификация невербальных средств общения. 2. Невербальные особенности в процессе делового общения. 3. Кинестические средства общения (жесты, позы, мимика); рукопожатие; жесты открытости, подозрительности; защиты; размышления, сомнения; желания слушать; затягивание времени; несогласие; мимика. 4. Проксемические средства общения (интимная зона; личная, публичная и социальная зоны; расположение участвующих в переговорах). Визуальный контакт (взгляд; виды взгляда). Паралингвистические и психологические особенности (правильность речи, точность, ясность, логичность, простота, благозвучие, живость, находчивость; энергетика; ассоциации). 5. Экстралингвистические средства общения. 6. Пространство общения. Невербальные средства повышения делового статуса. 7. Особенности дистанционного делового общения. 8. Организации дистанционного делового общения посредством телефонной связи, деловой корреспонденции, электронной почты. 9. Особенности делового общения с радио- и телевизионной аудиторией. 10. Основные вопросы организации интервью и тактика его проведения

**Тема 5. Тема 5. Конфликты и споры способы их предупреждения и разрешения**

эссе , примерные темы:

1. Понятие конфликта. Структура конфликта. 2. Типология конфликтов, сфер их действий, стилей их разрешения. 3. Определение понятий ?конфликт?, ?спор?, ?дискуссия?, ?полемика?. 4. Культура ведения полемики. 5. Принципы ведения полемики. Правила и тактика ведения полемики. 6. Общение в конфликтных ситуациях. 7. Правила поведения в условиях конфликта. 8. Классификация видов спора. 9. Поведение участников спора. 10. Индивидуальные особенности участников спора. 11. Выдержка и самообладание в споре. 12. Приемы воздействия на участников спора. 13. Психологические приемы убеждения в споре. 14. Виды вопросов и ответов в споре. Нечестные приемы. 15. Уловки в споре и защита от них. Позволительные и непозволительные уловки. 16. Гендерные конфликты и аспекты поведения.

**Тема 6. Тема 6. Деловой этикет и формирование имиджа делового человека и фирмы**

творческое задание , примерные вопросы:

1. Имидж делового человека. 2. Приветствия. Порядок приветствий. Варианты приветствий. 3. Этикетные нормы при знакомстве и представлении. 4. Знакомства и представления. Порядок представлений. Поклоны. Рукопожатия. 5. Речевые клише представляющего. Правила поведения представляемого и того, кому представляют. 6. Модели поведения при формировании имиджа. 7. Тактика общения при формировании имиджа. 8. Механизмы психологического воздействия на человека с помощью имиджа. 9. Визитная карточка. Виды визитных карточек. 10. Правила использования и правила вручения визитных карточек. 11. Прием делегаций. Программа пребывания. 12. Порядок встречи делегации. Приветствия и представления. 13. Протокольные аспекты ведения переговоров. 14. Внепротокольные мероприятия. Проводы гостей.

### **Тема 7. Тема 7. Деловые переговоры и психологические аспекты переговорного процесса**

коллоквиум , примерные вопросы:

1. Характер, определение целей, организация. 2. Методы и навыки ведения деловых переговоров. 3. Формы делового общения. Собрания, совещания. 4. Публичная речь. 5. Психологические приемы влияния на собеседников. 6. Создание благоприятного психологического климата во время переговоров. 7. Техника и тактика аргументирования. 8. Этика делового общения с иностранными партнерами. 9. Этикет в практике деловых переговоров. 10. Соблюдение этикета в различных странах. 11. Способы оценки достигнутых в процессе переговоров соглашений.

### **Тема 8. Тема 8. Документационное обеспечение делового общения**

контрольная работа , примерные вопросы:

1. Документационное обеспечение делового общения. 2. Документирование управленческой деятельности. 3. Организационно - распорядительная документация. 4. Служба документационного обеспечения управления, ее этикет. 5. Подготовка деловых бумаг по правилам этикета. 6. Деловая переписка. 7. Конфиденциальные соглашения и переписка. 8. Грифы ограничения.

### **Тема 9. Тема 9. Национальные особенности делового общения.**

презентация , примерные вопросы:

1. Основные характеристики этики делового общения в странах Востока: Китай, Япония, Южная Корея, Индия. 2. Основные особенности делового поведения в некоторых странах Юго-Восточной Азии: Гонконг, Индонезия, Филиппины, Сингапур, Тайвань. 3. Особенности делового общения в Странах Ближнего Востока. 4. Особенности делового этикета в западноевропейских странах: Англия, Германия, Франция, Италия, Испания, Швеция, Швейцария. 5. Характерные черты делового общения в европейских странах: Австрия, Бельгия, Болгария, Дания, Греция, Венгрия, Нидерланды, Норвегия, Польша, Португалия, Румыния, Югославия. 6. Особенности делового поведения и общения в США, Канаде, Австралии. Национальные особенности делового этикета в других странах и регионах мира: Северная и Южная Африка, Перу, Израиль и др. 7. Основные характеристики делового общения в России, его становление, история, перспективы развития.

