

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце: МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФИО: Силин Яков Петрович
Должность: Ректор
Дата подписания: 26.09.2023 11:34:37
Уникальный программный код:
24f866be2aca16484036a81a35509a531a505f

Одобрена
кафедрой «Экономика» Карпы

ФГБОУ ВО «Уральский государственный экономический университет»

Утверждена
Советом по учебно-методическим
вопросам и качеству образования

15.11.2022 г.
протокол № 4
Зав. кафедрой Банных С.Г.

14 декабря 2022 г.
протокол № 4
Председатель Карх Д.А.
(подпись)



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование дисциплины	Этические основы делового общения и бизнес- коммуникаций в клиентоориентированных организациях
Направление подготовки	38.03.02 Менеджмент
Профиль	Креативное управление в клиентоориентированных организациях
Форма обучения	очно-заочная
Год набора	2023
Разработана:	
Доцент, к.ф.н.	
Сарапульцева А.В.	

Екатеринбург
2022 г.

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	3
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП	3
3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ	3
4. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ОПОП	3
5. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН	6
6. ФОРМЫ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ШКАЛЫ ОЦЕНИВАНИЯ	8
7. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	10
8. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ	16
9. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	16
10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ЛИЦЕНЗИОННОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ, ОНЛАЙН КУРСОВ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ	17
11. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ	18

ВВЕДЕНИЕ

Рабочая программа дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы высшего образования - программы бакалавриата, разработанной в соответствии с ФГОС ВО

ФГОС ВО	Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент (приказ Минобрнауки России от 12.08.2020 г. № 970)
ПС	

1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью изучения дисциплины "Этические основы делового общения и бизнес-коммуникаций в клиентоориентированных организациях" является формирование у студентов компетенций, направленных на формирование высокого уровня нравственной культуры, навыков гармоничного социального взаимодействия, изучение этических норм и ценностей современного общества, получение студентами знаний в области функционирования делового общения и деловой этики, формирование у них представлений о подлинном гуманистическом смысле их будущей профессии, восприятия межкультурного разнообразия как в профессиональной сфере, так и в обществе в целом.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина относится к вариативной части учебного плана.

3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Промежуточный контроль	Часов					З.е.
	Всего за семестр	Контактная работа (по уч.зан.)			Самостоятельная работа в том числе подготовка контрольных и курсовых	
		Всего	Лекции	Практические занятия, включая курсовое проектирование		
Семестр 6						
Зачет	144	16	8	8	124	4
Семестр 7						
Экзамен, Контрольная работа	108	16	8	8	83	3
	252	32	16	16	207	7

4. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ОПОП

В результате освоения ОПОП у выпускника должны быть сформированы компетенции, установленные в соответствии ФГОС ВО.

Шифр и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенций
УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	ИД-1.УК-3 Знать: различные приемы и способы социализации личности и социального взаимодействия

УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	ИД-2.УК-3 Уметь: строить отношения с окружающими людьми, с коллегами
	ИД-3.УК-3 Иметь практический опыт: участия в командной работе, в социальных проектах, распределения ролей в условиях командного взаимодействия

Профессиональные компетенции (ПК)

Шифр и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенций
организационно-управленческий	
ПК-1 Организация процессов анализа требований к постпродажному обслуживанию и сервису и управление взаимоотношениями с потребителями продукции	ИД-1.ПК-1 Знать: - необходимые знания по трудовой функции А/02.5 "Управление договорной и рекламационной работой в части организации и документирования процессов постпродажного обслуживания и сервиса; - организационно-распорядительные документы, нормативные и методические материалы, касающиеся производственно-хозяйственной деятельности цеха; -порядок и методы технико-экономического и текущего производственного планирования; - передовой отечественный и зарубежный опыт в области производства аналогичной продукции; -основы экономики, организации труда, производства и управления; -основы трудового законодательства Российской Федерации; правила по охране труда
	ИД-2.ПК-1 Уметь: - необходимые умения по трудовой функции А/02.5 "Управление договорной и рекламационной работой в части организации и документирования процессов постпродажного обслуживания и сервиса"; - использовать современные информационно-аналитические системы и телекоммуникационные технологии для эффективного решения профессиональных задач; - устранять и предупреждать проблемы, оценивать риски, принимать управленческие решения в нестандартных ситуациях, нести за них ответственность; обосновывать и аргументировать свои позиции в устном и письменном деловом общении; - использовать передовые методы управления, находить и принимать ответственные управленческие решения в условиях различных мнений и в рамках своей профессиональной компетенции; - соблюдать законы и нормативные правовые акты по работе с персональной информацией, обеспечивать соблюдение коммерческой тайны относительно клиентов, методов работы, технических решений, проблем, технологий, внутренних документов

