

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

Научно-практический семинар: "Эффективные коммуникации и деловое общение" ДВП.Б.1

Направление подготовки: 080200.68 - Менеджмент

Профиль подготовки: Финансовый менеджмент

Квалификация выпускника: магистр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

Автор(ы):

Карасик Е.А.

Рецензент(ы):

-

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

Семинар "Эффективные коммуникации и деловое общение" формирует необходимые навыки практического менеджмента, знакомит магистров 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 " ДВП.Б.1 Дополнительные виды подготовки" основной образовательной программы 080200.68 Менеджмент и относится к базовой (общепрофессиональной) части. Осваивается на 1 курсе, 1 семестр.

"Эффективные коммуникации и деловое общение относятся к циклу НИР.Б.1 направления подготовки Менеджмент".

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

В результате освоения дисциплины формируются следующие компетенции:

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ок-3	способностью занимать активную гражданскую позицию
ок-4	умением анализировать и оценивать исторические события и процессы в их динамике и взаимосвязи
пк-14	знанием основ организации работы с кадровым резервом и умением применять их на практике
пк-6	знанием основ маркетинга персонала, разработки и реализации стратегии привлечения персонала и умением применять их на практике
пк-8	знанием основ профориентации персонала и умением применять их на практике

В результате освоения дисциплины студент:

1. должен знать:

Знать:

- понимать различия вербальных и невербальных коммуникаций
- обладать теоретическими знаниями о различиях коммуникативного поведения
- ориентироваться в различных ситуациях, складывающихся в процессе переговоров

2. должен уметь:

- принимать управленческие решения
- разрешать конфликтные ситуации в организации
- применять различные теории при достижении цели переговоров

3. должен владеть:

методиками ведения переговоров;

- специальной терминологий

- принимать управленческие решения
- разрешать конфликтные ситуации в организации
- применять различные теории при достижении цели переговоров
- пользоваться методиками ведения переговоров;
- пользоваться специальной терминологий

4. Структура и содержание дисциплины/ модуля

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

Форма промежуточного контроля дисциплины зачет в 1 семестре.

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

86 баллов и более - "отлично" (отл.);

71-85 баллов - "хорошо" (хор.);

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

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

4.1 Структура и содержание аудиторной работы по дисциплине/ модулю

Тематический план дисциплины/модуля

N	Раздел Дисциплины/ Модуля	Семестр	Неделя семестра	Виды и часы аудиторной работы, их трудоемкость (в часах)			Текущие формы контроля
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
1.	Тема 1. Введение. Коммуникация как процесс с обратной связью. Вербальные методы получения информации. Невербальные коммуникации.	1	1-5	0	10	0	
2.	Тема 2. Типы личности и проблема межличностных коммуникаций. Психофизиологические особенности восприятия и обработки информации. Состояния личности и межличностные коммуникации	1	6-10	0	10	0	

N	Раздел Дисциплины/ Модуля	Семестр	Неделя семестра	Виды и часы аудиторной работы, их трудоемкость (в часах)			Текущие формы контроля
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
3.	Тема 3. Управление процессами коммуникаций как функция менеджмента. Основы переговорного процесса	1	11-14	0	8	0	
	Итого			0	28	0	

4.2 Содержание дисциплины

Тема 1. Введение. Коммуникация как процесс с обратной связью. Вербальные методы получения информации. Невербальные коммуникации.

практическое занятие (10 часа(ов)):

1. Игра "Испорченный телефон". 2. Примеры текстов с неадекватной лексикой. 3. Проявление ментальных и эмоциональных фильтров. 4. Обсуждение критерия эффективности коммуникаций.

Тема 2. Типы личности и проблема межличностных коммуникаций.

Психофизиологические особенности восприятия и обработки информации. Состояния личности и межличностные коммуникации

практическое занятие (10 часа(ов)):

1. Определение типов личности студентов (например, по методике Керси). 2. Обсуждение типологии Гиппократ и ее сравнение с MBTI. 3. Упражнение: диагностика типа личности партнера по коммуникации. 4. Обсуждение: как использовать знание типа личности партнера для повышения эффективности коммуникаций. 5. Подготовка рекламного письма адресату, тип личности которого неизвестен

Тема 3. Управление процессами коммуникаций как функция менеджмента. Основы переговорного процесса

практическое занятие (8 часа(ов)):

1. Определение доминантного стиля поведения в конфликте. 2. Планирование переговоров на заданную тему (ролевая игра). 3. Упражнение по подготовке к переговорам. 4. Демонстрация видеofilmа "Метод принципиальных переговоров?". 5. Ролевая игра "Кто заключит лучший контракт?"