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

Примерные вопросы к зачету:

1. Общение как наука и практика. Понятие общения в различных науках: социологии, философии, психологии.

2. Сравнительный анализ понятий "общение", "коммуникация" и "межличностные отношения". Перцептивная сторона общения. Механизмы перцепции (идентификация, стереотипизация, эмпатия, аттракция, рефлексия, казуальная атрибуция).

3. Общение в деловой жизни. Функции. Общение как деятельность. Виды общения (коммуникативная, интерактивная, перцептивная).

4. Личность. Доминирующие трактовки понятия личности. Психологические типы и их характеристики, направленность, особенности мышления, типы темперамента, а также факторы, влияющие на его формирование.



5. Восприятие и понимание партнера по общению. Социально-психологические механизмы восприятия. Формирование первого впечатления.
6. Эффекты восприятия. Предрассудки и их психологические источники. Проблемы восприятия человека человеком друг друга, коммуникативные барьеры.
7. Межличностное общение, виды. Межличностная аттракция.
8. Организация как субъект и объект деловых отношений. Структура организации. Классификация организаций.
9. Типы поведения личности в организации.
10. Трудовой коллектив. Определение. Структура. Условия и стадии формирования и развития.
11. Конфликт в организациях. Типы конфликтных личностей.
12. Документы, применяемые при предупреждении и разрешении конфликтов (предложение о переговорах, об услугах посредника, о взаимопонимании).
13. Социальные группы. Особенности делового общения в разных социальных группах.
14. Лидерство. Определение. Историческая обусловленность. Типы лидерства.
15. Функции руководителя. Стили руководства. Управленческое решение.
16. Специфика организации делового общения между руководителем и сотрудниками. Создание деловой атмосферы в коллективе.
17. Правила конструктивной критики. Наказание сотрудников.
18. Гражданские права и свободы на рабочем месте. Права и обязанности служащих.
19. Кадровая политика и процедуры. Идеальный работник.
20. Основные элементы процесса коммуникации. Типы информации.
21. Психологическая культура делового разговора. Эффективное вхождение в контакт с собеседником.
22. Речевая культура делового разговора. Логическая культура делового разговора. Умение убеждать.
23. Деловая беседа. Общая подготовка к беседе. Проведение деловой беседы.
24. Этика использования средств выразительности деловой речи. Табу в вербальном диадическом общении.
25. Классификация невербальных средств общения.
26. Кинестические средства общения.
27. Проксемические средства общения.
28. Паралингвистические и экстралингвистические средства общения.
29. Пространство общения. Невербальные средства повышения делового статуса.
30. Особенности дистанционного делового общения.
31. Понятие и структура конфликта. Типология конфликтов, сфер их действий, стилей их разрешения.
32. Общение в конфликтных ситуациях. Правила поведения в условиях конфликта.
33. Определение понятий "конфликт", "спор", "дискуссия", "полемика".
34. Культура ведения полемики. Принципы ведения полемики. Правила и тактика ведения полемики.
35. Классификация видов спора. Поведение участников спора.
36. Индивидуальные особенности участников спора. Уважительное отношение к оппоненту. Выдержка и самообладание в споре.
37. Виды вопросов и ответов в споре. Уловки в споре и защита от них. Позволительные и непозволительные уловки.
38. Гендерные конфликты и аспекты поведения.
39. Имидж делового человека.
40. Этикетные нормы при знакомстве и представлении. Порядок представлений.
41. Визитная карточка. Виды визитных карточек. Правила использования.

42. Прием делегаций. Программа пребывания. Порядок встречи делегации. Приветствия и представления.
43. Протокольные аспекты ведения переговоров. Внепротокольные мероприятия.
44. Характер, определение целей, организация, методы и навыки ведения деловых переговоров.
45. Формы делового общения. Собрания, совещания. Публичная речь. Психологические приемы влияния на собеседников.
46. Деловые переговоры: виды, этика делового общения с иностранными партнерами.
47. Документационное обеспечение делового общения. Деловая переписка.
48. Конфиденциальные соглашения и переписка. Грифы ограничения. Охрана документации с грифами ограничения. Требования к сотрудникам.
49. Национальные особенности делового общения. Общие принципы международного делового общения.
50. Основные характеристики делового общения в России. Особенности делового общения в различных странах мира.