<p>ПК-1 Организация процессов анализа требований к постпродажному обслуживанию и сервису и управление взаимоотношениями с потребителями продукции</p>	<p>ИД-3.ПК-1 Иметь практический опыт: - осуществления сбора, обобщения, систематизации и анализа требований потребителей к постпродажному обслуживанию и сервису с использованием информационных и телекоммуникационных технологий, в том числе систем электронного бизнеса и интернет-статистики;</p> <ul style="list-style-type: none"> - анализа информации о рыночном спросе на продукцию, выпускаемую организацией и политики конкурентов по послепродажному обслуживанию; - подготовки прогнозов, проектов, перспективных и текущих планов производства и реализации продукции, в проведении маркетинговых исследований по изучению спроса на продукцию организации, перспектив развития рынков сбыта в части своих полномочий; - мониторинга рынка своей продукции, проведение сравнительного анализа качества постпродажного обслуживания продукции организаций-конкурентов и разработка мероприятий (при необходимости) по доведению качества до требуемого уровня; - обеспечении лояльности клиентов за счет соблюдения деловой этики и культуры общения с клиентами, предотвращение появления конфликтных ситуаций на этапах постпродажного обслуживания и сервиса; - осуществлении взаимодействия с потребителями продукции организации с использованием традиционных каналов связи, электронной почты, информационных интернет-ресурсов, социальных сетей; - организации выставок, ярмарок, выставок-продаж и других мероприятий по продвижению продукции, в том числе с использованием интернет-рекламы, в части своих полномочий; - разработки и обоснование предложений по внедрению перспективных технологий управления взаимоотношениями с клиентами.
<p>предпринимательский</p>	
<p>ПК-3 Организация и координация взаимодействия с подразделениями организации и внешними контрагентами по постпродажному обслуживанию и сервису</p>	<p>ИД-1.ПК-3 Знать: - необходимые знания по трудовой функции А/01.5 "Руководство проведением типовых работ и контроль выполнения стандартных процедур по постпродажному обслуживанию и сервису";</p> <ul style="list-style-type: none"> - основы экономики, организации труда и организации производства; - основы делового общения и бизнес-коммуникаций; принципы построения организационно-управленческих структур наукоемких организаций, условия их применения в зависимости от характеристик бизнеса; - методы системного анализа и приемы декомпозиции сложных организационно-технических и управленческих проблем на элементарные системообразующие части и выявления ключевых факторов, позволяющих найти рациональные решения в условиях неопределенности, технологических и экономических исков

Семестр 6		140					
Тема 1.	Деловое общение как социально-психологический механизм бизнес-коммуникации в профессиональной деятельности специалиста в клиентоориентированных организациях (УК-3, ПК-1, ПК-3)	16	2			14	
Тема 2.	Моральные проблемы бизнеса. Экономическая составляющая национального менталитета (УК-3)	16	2			14	
Тема 3.	Этические принципы построения организационно-управленческих структур наукоемких организаций, условия их применения в клиентоориентированных организациях (УК-3, ПК-1, ПК-3)	16			2	14	
Тема 4.	Социально-психологические процессы делового общения. Перцептивные барьеры делового общения. (УК-3)	14	2			12	
Тема 5.	Деловое общение в рабочей группе. Рабочая группа как особый тип социальной группы. Типология рабочих групп (УК-3, ПК-1, ПК-3)	12				12	
Тема 6.	Теоретические и прикладные модели социальной коммуникации. Виды бизнес-коммуникации (УК-3, ПК-1, ПК-3)	12				12	
Тема 7.	Вербальные средства коммуникации в деятельности специалиста сферы управления в клиентоориентированных организациях (УК-3, ПК-1, ПК-3)	14	2			12	
Тема 8.	Невербальные средства коммуникации в управлении (УК-3)	14			2	12	
Тема 9.	Стратегии устных деловых бизнес-коммуникаций. Особенности публичного выступления. Стратегии письменных деловых бизнес-коммуникаций (УК-3, ПК-1, ПК-3)	14			2	12	
Тема 10.	Деловая коммуникация как социокультурный механизм взаимодействия между социальной средой и речевым поведением(УК-3, ПК-1, ПК-3)	12			2	10	
Семестр 7		99					
Тема 11.	Разработка и оформление деловой документации. Подготовка и оформление личных, организационных, распорядительных, информационно-справочных документов с использованием систем электронного документооборота (УК-3, ПК-1, ПК-3)	12				12	
Тема 12.	Виды прагматической коммуникации в деятельности специалиста сферы управления в клиентоориентированных организациях (УК-3, ПК-1, ПК-3)	15	2			13	