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. Введение. Коммуникация как процесс с обратной связью. Вербальные методы получения информации. Невербальные коммуникации.	1	1-5	Работа с кейсами	27	Проверка кейсов

N	Раздел Дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды самостоятельной работы студентов	Трудоемкость (в часах)	Формы контроля самостоятельной работы
2.	Тема 2. Типы личности и проблема межличностных коммуникаций. Психофизиологические особенности восприятия и обработки информации. Состояния личности и межличностные коммуникации	1	6-10	Тесты по определению типа личности	27	Работа с результатами тестов
3.	Тема 3. Управление процессами коммуникаций как функция менеджмента. Основы переговорного процесса	1	11-14	Тренинг "деловое письмо"	26	Разбор тренинга
	Итого				80	

5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения

Основной формой проведения занятий являются семинарские занятия;

На семинарских занятиях проводится устный опрос, выполняются специальные задания с использованием информационных ресурсов, решаются кейсы, моделируются ситуации, решаются тесты.

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

Тема 1. Введение. Коммуникация как процесс с обратной связью. Вербальные методы получения информации. Невербальные коммуникации.

Проверка кейсов, примерные вопросы:

Упражнение на работу с деловым текстом. Упражнение: обработка деловой переписки топ-менеджером.

Тема 2. Типы личности и проблема межличностных коммуникаций.

Психофизиологические особенности восприятия и обработки информации. Состояния личности и межличностные коммуникации

Работа с результатами тестов, примерные вопросы:

Подготовка устной 3-х минутной презентации, ее проведение и анализ (с видеозаписью).
 Подготовка иллюстративного материала для устного выступления (с защитой проектов).

Тема 3. Управление процессами коммуникаций как функция менеджмента. Основы переговорного процесса

Разбор тренинга, примерные вопросы:

Подготовка информационного письма. Подготовка письма с информацией о разрыве контракта.

Примерные вопросы к зачету:

Вопросы к зачету:

1. Каковы функции языка в общении?
2. Чем отличается официально-деловой стиль речи?
3. Чем отличается научный стиль речи?
4. Чем отличается публицистический стиль речи?
5. Чем отличается разговорная речь?
6. Вспомните типы приема и передачи информации.
7. Каковы трудности эффективного слушания?
8. Какие ошибки допускают те, кто слушают?
9. Перечислите "вредные привычки" слушания.
10. Как преодолеть крайности мужского и женского стилей слушания?
11. Каковы внешние помехи слушания?
12. В чем особенности направленного, критического слушания?
13. Какова специфика эмпатического слушания?
14. В чем особенность нерефлексивного слушания?
15. "Обратная связь". Каковы ее виды и способы осуществления?
16. Как вы понимаете выражение "программировать пространство"?
17. Что означает организация пространственной среды?
18. Как цели делового взаимодействия отражаются в организации пространственной среды?
19. Каковы позиции за столом, о чем они могут свидетельствовать?
20. Каковы физиологические симптомы лжи собеседника?
21. Чем отличается мимика и жестикация при неискренности?
22. Какие вербальные сигналы выдают ложь?
23. Что нужно предпринять деловому человеку, чтобы выявить симптомы лжи и неискренности?
24. Можно ли научиться лгать, глядя невозмутимо в глаза партнеру?
25. Какие невербальные средства коммуникации используются нечестными партнерами для того, чтобы "вводить в заблуждение" доверчивых партнеров?
26. Какие значения имеет термин "критика"?
27. Считаете ли вы критику эффективным средством делового взаимодействия?
28. Какие виды деструктивной критики вы знаете?
29. Вспомните характеристики позитивной критики.
30. Какова цель щадящей критики?
31. При каких формах деловой коммуникации уместна критика?
32. При каких формах деловой коммуникации критика неуместна? Почему?
33. Прежде чем выступить с критикой, что необходимо сделать?
34. Каковы психологические издержки критики?
35. Как вести себя, если критикуют вас?
36. Что относится к технике нейтрализации замечаний?
37. Какие приемы используются для снижения негативного воздействия замечаний?
38. Как вы понимаете позитивные установки на восприятие критики?
39. Должна ли меняться тактика реагирования на замечания в зависимости от того, объективны они или субъективны?
40. Зачем нужны вопросы в деловой коммуникации?
41. Какие виды вопросов вы знаете?
42. Чем различаются "открытые" и "закрытые" вопросы?
43. Что означает "правильно сформулировать вопрос"?
44. Какие существуют правила для ответов на вопросы?

