

ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«Приднестровский государственный университет
им. Т.Г. Шевченко»

Филиал ПГУ им. Т.Г. Шевченко в г. Рыбнице

Кафедра менеджмента

УТВЕРЖДАЮ

Директор Филиала ПГУ им. Т.Г. Шевченко
в г. Рыбнице, профессор И.А. Павлинов



2018 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

на 2018 /2019 учебный год

УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

«ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ»

Направление подготовки:

5.38.03.02. «Менеджмент»

Профиль подготовки
«Менеджмент организации»,
«Финансовый менеджмент»

квалификация (степень) выпускника
Бакалавр

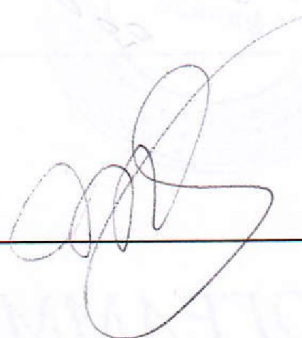
Форма обучения:
очная, заочная

Рыбница 2018

Рабочая программа дисциплины «*Деловое общение*»/ сост. М. И. Трач – Рыбница: филиал ПГУ им. Т.Г. Шевченко, 2018 – 16с.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРЕДНАЗНАЧЕНА ДЛЯ ПРЕПОДАВАНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ БАЗОВОЙ ЧАСТИ УЧЕБНОГО ПЛАНА СТУДЕНТАМ ОЧНОЙ И ЗАОЧНОЙ ФОРМЫ ОБУЧЕНИЯ ПО НАПРАВЛЕНИЮ ПОДГОТОВКИ 5.38.03.02 – «МЕНЕДЖМЕНТ»

Рабочая программа составлена с учетом Федерального Государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 5.38.03.02 – «Менеджмент», утвержденного приказом № 7 от 12 января 2016г.

СОСТАВИТЕЛЬ  / М. И. ТРАЧ, ПРОФЕССОР/

1. Цели и задачи освоения дисциплины

Цель изучения дисциплины: овладение теоретическими знаниями и необходимыми практическими навыками эффективного делового общения на уровне современной науки и практического опыта, позволяющими оптимизировать управленческие решения, предупреждать и преодолевать коммуникативные барьеры, кризисные и конфликтные коммуникации профессиональной деятельности и личной жизни, устанавливать и развивать позитивные и надежные контакты в рамках российского и мирового сообщества, включая личную коммуникативную культуру и умения общаться с коллективом для достижения продуктивной деятельности, создании благоприятной нравственной атмосферы, умение вести переговоры с партнерами.

Задачи:

- достижение понимания студентами общественной значимости коммуникативных технологий в достижении согласия и стабильности на уровне межличностных, межгрупповых и международных отношений;
- освоение теоретических основ, сущности и специфических особенностей технологий делового общения, понятийного аппарата в области коммуникаций; овладение понятиями «общение» и «деловое общение», структурой, функциями, видами и формами делового общения, способами и приемами делового общения в различных его видах и с различными типами собеседников;
- обучение правилам и практическим приемам эффективного делового общения; обучение знаниям и соблюдению этических норм и принципов делового общения; обучение пользованию вербальными и невербальными средствами общения, а также распознаванию намерений партнеров, пользующихся этими средствами;
- обучение знаниям коммуникативных барьеров и умениям их преодолевать; обучение знаниям формулы конфликтов и умениям себя вести в любой конфликтной ситуации;
- развитие способностей и навыков творческого подхода к разработке стратегии и тактики коммуникационных проектов и программ, выявлению проблемных видов делового общения, анализу и интерпретации тенденций, ведущих к разрушению взаимопонимания, применению адекватных коммуникативных приемов и методов.

2. Место дисциплины в структуре ООП ВО

Дисциплина «Деловое общение» относится к базовой части учебного плана для преподавания студентам очной и заочной формы обучения по направлению подготовки 5.38.03.02 «Менеджмент» (Б1. Б.04.). Изучение дисциплины будет способствовать освоению следующих дисциплин: теория менеджмента, деловые коммуникации, психология менеджмента, бизнес-планирование и др.