Тема 13.	Деловые переговоры. Проспективные и ретроспективные переговоры. Совещания (УК-3, ПК-1, ПК-3)	18	2		2	14	
Тема 14.	Имидж делового человека. Этикет как технология делового общения (УК-3, ПК-1, ПК-3)	20	2		2	16	
Тема 15.	Этикет делового общения. Функции делового этикета. Принципы и правила делового этикета. Этикетная норма обращения (УК-3, ПК-1, ПК-3)	20			4	16	
Тема 16.	Этические основы организации и координации взаимодействия с подразделениями организации и внешними контрагентами по постпродажному обслуживанию и сервису в клиентоориентированных организациях (УК-3, ПК-1, ПК-3)	14	2			12	

6. ФОРМЫ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ШКАЛЫ ОЦЕНИВАНИЯ

Раздел/Тема	Вид оценочного средства	Описание оценочного средства	Критерии оценивания
Текущий контроль (Приложение 4)			
Тема 1- 5	Тест Приложение 4	Тест содержит 10 вопросов	0-10 баллов
Тема 6-10	Тест Приложение 4	Тест содержит 10 вопросов	0-10 баллов
Тема 11-16	Перечень проблемных заданий для самостоятельного разбора студентами под контролем преподавателя Приложение 4	Перечень содержит 10 проблемных заданий для анализа	0-10 баллов
Промежуточный контроль (Приложение 5)			
6 семестр (За)	Билет для зачета (Приложение 5)	15 билетов по 2 вопроса и практическое задание	0-100 баллов
7 семестр (Эк)	Билет для экзамена	15 билетов по 2 вопроса и практическое задание	0-100 баллов

ОПИСАНИЕ ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ

Показатель оценки освоения ОПОП формируется на основе объединения текущей и промежуточной аттестации обучающегося.

Показатель рейтинга по каждой дисциплине выражается в процентах, который показывает уровень подготовки студента.

Текущая аттестация. Используется 100-балльная система оценивания. Оценка работы студента в течение семестра осуществляется преподавателем в соответствии с разработанной им системой оценки учебных достижений в процессе обучения по данной дисциплине.

В рабочих программах дисциплин и практик закреплены виды текущей аттестации, планируемые результаты контрольных мероприятий и критерии оценки учебных достижений.

В течение семестра преподавателем проводится не менее 3-х контрольных мероприятий, по оценке деятельности студента. Если посещения занятий по дисциплине включены в рейтинг, то данный показатель составляет не более 20% от максимального количества баллов по дисциплине.

Промежуточная аттестация. Используется 5-балльная система оценивания. Оценка работы студента по окончании дисциплины (части дисциплины) осуществляется преподавателем в соответствии с разработанной им системой оценки достижений студента в процессе обучения по данной дисциплине. Промежуточная аттестация также проводится по окончании формирования компетенций.

Порядок перевода рейтинга, предусмотренных системой оценивания, по дисциплине, в пятибалльную систему.

Высокий уровень – 100% - 70% - отлично, хорошо.

Средний уровень – 69% - 50% - удовлетворительно.