45. Как отвечать на некорректные вопросы?
 46. Что вы знаете о таких приемах, как "возвратный удар" и "подхват реплики"?
 47. Как связаны особенности восприятия с возникновением барьеров восприятия?
 48. Что такое коммуникативные барьеры?
 49. Назовите основные характеристики логического барьера и пути их преодоления.
 50. Назовите основные характеристики барьера восприятия и понимания и пути его преодоления.
 51. Назовите основные характеристики семантического барьера и пути его преодоления.
 52. Назовите основные характеристики фонетического барьера и пути его преодоления.
 53. Назовите основные характеристики барьера взаимодействия и пути его преодоления
 54. Что такое "вербальный имидж"?
2. Назовите и охарактеризуйте техники формирования вербального имиджа.
Каковы требования к публичной речи?
 2. Какой должна быть внутренняя структура речи?
 3. Какие виды речей вы знаете?
 4. Что влияет на эффективность речи?
 5. Как произвести положительное впечатление, выступая перед аудиторией?
Для чего необходимо знание психотипов партнеров?
 2. Каковы основные психологические характеристики поведения "квадрата", "треугольника", "круга", "зигзага", "прямоугольника"?
 3. Дайте "невербальный портрет" "квадрата", "треугольника", "круга", "зигзага", "прямоугольника".
 4. Каковы основные коммуникативные трудности общения с "квадратом", "треугольником", "кругом", "зигзагом", "прямоугольником"?
 5. Как продать свой товар покупателю-"квадрату", "треугольнику", "кругу", "зигзагу", "прямоугольнику"
. Что такое ведущая репрезентативная система?
 2. Какие приемы психологического присоединения вы знаете?
 3. Какие вербальные сигналы позволяют диагностировать ведущий сенсорный канал?
 4. Как использовать знания психотипов в работе с клиентами?
 5. Как в работе рекламного агентства можно использовать информацию о психотипах людей?
 6. Как использовать знание психотипов в управлении персоналом?
 7. Как работает "речевой сценарий" при дифференцированном общении с деловыми партнерами?
 8. Можно ли программировать деловой контакт и прогнозировать его эффективность?
Каковы основные функции деловой беседы?
 2. Что значит "отработать ход" беседы?
 3. На какие вопросы нужно подготовить ответы перед деловой беседой?
 4. Что влияет на успех деловой беседы?
 5. Каковы особенности делового телефонного разговора?
 6. Как правильно подготовиться к деловому разговору по телефону?
 - 1.

7.1. Основная литература:

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, 500 экз.
<http://znanium.com/bookread.php?book=196235>

2. 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/bookread.php?book=244969>
3. Деловое общение [Электронный ресурс] : Учебное пособие / Авт.-сост. И. Н. Кузнецов. - 5-е изд. - М.: Дашков и К, 2013. - 528 с. - ISBN 978-5-394-01739-1. <http://znanium.com/bookread.php?book=411372>

7.2. Дополнительная литература:

1. Этика и психология делового общения: Учебное пособие / Е.А. Замедлина. - 2-е изд. - М.: ИД РИОР, 2009. - 112 с.: 70x100 1/32. - (Карманное учебное пособие). (обложка, карм. формат) ISBN 978-5-369-00368-8, 3000 экз. <http://znanium.com/bookread.php?book=177909>
2. 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. <http://znanium.com/bookread.php?book=254643>
3. 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>

7.3. Интернет-ресурсы:

Деловые игры - <http://300igr.com/compi.html>

кейсы - <http://biz-comm.ru/cases/>

Лекционный материал по деловому общению -

http://www.coolreferat.com/%D0%9B%D0%B5%D0%BA%D1%86%D0%B8%D0%B8_%D0%BF%D0%BE

Особенности делового общения -

<http://talkbusedst.ru/lektcii-delovoe-obshchenie/190-osobennosti-vneshnego-oblika-delovoj-zhenshhiny.htm>

Учебная литература по деловому общению -

<http://www.iqlib.ru/book/preview/733ADC8097EB40E2838B9138C5D6DCE6>

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины(модуля)

Освоение дисциплины "Научно-практический семинар: "Эффективное коммуникации и 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.

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.

Ноутбук, проектор

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВПО и учебным планом по направлению 080200.68 "Менеджмент" и магистерской программе Финансовый менеджмент .

Автор(ы):

Карасик Е.А. _____

"__" _____ 201__ г.

Рецензент(ы):

"__" _____ 201__ г.