### **7.1. Основная литература:**

Деловое общение, Савельева, Татьяна Владимировна, 2010г.

1. Деловое общение: Учебник для вузов / П.И. Сидоров, М.Е. Путин, И.А. Коноплева; Под ред. П.И. Сидорова. - 2-е изд., перераб. - М.: ИНФРА-М, 2010. - 384 с.: ил.; 60x90 1/16. - (Высшее образование). (переплет) ISBN 978-5-16-003843-8, 5 экз.
2. Документационное обеспечение делового общения: Учебное пособие / Л.С. Коробейникова, О.М. Купрюшина; Под ред. Д.А. Ендовицкого. - М.: Магистр, 2009. - 302 с.: 60x90 1/16. (переплет) ISBN 978-5-9776-0022-4, 5 экз.
3. Этика деловых отношений: Учебник / А.Я. Кибанов, Д.К. Захаров, В.Г. Коновалова. - 2-е изд., испр. и доп. - М.: ИНФРА-М, 2008. - 424 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование). (переплет) ISBN 978-5-16-003228-3, 1 экз.
4. Этика: Учебное пособие / Г.А. Голубев. - М.: АЛЬФА - ПРЕСС, 2011. - 368 с., 5 экз.
5. Деловое общение: Учебное пособие для студентов вузов / Л.И. Чернышева. - М.: ЮНИТИ - ДАНА, 2008. - 415с., 5 экз.
6. Деловые коммуникации: Учебник для бакалавров / М.Ю. Коноваленко, В.А. Коноваленко. - М.: ИЦ ЮРАЙТ, 2013. - 468с., 5экз.
7. Мунин, А. Н. Деловое общение [Электронный ресурс]: курс лекций / А. Н. Мунин. - 2-е изд. - М.: Флинта: НОУ ВПО "МПСИ", 2010. - 376 с. - ISBN 978-5-9765-0125-6 (Флинта), <http://znanium.com/go.php?id=406308>
8. Деловое общение: Шпаргалка. - М.: ИЦ РИОР, 2011. - 127 с.: 70x100 1/64. - (Шпаргалка [отрывная]). (обложка, карм. формат) ISBN 978-5-369-00672-6, 3000 экз. <http://znanium.com/go.php?id=251865>
9. Документационное обеспечение делового общения: Учебное пособие / Л.С. Коробейникова, О.М. Купрюшина; Под ред. Д.А. Ендовицкого. - М.: Магистр, 2011. - 302 с.: 60x90 1/16. (переплет) ISBN 978-5-9776-0022-4, 3000 экз. <http://znanium.com/go.php?id=244969>

### **7.2. Дополнительная литература:**

Организационная культура: формирование, развитие и оценка, Тихомирова, Ольга Геннадьевна, 2012г.

1. Деловой этикет: Учебное пособие / И.Н. Кузнецов. - М.: ИНФРА-М, 2011. - 348 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование). (переплет) ISBN 978-5-16-004458-3, 1500 экз.
2. Деловые коммуникации: Учеб. пособие / М.И. Тимофеев. - 2-е изд. - М.: ИЦ РИОР: ИНФРА-М, 2011. - 120 с.: 70x100 1/32. (обложка, карм. формат) ISBN 978-5-369-00904-8, 500 экз.