Показатель оценки	По 5-балльной системе	Характеристика показателя
100% - 85%	отлично	обладают теоретическими знаниями в полном объеме, понимают, самостоятельно умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов на высоком уровне
84% - 70%	хорошо	обладают теоретическими знаниями в полном объеме, понимают, самостоятельно умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов. Могут быть допущены недочеты, исправленные студентом самостоятельно в процессе работы (ответа и т.д.)
69% - 50%	удовлетворительно	обладают общими теоретическими знаниями, умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов на среднем уровне. Допускаются ошибки, которые студент затрудняется исправить самостоятельно.
49 % и менее	неудовлетворительно	обладают не полным объемом общих теоретическими знаниями, не умеют самостоятельно применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов. Не сформированы умения и навыки для решения профессиональных задач
100% - 50%	зачтено	характеристика показателя соответствует «отлично», «хорошо», «удовлетворительно»
49 % и менее	не зачтено	характеристика показателя соответствует «неудовлетворительно»

7. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

7.1. Содержание лекций

Тема 1. Деловое общение как социально-психологический механизм бизнес-коммуникации в профессиональной деятельности специалиста в клиентоориентированных организациях (УК-3, ПК-1, ПК-3)

Роль и сущность делового общения. Цели и функции общения, как бизнес-коммуникации. Общение как прагматическая необходимость и как самоцель в рамках профессиональной деятельности специалиста в клиентоориентированных организациях. Разнообразие подходов в психодиагностике как условие плодотворности деловых отношений.

Тема 2. Моральные проблемы бизнеса. Экономическая составляющая национального менталитета (УК-3)

Этика как наука о морали. Происхождение и взаимосвязь понятий «этика» и «мораль». Структура и функции этики. Моральные аспекты конституционных ценностей: свобода, справедливость, равенство, права граждан. Проблема утверждения высших моральных ценностей (благо, долг, ответственность, совесть, честь, достоинство) в сфере управления и бизнеса. Этические нормы цивилизованного бизнеса. Специфика делового общения в отечественной бизнес-среде. Национальные особенности экономических взаимодействий и деловой этики.

Тема 4. Социально-психологические процессы делового общения. Перцептивные барьеры делового общения. (УК-3)

Осуществление социального взаимодействия и реализация своей роли в команде. Соотношение психологических и этических компонентов делового общения. Способы формирования желаемых нравственных качеств: этическое обучение, тренинги, этические деловые игры, создание комиссий по профессиональной этике, учет этических характеристик при аттестации сотрудников. Служебный коллектив: соотношение индивидуального и коллективного начал. Морально-психологический климат коллектива и его влияние на результаты деятельности. Коммуникативные барьеры: классификация и особенности. Перцептивные барьеры делового общения. Способы их преодоления.

Тема 7. Вербальные средства коммуникации в деятельности специалиста сферы управления в клиентоориентированных организациях (УК-3, ПК-1, ПК-3)

Прямые и опосредованные деловые коммуникации. Язык, функции языка. Культура речи. Основные виды речевой деятельности: говорение, слушание, письмо, чтение. Функциональные стили русского языка, их признаки и сфера использования, особенности их применения в профессиональной деятельности сотрудника клиентоориентированной организации. Основные показатели культуры речи в деловом общении: словарный состав, исключая нецензурные, жаргонные слова, слова-паразиты; богатый словарный запас; правильное произношение (без регионального говора); соблюдение общих правил грамматики; хороший стиль.

Осуществление деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (-ых) языке (-ах)

Тема 12. Виды прагматической коммуникации в деятельности специалиста сферы управления в клиентоориентированных организациях (УК-3, ПК-1, ПК-3)

Прагматическая коммуникация, как воздействие, стимулирующее людей к активизации какой-либо деятельности. Значимость в деловом общении прагматического воздействия в силу нацеленности этого вида коммуникации на утверждение собственной позиции и получение желательной реакции со стороны партнера. Способы организации коммуникативной деятельности в процессе деловой коммуникации партнеров, клиентов, руководителей и подчиненных. Коммуникация как прагматическая необходимость и как самоцель.

Тема 13. Деловые переговоры. Проспективные и ретроспективные переговоры. Совещания (УК-3, ПК-1, ПК-3)

Виды деловых переговоров: официальные и неофициальные ; внешними (с деловыми партнерами и клиентами) и внутренними (между сотрудниками). Особенности ведения переговоров в клиентоориентированных организациях. Подготовка повестки переговоров. Стадия достижения согласия. Приемы, повышающие эффективность переговоров. Деловое совещание, как специфическая форма деловой коммуникации.

