

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Силин Яков Петрович
Должность: Ректор
Дата подписания: 09.09.2021 14:45:14
Уникальный программный идентификатор:
24f866be2aca164840368cb17f500a0511e605f

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФГБОУ ВО «Уральский государственный экономический университет»

Одобрено
на заседании кафедры

Утверждена
Советом по учебно-методическим вопросам
и качеству образования
15 января 2020 г.
протокол № 5
Председатель  Карх Д.А.
(подпись)

26.12.2019 г.
протокол № 4
Зав. кафедрой Заборова Е.Н.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование дисциплины	Деловые коммуникации
Направление подготовки	27.03.02 УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ
Профиль	Управление качеством в производственно-технологических системах и сфере услуг
Форма обучения	очная
Год набора	2020
Разработана:	
доцент, к.ф.н.	
Корнильцева Елена Геннадьевна	

Екатеринбург
2020 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	4
6. ФОРМЫ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ШКАЛЫ ОЦЕНИВАНИЯ	4
7. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	7
8. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ	13
9. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	13
10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ЛИЦЕНЗИОННОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ, ОНЛАЙН КУРСОВ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ	14
11. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ	14

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 по направлению подготовки 27.03.02 УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ (уровень бакалавриата) (приказ Минобрнауки России от
ПС	

1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель дисциплины «Деловые коммуникации» - овладение теоретическими знаниями и практическими навыками в деловых коммуникациях, включая личную коммуникативную культуру и способность общаться с коллективом для достижения продуктивной деятельности, создания благоприятной нравственной атмосферы, проведения переговоров с партнерами.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина относится к вариативной части учебного плана.

3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Промежуточный контроль	Часов				3.е.
	Всего за семестр	Контактная работа (по уч.зан.)		Самостоятельная работа в том числе подготовка контрольных и курсовых	
		Всего	Практические занятия, включая курсовое проектирование		
Семестр 3					
Зачет	108	28	28	80	3

4. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ОПОП

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

Общекультурные компетенции (ОК)

Шифр и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенций
ОК-6 способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	ИД-1.ОК-6 Знает понятия «культуры», типы культуры и её роль в обществе; социальную стратификацию как проявление социальных различий; процессы формирования личности, особенности взаимодействия людей; правила работы с социальной информацией Умеет использовать знания данных социологических понятий для понимания взаимодействия людей в трудовых и других коллективах Имеет навыки приёмами организации коллективной деятельности

Профессиональные компетенции (ПК)

Шифр и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенций
организационно-управленческая,	

ПК-7 способностью руководить малым коллективом	ИД-1.ПК-7 Знать: особенности новой концепции управления человеческими ресурсами; содержание и сущность принципа принятия управленческих решений на фактах Уметь: собирать факты по качеству и принимать управленческие решения Иметь навыки (трудовые действия) анализировать входные и выходные данные по качеству и принимать управленческие решения
--	--

5. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

Тема	Наименование темы	Всего часов	Контактная работа (по уч.зан.)			Самост. работа	Контроль самостоятельной работы
			Лекции	Лабораторные	Практические занятия		
			Семестр 3		108		
Тема 1.	Деловые коммуникации: виды и функции.	18			2	16	
Тема 2.	Общение как взаимодействие. Коммуникационный процесс.	6			4	2	
Тема 3.	Стили руководства. Особенности коммуникативной деятельности.	18			4	14	
Тема 4.	Вербальные и невербальные средства деловой коммуникации.	16			6	10	
Тема 5.	Конфликтное взаимодействие в деловых коммуникациях	14			6	8	
Тема 6.	Правила делового общения "по-вертикали" и "по-горизонтали". Имидж делового человека.	12			2	10	
Тема 7.	Факторы, влияющие на деловое общение.	12			2	10	
Тема 8.	Формы деловых коммуникаций.	12			2	10	

6. ФОРМЫ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ШКАЛЫ ОЦЕНИВАНИЯ

Раздел/Тема	Вид оценочного средства	Описание оценочного средства	Критерии оценивания
Текущий контроль (Приложение 4)			
Тема 4 Вербальные и невербальные средства деловой коммуникации	тест (приложение 4)	Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося Один балл за каждый правильный ответ. тест состоит из 10 вопросов по теме	0-10