Требования к уровню необходимых исходных знаний: элементы организации и процесса управления, теоретические основы влияния факторов внешней и внутренней среды организации, мотивационные основы в методологии менеджмента, основные теории руководства. Формы, средства, методы построения взаимоотношений с людьми, социально-психологические характеристики индивида, как субъекта социальных отношений, основы психологии межличностных отношений в коллективе, механизмы взаимопонимания в общении. Представление о социальных закономерностях, воздействующих на поведение людей; закономерности и основные формы регуляции социального поведения; понятие социального статуса и социальной роли; анализ социальной структуры на уровне организации.

Изучение данного курса облегчает восприятие и будет способствовать освоению студентами последующих блоков специальных управленческих дисциплин. Для успешного освоения дисциплины у студентов должны быть сформированы следующие компетенции: способен логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь владеть навыками публичной и деловой речи; готов к ответственному и целеустремленному решению поставленных задач во взаимодействии с обществом, коллективом, партнерами.

3. Требования к результатам освоения дисциплины

Изучение дисциплины направлено на формирование следующих профессиональных компетенций:

код компетенции	Формулировка компетенции
ОК - 5	способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия
ОПК - 4	Способность осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

3.1. Знать:

- сущность понятий «деловое общение», «коммуникация», «коммуникативный процесс», «коммуникативное пространство»;
- основы научных представлений о сущности, особенностях, специфике и видах коммуникативных технологий в деловом общении;
- теорию вербальных и невербальных коммуникаций в профессиональной деятельности;
- базовые нормы делового общения;
- социокультурные особенности представителей разных народов, специфику их коммуникативной культуры.

3.2. Уметь:

- действовать в ситуации конфликта, преодолевать коммуникативные барьеры, эффективно применять психологические механизмы позитивного воздействия на деловое общение;
- осуществлять подготовку и проведение деловых переговоров;
- планировать прогнозировать и анализировать деловое общение;
- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;
- устанавливать деловые контакты с учетом особенностей партнеров по общению и соблюдением делового этикета;

3.3. Владеть:

- навыками распознавания и нейтрализации манипулятивных и технологий, парирования приемов «психологической» и «информационной» войны;
- навыками эффективных вербальных и невербальных коммуникаций в профессиональной деятельности;
- навыками межкультурного, межкультурного диалога;
- методами организации документационного обеспечения делового общения, реализации деловой переписки и проведения телефонного разговора;
- навыками организации документационного обеспечения делового общения, реализации деловой переписки и проведения телефонного разговора.

4. Структура и содержание дисциплины

4.1. Распределение трудоемкости в з.е./часах по видам аудиторной и самостоятельной работы студентов по семестрам:

Дневное отделение

Семестр	Количество часов						Форма итогового контроля
	Трудоемк ость, з.е./часы	В том числе					
		Аудиторных				Самост. работа	
		Всего	Лекций	Лаб. раб.	Практич. занятия		
1	2/72	36	18	-	18	36	Зачет
Итого:	2/72	36	18	-	18	36	Зачет

Заочное отделение

Семестр	Количество часов						Форма итогового контроля
	Трудоемк ость, з.е./часы	В том числе					
		Аудиторных				Самост. работа	
		Всего	Лекций	Лаб. раб.	Практич. занятия		
1	2/72	12	6	-	6	56	Зачет(4)
Итого:	2/72	12	6	-	6	56	Зачет(4)

4.2. Распределение видов учебной работы и их трудоемкости по разделам дисциплины

Дневное отделение

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов				
		Всего	Аудиторная работа			Внеауд. работа (СР)
			Л	ПЗ	ЛР	
1	Общение как инструмент деловой этики	10	2	2	-	6
2	Вербальные и невербальные коммуникации.	8	2	2	-	4
3	Структура делового общения.	8	2	2	-	4
4	Психологическая структура личности и практика делового общения.	8	2	2		4
5	Деловые переговоры: содержание и структура.	8	2	2	-	4
6	Управление конфликтами и стрессами в деловом общении.	8	2	2	-	4
7	Этика профессионального поведения руководителя.	8	2	2	-	4
8	Этика делового общения.	14	4	4	-	6
Итого:		72	18	18		36
Всего:		72	18	18		36

Заочное отделение

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов				
		Всего	Аудиторная работа			Внеауд. работа (СР)
			Л	ПЗ	ЛР	