Тема 14. Имидж делового человека. Этикет как технология делового общения (УК-3, ПК-1, ПК-3)

Соблюдение этикета - важнейшая составляющая процесса формирования эффективного имиджа делового человека. Имидж – сформировавшийся образ делового человека, подчеркивающие ценностные качества человека, которые делают его привлекательным в глазах других людей. Понятие дресс-кода. Дресс-код как внешняя составляющая корпоративной культуры организации. Типы современного этикета, как технологии делового общения. Этнокультурные особенности делового этикета.

Тема 16. Этические основы организации и координации взаимодействия с подразделениями организации и внешними контрагентами по постпродажному обслуживанию и сервису в клиентоориентированных организациях (УК-3, ПК-1, ПК-3)

Этические аспекты партнерства, конкуренции, взаимоотношений фирмы с государственными органами и общественными организациями, подразделениями и внешними контрагентами. Классификация стилей руководства и их особенности (специфика, методы, основные характеристики, положительные и отрицательные черты, сфера применения). Особенности горизонтальных и вертикальных деловых коммуникаций в клиентоориентированных организациях.

7.2 Содержание практических занятий и лабораторных работ

Тема 3. Этические принципы построения организационно-управленческих структур наукоемких организаций, условия их применения в клиентоориентированных организациях (УК-3, ПК-1, ПК-3)

1. Факторы формирования организационно-управленческой структуры: социально-политические (политические, экономические и др.) и организационно-технические (отображают особенности технического развития продуктивных сил, преобразование информации, организации управления).
2. Формальные и неформальные отношения в организационно-управленческих структурах наукоемких и клиентоориентированных организациях с точки зрения специфики их этических регуляторов.
3. Развитие организационных форм горизонтальной координации и кооперации на основании демократизации, самоуправления и самофинансирования в наукоемких и клиентоориентированных организациях.
4. Организационное обособление выполнения функций прогнозирования, анализа хозяйственной деятельности, управления НТП, социальным развитием и т.п. в наукоемких и клиентоориентированных организациях.

Тема 8. Невербальные средства коммуникации в управлении (УК-3)

1. Особенности систем невербальной коммуникации: визуальной (жесты, мимика, поза, визуальный контакт, кожные реакции); акустической (тембр, диапазон, тональность голоса, темп речи, включение в нее пауз, смеха, плача, покашливания и т.д.); тактильной (рукопожатия, прикосновения, объятия, поцелуи); ольфакторной (запах человека, запахи окружающей среды).
2. Факторы, влияющие на элементы невербального языка и невербальных коммуникаций.
3. Невербальные знаки лжи, неискренности. Прием "отзеркаливания" собеседника

<p>Тема 9. Стратегии устных деловых бизнес-коммуникаций. Особенности публичного выступления. Стратегии письменных деловых бизнес-коммуникаций (УК-3, ПК-1, ПК-3)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Особенности устных деловых коммуникаций. Специфика публичного выступления. Правила изучения навыков поведения во время выступления. 2. Правила подготовки и проведения деловой беседы. 3. Требования к оформлению и содержанию деловых писем. 4. Резюме: требования и правила составления.
<p>Тема 10. Деловая коммуникация как социокультурный механизм взаимодействия между социальной средой и речевым поведением(УК-3, ПК-1, ПК-3)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Методы осуществления деловых коммуникаций: поощрение, наказание и критика. Правила критических выступлений. 2. Формы поощрения в деловых коммуникациях. Особенности комплиментов. 3. Группы манипулятивных приемов в деловом общении. Признаки манипулятивного воздействия и нейтрализация манипулятивных приемов в деловых коммуникациях. 4. Стили делового общения: гуманистический, ритуальный и манипулятивный. 5. Основные формы деловых коммуникаций:
<p>Тема 13. Деловые переговоры. Проспективные и ретроспективные переговоры. Сопровождения (УК-3, ПК-1, ПК-3)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Подходы реализуемые в деловых переговорах: конфронтационный и партнерский. Особенности и сферы применения . 2. Деловые переговоры - три стадии: подготовка переговоров, собственно процесс переговоров и достижение согласия 3. Обман и тактика позиционного нажима - приемы нечестного ведения деловых переговоров.
<p>Тема 14. Имидж делового человека. Этикет как технология делового общения (УК-3, ПК-1, ПК-3)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Внешний вид, как важнейший элемент имиджа делового человека. Правила ношения делового костюма. 2. Имидж деловой женщины. 3. Требования этикета к рабочему месту и служебному помещению. 4. Повседневный, праздничный, официальный этикет, как технология делового общения 5. Способность воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом,этическом и философском контекстах.
<p>Тема 15. Этикет делового общения. Функции делового этикета. Принципы и правила делового этикета. Этикетная норма обращения (УК-3, ПК-1, ПК-3)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Виды современного этикета деловых отношений. Принципы и правила делового этикета. Функции делового этикета. Принципы современного этикета деловых отношений и их воплощение в нормах и правилах поведения в различных служебных ситуациях. 2. Речевой этикет в деловом общении: культура устной речи, культура письменной речи и административный речевой этикет. Культура делового спора. Этикет телефонных переговоров, деловых встреч и переговоров. 3. Внешний облик: одежда, манеры поведения. Понятие дресс-кода. Этнокультурные особенности делового этикета.