3. Деловые коммуникации: Учебное пособие / Е.И. Кривокоора. - М.: ИНФРА-М, 2010. - 190 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование). (переплет) ISBN 978-5-16-004277-0, 500 экз.
4. Основы делового письма: Учебное пособие / О.В. Трофимова, Е.В. Купчик; Министерство образования и науки Российской Федерации. - М.: Флинта: Наука, 2010. - 304 с.: 60x88 1/16. (переплет) ISBN 978-5-9765-0930-6, 1000 экз.
5. Психология делового общения: Учебное пособие / М.И. Чеховских. - 3-е изд., стер. - М.: ИНФРА-М; Мн.: Нов. знание, 2011. - 253 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование). (переплет) ISBN 978-5-16-004694-5, 1300 экз.
6. Прикладная психология: Учебное пособие / Н.П. Рапохин. - М.: Форум: ИНФРА-М, 2007. - 432 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование). (переплет) ISBN 978-5-91134-153-4, 3000 экз.
7. Организационная конфликтология: Учеб. пособие / К.В. Решетникова. - М.: ИНФРА-М, 2009. - 175 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование). (переплет) ISBN 978-5-16-003512-3, 2000 экз.
8. Основы управления персоналом: Учебник / А.Я. Кибанов; Государственный Университет Управления. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: ИНФРА-М, 2007. - 447 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование). (переплет) ISBN 5-16-002854-4, 3000 экз.
9. Словарь. Культура речевого общения: Этика, прагматика, психология / Н.Н. Романова, А.В. Филиппов. - М.: Флинта: Наука, 2009. - 304 с.: 60x88 1/16. (переплет) ISBN 978-5-9765-0783-8, 1000 экз.
10. Конфликтология: Учебник / А.В. Дмитриев. - 3-е изд., перераб. - М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2009. - 336 с.: 60x90 1/16. (переплет) ISBN 978-5-98281-189-9, 2000 экз.
11. Основы личной конкурентоспособности: Учеб. пособие / С.Д. Резник, А.А. Соколова; Под общ. ред. С.Д. Резника. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: ИНФРА-М, 2009. - 251 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование). (переплет) ISBN 978-5-16-003702-8, 500 экз.
12. Стратегический менеджмент: Курс лекций / В.Д. Маркова, С.А. Кузнецова. - М.: ИНФРА-М; Новосибирск: Сиб. согл., 2007. - 288 с.: 60x88 1/16. - (Высшее образование). (обложка) ISBN 978-5-16-002298-7, 3000 экз.

### 7.3. Интернет-ресурсы:

- Деловой этикет: Учебное пособие / И.Н. Кузнецов. - М.: ИНФРА-М, 2011. - 348 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование). (переплет) ISBN 978-5-16-004458-3, 1500 экз. - <http://znanium.com/bookread.php?book=208091>
- Кошлякова М. О. Технологии формирования имиджа [Электронный ресурс] / М. О. Кошлякова. - М.: РГУТиС, 2008. - 128 с. - <http://znanium.com/>
- 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, 2000 экз. - <http://znanium.com/go.php?id=260756>
- 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/bookread.php?book=390916>
- Этика и психология делового общения: Учебное пособие / Е.А. Замедина. - 2-е изд. - М.: ИД РИОР, 2009. - 112 с.: 70x100 1/32. (обложка, карм. формат) ISBN 978-5-369-00368-8, 3000 экз. - <http://znanium.com/bookread.php?book=177909>

### 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 "БиблиоРоссика", доступ к которой предоставлен студентам. В ЭБС "БиблиоРоссика" представлены коллекции актуальной научной и учебной литературы по гуманитарным наукам, включающие в себя публикации ведущих российских издательств гуманитарной литературы, издания на английском языке ведущих американских и европейских издательств, а также редкие и малотиражные издания российских региональных вузов. ЭБС "БиблиоРоссика" обеспечивает широкий законный доступ к необходимым для образовательного процесса изданиям с использованием инновационных технологий и соответствует всем требованиям федеральных государственных образовательных стандартов высшего профессионального образования (ФГОС ВПО) нового поколения.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "ZNANIUM.COM", доступ к которой предоставлен студентам. ЭБС "ZNANIUM.COM" содержит произведения крупнейших российских учёных, руководителей государственных органов, преподавателей ведущих вузов страны, высококвалифицированных специалистов в различных сферах бизнеса. Фонд библиотеки сформирован с учетом всех изменений образовательных стандартов и включает учебники, учебные пособия, УМК, монографии, авторефераты, диссертации, энциклопедии, словари и справочники, законодательно-нормативные документы, специальные периодические издания и издания, выпускаемые издательствами вузов. В настоящее время ЭБС ZNANIUM.COM соответствует всем требованиям федеральных государственных образовательных стандартов высшего профессионального образования (ФГОС ВПО) нового поколения.

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

Материально-техническое обеспечение для данной дисциплины обеспечивает широкий законный доступ студентам как очной, так и заочной форм обучения.

Используемое материально-техническое обеспечение необходимо для образовательного процесса изучения дисциплины "Деловое общение" с использованием инновационных технологий, развития активной работы студентов на аудиторных занятиях и соответствует всем требованиям новых ФГОС ВПО.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВПО и учебным планом по направлению 190600.62 "Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов" и профилю подготовки Автомобиля и автомобильное хозяйство .

Автор(ы):

Еремеева О.А. \_\_\_\_\_

"\_\_" \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.

Рецензент(ы):

Котельникова И.М. \_\_\_\_\_

"\_\_" \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.