№ раз-дела	Наименование разделов	Количество часов				
		Всего	Аудиторная работа			Внеауд. работа (СР)
			Л	ПЗ	ЛР	
1	Общение как инструмент деловой этики	8	2	-	-	6
2	Вербальные и невербальные коммуникации.	8	-	-	-	8
3	Структура делового общения.	10	-	2	-	8
4	Психологическая структура личности и практика делового общения.	6	-	-	-	6
5	Деловые переговоры: содержание и структура.	10	2	-	-	8
6	Управление конфликтами и стрессами в деловом общении.	10	-	2	-	8
7	Этика профессионального поведения руководителя.	6	-	-	-	6
8	Этика делового общения.	10	2	2	-	6
Итого:		72	6	6		56
Всего:		72	6	6		56

4.3. Тематический план по видам учебной деятельности

Лекции

№ п/п	Номер раздела дисциплины	Объем часов	Тема лекции	Учебно-наглядные пособия
1	Раздел 1	2/2	<i>Общение как инструмент деловой этики</i> 1. Основные характеристики делового общения. Цели, содержание и средства общения. 2. Методы смысловой, перцептивной, эмоциональной и инструментальной оптимизации общения. 3. Коммуникативная культура современного делового человека и ее характерные признаки.	уч. пособия, интернет-ресурсы
2	Раздел 2	2	<i>Вербальные и невербальные коммуникации</i> 1. Специфика языка делового общения. Основы деловой риторики. 2. Правила подготовки и проведения деловой беседы и собеседования. 3. Язык и стиль публичного выступления.	уч. пособия
3	Раздел 3	2	<i>Структура делового общения</i> 1. Виды, структура, формы и функции делового общения. Этапы делового общения. 2. Стили и виды общения. Коммуникативные барьеры в общении. 3. Стратегии и тактики общения. Средства общения.	уч. пособия,
4	Раздел 4	2	<i>Психологическая структура личности и практика делового общения</i> 1. Социальная роль психологической науки: проблемы освоения психологических подходов в управлении. 2. Социальные стереотипы и приемы их преодоления. 3. Теории личности и проблемы их использования в целях оптимизации	уч. пособия, видео-фильм

			деловых отношений.	
5	Раздел 5	2/2	<i>Деловые переговоры: содержание и структура</i> 1. Переговорный процесс как вид делового общения: характер, определение целей, организация. 2. Методы и навыки ведения деловых переговоров. Особенности проведения деловых переговоров с зарубежными партнерами. 3. Стили делового общения в процессе переговоров.	уч. пособия,
6	Раздел 6	2	<i>Управление конфликтами и стрессами в деловом общении</i> 1. Конфликт в деловом общении: диагностика и приемы управления. 2. Динамика конфликта. Конструктивные и деструктивные последствия конфликтов. Способы и пути предупреждения и разрешения конфликтов. 3. Стрессы и стрессовые ситуации. Сущность и виды стрессов. Приемы выхода из стрессовых состояний и минимизация их последствий.	уч. пособия,
7	Раздел 7	2	<i>Этика профессионального поведения руководителя</i> 1. Искусство делового общения руководителя с подчиненными: выбор оптимальных решений. 2. Этические нормы поведения руководителя и правила субординации. 3. Межличностное деловое пространство руководителя: позитивные и негативные приемы общения с подчиненными.	уч. пособия, раздаточный материал
8	Раздел 8	4	<i>Этика делового общения</i> 1. Этика делового общения: универсальные этические и психологические нормы, принципы и закономерности. Этические нормы общения. 2. Корпоративная мораль и правила этики делового общения. 3. Документирование управленческой деятельности.	уч. пособия,
Итого:		18/6		

Практические занятия

№ п/п	Номер раздела дисциплины	Объем часов	Тема практического занятия	Учебно-наглядные пособия
1.	Раздел 1	2	Освоение методов оптимизации делового общения и формирование коммуникативной культуры современного делового человека.	уч. пособия
2.	Раздел 2	2	Рассмотрение специфики вербальных и невербальных коммуникаций, приобретение практических коммуникативных навыков.	уч. пособия
3.	Раздел 3	2/2	Рассмотрение структуры делового общения, приобретение навыков делового общения.	раздаточный материал
4.	Раздел 4	2	Психологическая структура личности и практика делового общения.	уч. пособия
5.	Раздел 5	2	Разработка программы деловых переговоров.	уч. пособия