7.3. Содержание самостоятельной работы

<p>Тема 1. Деловое общение как социально-психологический механизм бизнес-коммуникации в профессиональной деятельности специалиста в клиентоориентированных организациях (УК-3, ПК-1, ПК-3)</p> <p>Рассмотреть феномен делового общения, выделить его специфику.</p> <p>Определить основы, цели и функции делового общения в рамках функционирования клиентоориентированных организаций. Использовать примеры работы конкретных организаций.</p> <p>Выделить источники и методы формирования культуры делового общения.</p>
--

<p>Тема 2. Моральные проблемы бизнеса. Экономическая составляющая национального менталитета (УК-3)</p> <p>Выделить особенности национального менталитета, определяющие специфику экономических взаимодействий и бизнес-коммуникаций в России.</p> <p>Проанализировать круг этических проблем, возникающих в сфере экономики.</p> <p>Подготовить материал по истории хозяйственной и предпринимательской деятельности в России.</p> <p>Определить особенности деловой этики в царской России, Советском Союзе, современной России.</p>
<p>Тема 3. Этические принципы построения организационно-управленческих структур наукоемких организаций, условия их применения в клиентоориентированных организациях (УК-3, ПК-1, ПК-3)</p> <p>Выделить особенности функционирования организационно-управленческих структур организации</p> <p>Определить специфику этических принципов осуществления деятельности клиентоориентированных организаций</p> <p>Сформулировать роль наукоемких организаций в условиях цифровизации экономики с точки зрения повышения роли их этической нормативной базы</p>
<p>Тема 4. Социально-психологические процессы делового общения. Перцептивные барьеры делового общения. (УК-3)</p> <p>Выделить наиболее значимые коммуникативные барьеры в профессиональном общении.</p> <p>Определить цели, задачи, основные методы и приемы самоменеджмента.</p> <p>Проанализировать понятие команды, специфику работы в команде.</p>
<p>Тема 5. Деловое общение в рабочей группе. Рабочая группа как особый тип социальной группы. Типология рабочих групп (УК-3, ПК-1, ПК-3)</p> <p>Определить факторы, влияющие на привлечение рабочих групп к управлению</p> <p>Классифицировать рабочие группы;</p> <p>По существующим признакам определить наличие коллектива в организации (подразделении);</p> <p>Оценить степень зрелости рабочей группы</p>
<p>Тема 6. Теоретические и прикладные модели социальной коммуникации. Виды бизнес-коммуникации (УК-3, ПК-1, ПК-3)</p> <p>Определить понятие социальной коммуникации и бизнес-коммуникации.</p> <p>Выделить виды и специфику бизнес-коммуникации.</p> <p>Сформулировать отличие прикладных и теоретических моделей социальных коммуникаций</p> <p>Охарактеризовать следующие модели социальной коммуникации: 1. Гештальт-модель коммуникации Ф. Хайдера и Т. Ньюкомба.</p> <p>2. Циклическая модель коммуникации У. Шрамма и Ч. Осгуда.</p> <p>3. Интерпретация моделей коммуникации М.Маклюэна.</p> <p>4. Модель коммуникации М.Фуко.</p> <p>5. Прикладные модели социальных коммуникаций К. Шеннона и Н. Винера.</p>
<p>Тема 7. Вербальные средства коммуникации в деятельности специалиста сферы управления в клиентоориентированных организациях (УК-3, ПК-1, ПК-3)</p> <p>Выделить особенности вербальных средств коммуникации в клиентоориентированной профессиональной сфере.</p> <p>Определить методы совершенствования культуры речи</p> <p>Определить специфику профессиональной лексики и ее функции</p> <p>Очертить сферу применения официально-делового стиля в деловых коммуникациях</p>
<p>Тема 8. Невербальные средства коммуникации в управлении (УК-3)</p> <p>Проанализировать, как на невербальные средства коммуникации влияют социальный статус, национальная принадлежность, возраст, пол, профессиональная принадлежность, состояние здоровья, воспитание и уровень культуры, актерские способности, физические возможности.</p> <p>Проиллюстрировать возможность противоречия реальной речи с невербальными знаками</p>