<p>Тема 5 Конфликтное взаимодействие в деловых коммуникациях</p>	<p>задачи, реферат (приложение 4)</p>	<p>Решение ситуационных задач, вскрывающих проблемную ситуацию и направленных на выработку стратегии решения. Полнота и глубина анализа, правильность выработанной стратегии.</p>	<p>0-10</p>
<p>Промежуточный контроль (Приложение 5)</p>			
<p>3 семестр (За)</p>	<p>тест (приложение 5)</p>	<p>Тест включает 20 вопросов</p>	<p>Оценки "зачтено" заслуживает обучающийся, обнаруживший знание учебного материала, успешно выполняющий предусмотренные в программе практические задания, усвоивший основную литературу, рекомендованную в программе. Оценка "зачтено" выставляется обучающимся, показавшим систематический характер знаний по дисциплине и способным к их самостоятельному пополнению и обновлению в ходе дальнейшей учебной работы и профессиональной деятельности. Оценка "незачтено" выставляется обучающемуся, обнаружившему пробелы в знаниях основного учебного материала, допустившему принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой практических</p>

			заданий. Оценка "неудовлетворительно" ставится обучающимся, которые не могут продолжить обучение или приступить к профессиональной деятельности по окончании образовательного учреждения без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.
--	--	--	--

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 окончанию 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 окончанию 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
100% - 50%	зачтено	характеристика показателя соответствует «отлично», «хорошо», «удовлетворительно»
49 % и менее	не зачтено	характеристика показателя соответствует «неудовлетворительно»

7. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

7.2 Содержание практических занятий и лабораторных работ

Тема 1. Деловые коммуникации: виды и функции.

Понятие коммуникации в различных науках: социологии, лингвистике, психологии. Сравнительный анализ понятий «общение», «коммуникация» и «межличностные отношения». Коммуникация как обмен информацией. Понятие коммуникативной компетентности. Структура коммуникационного процесса. Типы деловых навыков. Специфика деловой коммуникации. Характеристика понятия «деловая коммуникация». Коммуникативные каналы. Критерии классификации видов коммуникаций: по направленности, по способу возникновения, по составу, по месту, по количеству участников. Слухи как вид коммуникации. Функции деловой коммуникации. Коммуникация как форма управления организацией.

Тема 2. Общение как взаимодействие. Коммуникационный процесс.

Специфика профессионального делового общения. Конфронтация и сотрудничество в деловом мире. Интерактивная функция общения в управлении. Позиции в общении. Теория трансактного анализа Э. Берна. Позиции в общении («родитель», «взрослый» и «дитя»). Возможности и значение трансактного анализа в деловом взаимодействии. «Манипуляторы» и «актуализаторы» в деловом общении. Стратегии взаимодействия: избегание, соперничество, уступка, компромисс, сотрудничество. Внутригрупповые и межгрупповые дискуссии. Факторы привлечения и поддержки внимания. Контакт, приемы его установления. Обратная связь (негативная и позитивная) как способ контроля контакта в разговоре. Роль эмпатии и рефлексии в деловом общении.

Тема 3. Стили руководства. Особенности коммуникативной деятельности.

Роль руководителя в деятельности предприятия. Понятие и сущность стиля руководства. Сущностная характеристика и особенности основных стилей руководства: демократический, директивный и попустительствующий. Зависимость стиля руководства от ситуации. Требования к личным качествам руководителя трудового коллектива. Типы лидерства в коллективе. Социометрическая методика при изучении групповых связей в трудовом коллективе.

Тема 4. Вербальные и невербальные средства деловой коммуникации.

Речевые средства общения. Факторы, обуславливающие речевое поведение и взаимопонимание. Виды слушания. Умение формулировать мысли. Причины, затрудняющие передачу информации. Виды замечаний и приемы их нейтрализации. Коммуникативные барьеры: логический, стилистический, лингвистический, фонетический. Понятие и содержание речевого этикета. Речевые конструкты: знакомство, приветствие, прощание, поздравление, благодарность, извинение, просьба, совет, рекомендации. Особенности официально-делового стиля речи. Правила и технические приемы «позитивного слушания». Виды слушания: критическое, эмпатическое, нерефлексивное, активное рефлексивное. Способы установления «обратной связи»: расспрашивание, вербализация, отражение чувств, резюмирование. Невербальные средства коммуникации и их функции: дополнение речи, замещение речи, репрезентация эмоциональных состояний. Экстралингвистическая система знаков. Проксемика как наука о пространственной и временной организации общения. Организация пространственной среды в деловой коммуникации. Зоны и дистанции. Организация пространственной среды для прагматической коммуникации. Кинесические средства коммуникации. Визуальная составляющая в межличностном общении. Экспрессивное поведение в общении как выражение внутреннего мира делового человека. Мимические «коды» эмоциональных состояний деловых партнеров. Такесика – информация об особенностях рукопожатий и поцелуев в деловой среде. Физиологические симптомы лжи собеседника. Использование невербальных средств коммуникации для повышения делового статуса специалиста.