			содержание и структура.	
6.	Раздел 6	2/2	Приобретение практических навыков управления конфликтами и стрессами в деловом общении.	уч. пособия
7.	Раздел 7	2	Рассмотрение основ этики профессионального поведения руководителя, оценка эффективности их применения на практике.	раздаточный материал
8.	Раздел 8	4/2	1.Разработка программы совершенствования этики делового общения (на примере по выбору студента). 2. Современные требования к написанию резюме: виды, структура, стиль. Приобретение навыков составления резюме.	уч. пособия
Итого:		18/6		

4.4. Самостоятельная работа студента

Раздел дисциплины	№ п/п	Тема и вид СРС	Труд-кость (в часах)
Раздел 1	1	Общение как инструмент деловой этики (вопросы для самоподготовки)	6/6
Раздел 2	2	Вербальные и невербальные коммуникации (Подготовка к написанию реферата)	4/8
Раздел 3	3	Структура делового общения (написание эссе)	4/8
Раздел 4	4	Психологическая структура личности и практика делового общения. (Вопросы для самопроверки)	4/6
Раздел 5	5	Деловые переговоры: содержание и структура (Вопросы для самопроверки)	4/8
Раздел 6	6	Управление конфликтами и стрессами в деловом общении (Подготовка к выполнению теста)	4/8
Раздел 7	7	Этика профессионального поведения руководителя (Подготовка к выполнению теста)	4/6
Раздел 8	8	Этика делового общения (Вопросы для самопроверки)	6/6
Итого:			36/56

5. Курсовые проекты программой не предусмотрены

6. Образовательные технологии

Семестр	Вид занятия	Используемые интерактивные образовательные технологии	Кол-во часов
I	Раздел 1. (Л) Вербальные и невербальные коммуникации	Проблемная лекция	2
	Раздел 3. (Л) Структура делового общения	Конкретная ситуация «Выбор заместителя»	2
	Раздел 4. (ПЗ) Психологическая структура личности и практика делового общения.	Психологический тренинг «Имеете ли вы способности к управленческой деятельности?»	2
	Раздел 6. (ПЗ) Управление конфликтами и стрессами в деловом общении.	Психологический тренинг «Конфликтны ли вы»	2
	Раздел 7. (Л) Этика профессионального поведения руководителя.	Проблемная лекция	2
	Раздел 8. (Л) Этика делового общения.	Встреча с представителями бизнес-структур	2
Итого:			12

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

7.1. Вопросы к зачету:

1. Понятие делового общения. Формы делового общения, функции, отличия от других видов общения.
2. Структура делового общения.
3. Социальная перцепция в деловом общении.
4. Вербальные и невербальные средства общения. Конгруэнтность общения.
5. Кинетические средства общения в деловом общении (мимика, жесты, пантомимика).
6. Понятие барьеров общения. Основные виды барьеров.
7. Позиционирование в деловом общении.
8. Основные способы психологического воздействия в деловом общении.
9. Виды убеждающего воздействия.
10. Способы манипуляций в деловом общении.
11. Коммуникативное умение говорить.
12. Психотехника активного и пассивного слушания.
13. Виды вопросов.
14. Рефлексия в деловом общении.
15. Понятие малой группы. Основные психологические характеристики малой группы.
16. Понятие групповой динамики. Основные этапы развития группы.
17. Групповое давление и феномен конформизма.
18. Понятие лидерства. Типы лидерства. Отличие лидерства от руководства.
19. Стили руководства группой.
20. Понятие коллектива и корпорации.
21. Социальные роли и социальные экспетации (ожидания).
22. Основные психологические роли индивидов в группе.
23. Этапы деловой беседы.
24. Приемы эффективного установления контакта в деловой беседе.
25. Тактика постановки вопросов в деловой беседе.
26. Обработка возражений в деловой беседе.
27. Семантические расхождения и обратная связь в деловой беседе.
28. Самоанализ деловой беседы.
29. Основные особенности телефонного общения и требования к деловому телефонному разговору.
30. Подготовка к деловому телефонному разговору.
31. Основные структурные элементы телефонного разговора.
32. Психологические особенности ведения телефонной беседы.
33. Содержательная подготовка к переговорам.
34. Психологические приемы воздействия на собеседника в деловых переговорах.
35. Эмоциональная экспрессия на переговорах.
36. Приемы конструктивной критики в деловом общении.
37. Презентация: понятие, цель, структура.
38. Подготовка к презентации: диагностика аудитории, выбор стратегии и стиля презентации.
39. Приемы эффективной подготовки к выступлению.
40. Взаимодействие с аудиторией в деловом выступлении: установление контакта, коммуникативный контроль, ответы на вопросы, завершение выступления.
41. Понятие делового совещания, основные цели и типы совещаний.
42. Основные правила ведения совещаний.