Тема 9. Стратегии устных деловых бизнес-коммуникаций. Особенности публичного выступления. Стратегии письменных деловых бизнес-коммуникаций (УК-3, ПК-1, ПК-3)

Выделить правила этикета телефонных переговоров и делово электронной переписки.

Сформулировать обязательные пункты резюме.

Проанализировать наиболее эффективные стратегии письменных деловых коммуникаций.

Тема 10. Деловая коммуникация как социокультурный механизм взаимодействия между социальной средой и речевым поведением(УК-3, ПК-1, ПК-3)

Дать этическую оценку применения манипулятивных приемов в межличностном общении и в деловом общении.

Охарактеризовать нормы речевого поведения сотрудника клиентоориентированной организации.

Выделить особенности стилей делового общения

Тема 11. Разработка и оформление деловой документации. Подготовка и оформление личных, организационных, распорядительных, информационно-справочных документов с использованием систем электронного документооборота (УК-3, ПК-1, ПК-3)

Определить особенности вида, жанра деловой коммуникации, в том числе электронного документооборота.

Оценить использование речевых средств в тексте при соблюдении языковых норм делового общения.

Учитывать особенности вида, жанра деловой коммуникации, в том числе электронного документооборота.

Выделить доминанту и основные черты официально-делового стиля (т.е. требования, предъявляемые к языку документа)

Тема 12. Виды прагматической коммуникации в деятельности специалиста сферы управления в клиентоориентированных организациях (УК-3, ПК-1, ПК-3)

Определить понятие прагматической коммуникации

Выделить особенности использования прагматических коммуникаций в рамках вертикальных деловых коммуникаций

Объяснить, какими средствами достигается максимальная эффективность делового общения

Тема 13. Деловые переговоры. Проспективные и ретроспективные переговоры. Совещания (УК-3, ПК-1, ПК-3)

Обосновать особенности деловых переговоров в клиентоориентированной организации.

Выделить приемы, повышающие эффективность деловых коммуникаций в процессе деловых переговоров, делового совещания.

Дать этическую оценку использования обмана и тактики позиционного нажима в деловой коммуникации

Тема 14. Имидж делового человека. Этикет как технология делового общения (УК-3, ПК-1, ПК-3)

Охарактеризовать имидж любого известного человека (политика, бизнесмена, ученого) с точки зрения его соответствия деловому этикету

Выделить виды делового этикета, определить какие из них регулируют имидж делового человека

Сформулировать понятие ядра имиджа

Тема 15. Этикет делового общения. Функции делового этикета. Принципы и правила делового этикета. Этикетная норма обращения (УК-3, ПК-1, ПК-3)

Определить разницу в содержании понятий "этика" и "этикет".

Проанализировать виды современного этикета

Уяснить основные правила речевого этикета и дресс-кода в клиентоориентированной организации.

Тема 16. Этические основы организации и координации взаимодействия с подразделениями организации и внешними контрагентами по постпродажному обслуживанию и сервису в клиентоориентированных организациях (УК-3, ПК-1, ПК-3)

Рассмотреть характеристики этического поведения внутри организации, а также взаимодействия с подразделениями и внешними контрагентами..

Выделить виды и типы внутрикорпоративных отношений.

Оценить корпоративные этические кодексы и эффективность производства.