<p>Тема 5. Конфликтное взаимодействие в деловых коммуникациях</p> <p>Социальный конфликт: понятие, классификация, этапы развития. Формулы конфликтов. Виды конфликтогенов. Открытые и скрытые действия соперников. Стадия разрешения конфликта. Формы завершения: насилие, разъединение, примирение. Картография конфликтной ситуации. Устранение причин конфликта. Закон эскалации конфликтов. Стратегии поведения в конфликтной ситуации (модель Томаса-Киллмена). Посредничество, переговоры, компромисс как способы урегулирования конфликта. Дезинтегративные и интегративные последствия конфликта. Формальные и неформальные отношения между членами коллектива. Экономические противоречия как источник конфликта. Социометрическая методика при изучении групповых связей в трудовом коллективе.</p> <p>Причины и особенности протекания социально-трудового конфликта. Модели разрешения конфликтов на предприятии (деловой спор, психологический антагонизм, формализация отношений). Типы поведения людей в конфликтных ситуациях. Правовые формы регулирования трудовых отношений. Значение конфликта в функционировании организации.</p> <p>Тема 6. Правила делового общения "по-вертикали" и "по-горизонтали". Имидж делового человека. Правила поведения по - вертикали (руководитель-подчинённый) и по - горизонтали (коллега - коллега).</p> <p>Имидж делового человека Имидж как средство деловой коммуникации. Структура, виды имиджа. Самопрезентация. Формирование положительного имиджа делового человека. Официально-деловой стиль как основа деловой коммуникации. Имиджирование. Концептуальные подходы к изучению имиджа. Ценностные функции имиджа. Современная типология имиджа. Технологии имиджирования. Модели поведения. Телесный имидж. Внешний вид сотрудника. Особенности делового этикета. Управленческая и корпоративная этика. Современные нормы и эталоны управленческого взаимодействия. Этикет телефонных разговоров, его особенности и отличия по ведению. Организация времени делового человека. Организация завтрака, обеда и ужина в деловых коммуникациях. Этикет как технология делового общения.</p> <p>Тема 7. Факторы, влияющие на деловое общение.</p> <p>Социально-культурные различия партнёров по коммуникации. Возрастные особенности личности. Влияние гендерных различий на процесс общения. Учет типа темперамента в деловых коммуникациях. Проявление особенностей характера в деловых коммуникациях. Психологические типы деловых партнеров. Способы общения с "трудными людьми". «Ролевое» взаимодействие. Психологические проблемы деловых коммуникаций. Социальные ожидания, их роль в деловом общении. Механизмы взаимопонимания в общении (идентификация, эмпатия).</p> <p>Тема 8. Формы деловых коммуникаций.</p> <p>Традиционные формы деловой коммуникации. Деловая беседа как самая используемая форма делового общения. Виды деловых бесед и особенности их организации и проведения. Совещание как форма деловой коммуникации и принятия коллективного решения. Переговоры, основные понятия. Принципы поведения на переговорах. Качества, необходимые переговорщику. Подготовка к переговорам. Процесс переговоров. Способы взаимодействия в переговорах. Стратегии поведения в деловых переговорах. Манипуляции в общении и их характеристики. Речевые правила и особенности телефонных разговоров.</p>

7.3. Содержание самостоятельной работы

<p>Тема 1. Деловые коммуникации: виды и функции.</p> <p>Коммуникация как объект научного исследования. Проблема предмета теории коммуникации. Основные этапы развития теории коммуникации. Структура коммуникативного знания и уровни обобщения коммуникативного знания. Специфика законов и категорий теории коммуникации. Роль коммуникации в информационном пространстве. Системный подход в теории коммуникации. Место теории коммуникации в системе социологического знания. Исследование коммуникации в философии, социальной психологии, лингвистике. Культурологи, биологии. Н. Луман о роли коммуникации в современном обществе. Коммуникация и общение как ключевые категории теории коммуникации. Проблема соотношения понятий коммуникация и общение. Научные подходы к разрешению проблемы: отождествление данных понятий (Л.С.Выготский, В.И.Курбатов, А.А.Леонтьев), разделение понятий (М.С.Каган. Г.М.Андреева, А.В.Соколов, понятие коммуникации как информационного обмена).</p>

Тема 2. Общение как взаимодействие. Коммуникационный процесс.