43. Этапы принятия решений на совещаниях.
44. Понятие и типология конфликтов.
45. Анатомия и динамика конфликта.
46. Решение и управление конфликтом.
47. Структурные методы управления конфликтами в организациях.
48. Межличностные стили поведения в конфликтах.
49. Посредничество в разрешении конфликтов

7.2. Задания для выполнения контрольных работ:

Контрольная работа № 1 по теме «Психологическая сторона делового общения».

Цель: определение уровня общительности.

Задание: пройти тест, обработать и проанализировать результат.

Форма представления задания: анализ результата.

Контроль качества выполненной работы: проверка анализа.

Критерии оценки выполненной работы: результат соответствует классификатору.

Аккуратность выполнения; логичность анализа полученного результата; правильность использования терминологии.

Требования к выполнению:

Используя материалы теста «Оценка уровня своей общительности» (В.Ф. Ряховского) диагностировать уровень своей общительности.

Контрольная работа № 2 по теме «Имидж личности как воспринимаемый и передаваемый образ».

Цель: изучить и систематизировать материал о влиянии имиджа на восприятие человека.

Задание: Подготовить самопрезентацию.

Форма представления задания: самопрезентация.

Контроль качества выполненной работы: публичное выступление.

Требования к выполнению.

Подготовка самопрезентации должна способствовать углубленному усвоению материалов программы, повышению квалификации и приобретению навыков в области решения практических задач и ситуаций из области психологии делового общения. Ее выполнение требует от студента не только теоретических знаний из области психологии делового общения, но и умения анализировать, сопоставлять, делать обобщения, выводы и предложения.

Критерии оценки выполненной работы: соответствие содержания самопрезентации изучаемому вопросу; грамотность формулирования собственной позиции, оценки и ее аргументация.

Последовательность выполнения:

1. Прочитайте материал учебников и интернет-источники.
2. Выпишите приоритетные качества, которые вас характеризуют.
3. Выберите качества, которые достались вам от природы; качества, которые характеризуют вас с профессиональной стороны; нравственные ценности и способность к межличностному общению; жизненный и профессиональный опыт личности.
4. Проанализируйте свой имидж.
5. Выделите стороны своего имиджа, над которыми вам еще необходимо поработать.

7.3. Темы рефератов:

1. Этические механизмы и принципы деловых отношений.
2. Коммуникативные помехи и барьеры в деловом общении.
3. Способы и пути предупреждения и разрешения конфликтов.
4. Невербальные коммуникации в структуре общения.

5. Деловая репутация как важная нравственная ценность делового общения.
6. Национально-психологические особенности делового общения.
7. Стратегия и тактика поведения в конфликтных ситуациях.
8. Этика и культура переговорного процесса.

7.4. Темы эссе:

1. Проблемы языковой культуры в современном обществе.
2. Современное состояние русского языка в культурном пространстве Приднестровья.
3. Речевая культура делового человека.
4. Высокий уровень речевой культуры - неотъемлемая черта культурного человека.
5. Иностранные слова в современной речи: за и против.
6. «Моя речь – это мое зеркало, мое достоинство!».
7. Значение общения в жизни человека.
8. Деловое общение как особый вид общения.
9. Коммуникативная компетентность личности как основа профессиональной успешности.
10. Критика - эффективное средство делового взаимодействия?
11. Искусство спора в деловом общении.
12. Общение и этика общения в сети Интернет.
13. «Имидж делового человека создается годами, а потерять его можно мгновенно».
14. Особенности речевого и неречевого поведения в процессе общения.
15. Коммуникация как функция управления организацией.
16. Национальные особенности делового общения (этики).
17. Внутрикорпоративный PR-проект: от разработки до внедрения.

7.5. Вопросы и задания для самостоятельной работы:

Самостоятельная работа является одним из видов учебных занятий студентов, целями которой являются:

- систематизация и закрепление полученных теоретических знаний и практических умений студентов;
- углубление и расширение теоретических знаний;
- формирование умений использовать различные информационные источники: нормативную, правовую, справочную документацию и специальную литературу;
- развитие познавательных способностей и активности студентов, творческой инициативы, самостоятельности, ответственности и организованности;
- формирование самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации;
- развитие исследовательских умений.