7.3.1. Примерные вопросы для самостоятельной подготовки к зачету/экзамену
Приложение 1

7.3.2. Практические задания по дисциплине для самостоятельной подготовки к зачету/экзамену
Приложение 2

7.3.3. Перечень курсовых работ
Курсовые работы не предусмотрены

7.4. Электронное портфолио обучающегося
контрольные работы размещаются в портфолио

7.5. Методические рекомендации по выполнению контрольной работы
Приложение 6

7.6 Методические рекомендации по выполнению курсовой работы
не предусмотрено

8. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

По заявлению студента

В целях доступности освоения программы для лиц с ограниченными возможностями здоровья при необходимости кафедра обеспечивает следующие условия:

- особый порядок освоения дисциплины, с учетом состояния их здоровья;
- электронные образовательные ресурсы по дисциплине в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья;
- изучение дисциплины по индивидуальному учебному плану (вне зависимости от формы обучения);
- электронное обучение и дистанционные образовательные технологии, которые предусматривают возможности приема-передачи информации в доступных для них формах.
- доступ (удаленный доступ), к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам, состав которых определен РПД.

9. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Сайт библиотеки УрГЭУ
<http://lib.usue.ru/>

Основная литература:

1. Иванова И.С. Этика делового общения [Электронный ресурс]: Учебное пособие. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2020. - 168 – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/1069147>

2. Белорусский государственный университет Деловое общение [Электронный ресурс]: Учебное пособие. - Москва: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2020. - 524 с. – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/1093519>

3. Дзялошинский И. М., Пильгун М. А. Деловые коммуникации. Теория и практика [Электронный ресурс]: учебник для бакалавров. - Москва: Юрайт, 2022. - 433 с – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/497799>

4. Сурикова Т.И., Коньков В.И. Лингвистические основы деловой коммуникации [Электронный ресурс]: Учебник. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2021. - 248 с. – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/1062745>

Дополнительная литература:

1. Матвеева А. И., Сарапульцева А. В. Основы деловых коммуникаций [Электронный ресурс]: учебное пособие. - Екатеринбург: [Издательство УрГЭУ], 2017. - 113 – Режим доступа: <https://lib.usue.ru/resource/limit/ump/18/p490474.pdf>

2. Лашко С.И., Мартыненко И.О. Международные переговоры [Электронный ресурс]: Учебное пособие. - Москва: Издательский Центр РИО, 2021. - 132 с. – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/1815499>

10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ЛИЦЕНЗИОННОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ, ОНЛАЙН КУРСОВ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Перечень лицензионного программного обеспечения:

Microsoft Windows 10 .Договор № 52/223-ПО/2020 от 13.04.2020, Акт № Tr000523459 от 14.10.2020. Срок действия лицензии 30.09.2023.

Astra Linux Common Edition. Договор № 1 от 13 июня 2018, акт от 17 декабря 2018. Срок действия лицензии - без ограничения срока.

Microsoft Office 2016. Договор № 52/223-ПО/2020 от 13.04.2020, Акт № Tr000523459 от 14.10.2020 Срок действия лицензии 30.09.2023.

Libre Office. Лицензия GNU LGPL. Срок действия лицензии - без ограничения срока.

МойОфис стандартный. Соглашение № СК-281 от 7 июня 2017. Дата заключения - 07.06.2017. Срок действия лицензии - без ограничения срока.

Перечень информационных справочных систем, ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

Справочно-правовая система Консультант+. Срок действия лицензии до 31.12.2023

Справочно-правовая система Гарант. Договор № 58419 от 22 декабря 2015. Срок действия лицензии - без ограничения срока

11. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Реализация учебной дисциплины осуществляется с использованием материально-технической базы УрГЭУ, обеспечивающей проведение всех видов учебных занятий и научно-исследовательской и самостоятельной работы обучающихся:

Специальные помещения представляют собой учебные аудитории для проведения всех видов занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду УрГЭУ.

Все помещения укомплектованы специализированной мебелью и оснащены мультимедийным оборудованием спецоборудованием (информационно-телекоммуникационным, иным компьютерным), доступом к информационно-поисковым, справочно-правовым системам, электронным библиотечным системам, базам данных действующего законодательства, иным информационным ресурсам служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Для проведения занятий лекционного типа презентации и другие учебно-наглядные пособия, обеспечивающие тематические иллюстрации.