Общение как взаимодействие. Интерактивный, коммуникативный и перцептивный аспекты общения. Личностно-ориентированное и социально-ориентированное общение. Специфика профессионального делового общения в новых экономических условиях. Самооценка и мотивация к успеху в условиях конкурентной борьбы. Конфронтация и сотрудничество в деловом мире. Интерактивная функция общения в управлении. Организация совместной деятельности. Позиции в общении. Коммуникативные роли. Ситуации взаимодействия: социальные, целевые, психологические. «Манипуляторы» и «актуализаторы» в деловом общении. Стратегии взаимодействия: избегание, соперничество, уступка, компромисс, сотрудничество. Виды спора. Коммуникативные типы участников взаимодействия и техники преодоления несовместимости. Принятие коллективных решений в условиях неопределенности. Принципы эффективного взаимодействия. Методы генерирования идей: брейнстроминг, синектика, дельфи. Внутригрупповые и межгрупповые дискуссии. Методы активации мыслительной деятельности. Факторы привлечения и поддержки внимания. Методы активного обучения и развития, формирование ситуативного и стратегического мышления. Снятие стереотипа и модели развития нового проблемного видения. Перцептивная функция общения в управлении. Контакт, приемы его установления. Установки и их влияние на контакт. Управление контактом в диалоге, в дискуссии. Тренировка и правила сообщения обратной связи. Обратная связь (негативная и позитивная) как способ контроля контакта в разговоре. Проблемы нахождения взаимопонимания. Круги общения и уровни понимания.

Тема 3. Стили руководства. Особенности коммуникативной деятельности.

Психологические закономерности управленческой деятельности. Качества руководителя и стили руководства. Роль руководителя (эксперт, представитель, диктатор, судья). Постановка целей. Подготовка и принятие решений. Контроль за деятельностью подчинённых. Предпосылки успешной деятельности организации. Особенности коммуникативной деятельности в организации. Информационные коммуникации, транспортные коммуникации, грузовые и пассажирские, инженерные коммуникации образуют сложную инфраструктуру организации. Коммуникация как функция управления организацией. Информационные взаимодействия, в которые люди вступают при выполнении своих функциональных обязанностей или должностных инструкций. Коммуникации внутренней упорядоченности организации, согласованности, взаимодействия более или менее дифференцированных и автономных частей целого. Коммуникативная совокупность процессов или действий, ведущих к образованию и совершенствованию взаимосвязей между частями целого в организации. Разновидности коммуникаций в организации. Системность организационных коммуникаций. Коммуникации внутренней, внешней, административной, конкурентной, общественной среды организации. Характеристики коммуникативной среды организации. Формальные и неформальные

Тема 4. Вербальные и невербальные средства деловой коммуникации.

Слушание и проблемы понимания информации. Правила и технические приемы «позитивного слушания». Виды слушания: направленное критическое, эмпатическое, нерефлексивное, активное рефлексивное. Способы установления «обратной связи»: расспрашивание, вербализация, отражение чувств, резюмирование. Роль фильтров в процессе слушания. Техника задавания вопросов и особенности понимания речевых конструкций. Вопросы по содержанию деловой коммуникации. Открытые, зеркальные и опосредованные вопросы при консультировании и собеседовании. Корректные и некорректные вопросы. правила задавания вопросов деловым партнерам и приемы преодоления возражений. Эффективные техники ответов на вопросы. Психологические приемы «ухода» от ответов. Анализ системы слушателя. Характеристики «эффективного» слушателя – партнера. Способы совершенствования слушательских навыков. Устная коммуникация. Функции естественного языка и речи. Факторы речевого поведения и взаимопонимания коммуникантов: коммуникативная компетентность, социальная ситуация, социальные роли, коммуникативный контекст, этнокультурные особенности, коммуникативная установка. Понятие коммуникационных барьеров. Сущность, особенности, причины и условия возникновения технических, межъязыковых, социальных, психологических барьеров в коммуникационных процессах. Вербальные коммуникации посредством устных и письменных сообщений. Устная передача информации в процессе речевого диалога, совещания, переговоров, презентаций, телефонного разговора. Письменные коммуникации: документы, приказы, распоряжения, инструкции, письменные указания. Современная система документной коммуникации. Структура документально коммуникационной системы. Основные институты документной коммуникации. Сущность, особенности и функции электронной коммуникации. Глобализация коммуникационных процессов в социуме. Место Интернета в системе средств современной социальной коммуникации.