В качестве форм и методов контроля внеаудиторной самостоятельной работы обучающихся, студентов могут быть использованы семинарские занятия, зачеты, тестирование, самоотчеты, контрольные работы и др.

1. Какова специфика делового общения?
2. Каковы слагаемые речевой культуры?
3. Какие типы внутринациональных речевых культур вам известны? Какие из них преобладают в деловом общении?
4. Назовите основной принцип речевого поведения в деловом общении.
5. Дайте определение речевой ситуации. Каковы ее главные составляющие?
6. Приведите примеры непонимания различных типов.
7. Сформулируйте современные этические принципы делового поведения. Приведите примеры.
8. Приведите примеры этической проблемы деловых отношений.
9. Приведите примеры разных стилей делового общения.
10. Поясните, что значит «быть хорошим слушателем».

11. Приведите примеры различного реагирования на критику.
12. Подготовьте сценарий деловой игры с примерами конфликтных ситуаций.
13. Приведите примеры вербальной коммуникации в деловом общении.
14. Подготовьте диалог руководителя и подчиненного (укажите ситуации).
15. Какие средства вербальных средств относятся к табу. Приведите примеры.
16. Подготовьте краткое выступление на тему «Невербальные средства в деловой коммуникации».
17. Какая речь называется устной речью? Каковы ее признаки?
18. В чем специфика монологической и диалогической речи? В каких жанрах они реализуются?
19. Перечислите основные синтаксические особенности устной спонтанной речи.
20. Какова доминанта разговорного стиля и почему она не работает в условиях официальности?
21. В чем состоит специфика норм устной литературной речи?
22. Какие пласты лексики составляют основу устной деловой речи?
23. Какая лексика должна исключаться из употребления в сфере официального общения?
24. Что происходит с конструкцией сложного предложения в потоке спонтанной речи?
25. Почему причастные и деепричастные обороты редко употребляются в устной речи и являются яркой стилистической приметой книжно-письменных стилей?
26. Что «захламляет» устную деловую речь, делая деловой диалог малопродуктивным и снижает динамику его развития?
27. Почему устная речь не может отвечать требованиям, предъявляемым к языку документов?
28. Какие признаки лежат в основе классификации переговоров?
29. Назовите этапы переговорного процесса и законы риторики, которые реализуются на этих этапах.
30. Какие эффективные стратегии ведения переговоров вам известны?
31. Перечислите тактики, которые используются в переговорном процессе?
32. Перечислите и охарактеризуйте методы ведения переговоров.
33. Какие виды слушания вам известны? Какие из них предпочтительнее в процессе переговоров и почему?
34. Что представляют собой резюмирование и перефразирование? Когда они используются в переговорном процессе?
35. Какие формы отчета и самоконтроля менеджера, в чьи обязанности входит проведение переговоров, вам известны?
36. Назовите этапы подготовки и проведения совещания.
37. Что может способствовать успеху совещания?
38. Каковы причины неэффективных, «затяжных» совещаний?
39. Каковы требования, предъявляемые к выступлению на совещании?
40. Назовите основные изменения, которые происходят с информацией при перефразировании?
41. Каков механизм резюмирования?
42. Какую структуру имеет полный и краткий протокол?
43. С какой целью речь на совещании протоколируется?
44. Дайте определение понятию "этикет".
45. Какие виды речевого этикета вам известны?
46. Каков общий принцип использования этикетных средств?
47. Что доказывает, что этикет – явление национальное?
48. Как официальность обстановки влияет на выбор этикетных средств?
49. Чем отличаются Вы-общение от Ты-общения?
50. Какова дистанция официального общения?
51. Охарактеризуйте тональность официального общения.

52. Как зависит выбор этикетных средств от социального статуса адресата?
53. В чем заключается специфика сложившейся в русском речевом этикете системы обращений?
54. Когда в деловом общении используются обращения-индексы?
55. Является ли обращение «господин – господа» универсальным?
56. Что включает в себя понятие "этикетный текст"?
57. Чем отличается знакомство в сфере делового общения от знакомства в личной сфере общения?
58. Что такое «этикетная рамка»?

8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

8.1. Основная литература:

1. Болотова, А. К., Жуков, Ю. М. Психология коммуникаций: Монография. – М.: Высшей школы экономики, 2015. – 495 с.
2. Деревянкин Е.В. Деловое общение: Учебное пособие. – Екатеринбург: Изд-во Урал. ун-та, 2015. – 48 с.
3. Кузнецов И.Н. Деловое общение: Учебное пособие для бакалавров.– Ростов н/Д: Феникс, 2014. – 335 с.
4. Родыгина Н. Ю. Этика деловых отношений: Учебник и практикум для академического бакалавриата. – М.: Изд. Юрайт, 2015. – 430 с.
5. Самыгин С.И., Руденко А.М. Деловое общение: Учебное пособие для бакалавров.– М.: «Кнорус», 2015. – 438с.
6. Сахарчук Е. С. Психология делового общения: Учебник. – М.: КНОРУС, 2018. –196 с.

8.2. Дополнительная литература:

1. Белоусова Т. Этикет. Полный свод правил светского и делового общения. Как вести себя в привычных и нестандартных ситуациях. – М.: АСТ, Астрель-СПб, 2012. – 228 с.
2. Беннет К. Деловой этикет и протокол: Краткое руководство для профессионалов. – М.: СمارтБук, 2008. – 96 с.
3. Гравицкий А. Основы деловой этики. – Ростов н/Д: Феникс, 2007. – 180 с.
4. Капто А.С. Профессиональная этика. – Ростов н/Д: СКАГС, 2006. –800 с.
5. Ковальчук А.С. Основы имиджологии и делового общения: Учеб.пособие.– Ростов н/Д:Феникс, 2006. –256 с.
6. Лавриненко, Психология и этика делового общения.– ЮНИТИ, 2008. - 288 с.
7. Попов В.М., Ляпунов С., Воронова Т.А., Криночкин И.Ю. Руководитель в бизнесе: Учеб.-практ. пособие. – М.: Кнорус, 2009. – 408 с.
8. Таратухина Ю. В. Деловые и межкультурные коммуникации: Учебник и практикум для академического бакалавриата. – М.: Изд. Юрайт, 2017. – 324 с.

8.3. Интернет-ресурсы:

3. Google - www.google.ru
4. Ведущий портал о кадровом менеджменте HR-менеджмент - www.hrm.ru
5. Википедия: свободная энциклопедия - www.wikipedia.org
6. Журнал KADROVIK.RU - www.kadrovik.ru
7. Журнал Работа с персоналом - www.hr-journal.ru
8. Журнал «Управление персоналом» – <http://www.top-personal.ru>
9. Журнал «Директор по персоналу» – <http://www.hr-director.ru>
10. Журнал «Работа с персоналом» – <http://www.hr-journal.ru/articles/oc>
11. Сообщество HR-менеджеров– <http://www.hr-portal.ru/tags/korporativnaya-kultura>
12. Национальный союз кадровиков –<http://www.kadrovik.ru>

9. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля):

Учебные аудитории укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории. В ходе проведения занятий лекционного типа предлагаются наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие рабочим программам дисциплин.

Материально-техническое обеспечение дисциплины представлено аудиториями для проведения лекционных занятий, обеспеченных техническими средствами обучения: компьютерами, мультимедийным проектором, акустической системой, сканером и оснащены компьютерной техникой с подключением к сети интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.

10. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины:

Рабочая учебная программа по дисциплине «Деловое общение» составлена в соответствии с требованиями Федерального Государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 5.38.03.02 «Менеджмент» и утвержденного приказом № 7 от 12 января 2016г.

В процессе освоения дисциплины «Деловое общение» необходимо акцентировать внимание на приобретении студентами теоретических знаний в области делового общения, и выработке практических навыков их применения; уделять внимание самостоятельной работе студентов, использовать в процессе обучения интерактивные образовательные технологии.

Студенты должны быть ознакомлены с нормативно-правовой базой ПМР, со спецификой функционирования отечественных предприятий.

11. Технологическая карта дисциплины

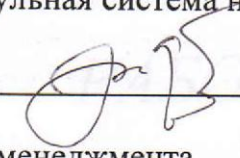
Курс I группа РФ18ДР62МО, РФ18ДР62ФМ семестр I

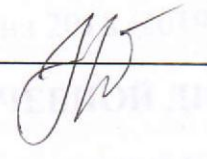
Преподаватель – лектор Трач М. И.

Преподаватель, ведущий практические занятия, Трач М. И.

Кафедра менеджмента

Кредитно-модульная система не предусмотрена.

Составитель  / Трач М. И., профессор/

Зав. кафедрой менеджмента  / Трач Д.М., доцент/