Невербальные коммуникации посредством языка телодвижений и параметров речи. Язык телодвижений – главный компонент невербальных коммуникаций. Одежда, осанка, жесты, телодвижения, фигура, поза, выражение лица, контакт глазами, размер зрачков, расстояние между говорящими. Параметры речи как компонент невербальных коммуникаций: интонация, тембр

Тема 5. Конфликтное взаимодействие в деловых коммуникациях

Экономические противоречия как источник конфликтов в организации. Причины и особенности протекания социально-трудового конфликта. Понятие динамики конфликта. Соотношение фаз и этапов конфликта. Формула конфликта. Конфликты типа А, Б, В. Виды конфликтогенов. Фрустрация. Идентификация. Предконфликтная стадия. Мотивы сторон. Блокирование стадии развития конфликта. Инцидент. Открытые и скрытые действия соперников. Понятие «критической точки». Выявление ресурсов противостоящих сторон. Стадия разрешения конфликта. Формы завершения: насилие, разъединение, примирение. Картография конфликтной ситуации. Устранение причин конфликта. Насильственные методы решения конфликтов. Закон эскалации конфликтов. Стратегии поведения в конфликтной ситуации (модель Томаса-Киллмена). Модели разрешения конфликтов на предприятии (деловой спор, психологический антагонизм, формализация отношений). Типы поведения людей в конфликтных ситуациях. Правовые формы регулирования трудовых отношений. Значение конфликта в функционировании организации. Дезинтегративные и интегративные последствия конфликта

Тема 6. Правила делового общения "по-вертикали" и "по-горизонтали". Имидж делового человека. Роль правил общения в деловой жизни. Поведенческий и речевой этикет. Эффекты восприятия. Этикет при встрече: представление, визитные карточки, начало делового разговора. Этикет делового контакта при деловых встречах и приемах, на совещаниях. Этика и этикет в отношениях руководителя и подчиненных, мужчин и женщин внутри компании. Этикет при проведении переговоров. Выбор и преподнесение сувениров и подарков. Национальные особенности протокола и этикета.

Коммуникационные сообщества вне- и внутри организации. Типы конфигураций коммуникационных сетей в малых группах. Деловой этикет в сетевых коммуникациях. Влияние офисного пространства на внутренние коммуникации. Создание условий в компании для неформального общения. On-line сервисы.

Понятие имиджа. Качества, формирующие имидж: качества, позволяющие нравиться людям; качества, формируемые в процессе воспитания и образования; качества, связанные с профессиональным опытом. Понятие «модель поведения». Модели поведения: этикетные и стратегические. Критерии выбора модели поведения: нравственная безупречность, соответствие закону и установленному в обществе порядку, учет конкретной ситуации, цель, самокритичная оценка, гендерная идентичность. Телесный имидж: осанка(положение головы и шеи, плеч), походка, лицо, взгляд. Требования к внешнему виду. Эстетическая элегантность. Психологическая элегантность. Понятие «тактика общения». Требования к тактике общения. Механизмы психологического воздействия: привязанность, симпатия, доверие, уважение. Имидж и его влияние на успех фирмы и бизнеса. Аватар имидж.

Тема 7. Факторы, влияющие на деловое общение.

Понятие характера и темперамента в психологии, их воздействие на процесс коммуникации. Статусные различия между субъектами коммуникационного процесса. Специфика общения представителей разных возрастных групп. Учёт гендерных особенностей сторон общения. Проявление черт характера в деловых коммуникациях. Типы деловых партнеров. "Трудные люди" и способы коммуникации с ними. «Ролевое» взаимодействие. Психологические проблемы деловых коммуникаций. Социальные ожидания, их роль в деловом общении. Психологические механизмы взаимопонимания в общении.

Тема 8. Формы деловых коммуникаций.

Формы деловых коммуникаций: деловая беседа, деловое совещание, деловая встреча, собрание и т.п. Алгоритмы коммуникативного поведения с собеседниками различных психологических типов и критерии их выбора. Ситуации целевого, социального и психологического взаимодействия. Коммуникативные роли субъектов общения. Уровни правового, нравственного общения, манипулирования, «рефлексивной игры». Публичное выступление. Специфические особенности речи: информационная, убеждающая, побуждающая речи. Страх публичного выступления и пути его преодоления. Механизмы и практические приемы завоевания внимания аудитории. Деловая полемика: спор, дебаты, дискуссии, прения. Позиции участников полемики и правила их поведения. Психологические принципы полемики. Речевые обороты как выражение эмоциональных установок деловых партнеров. Уловки, сомнительные приемы и «хитрые» аргументы для реализации коммуникативных намерений участников полемики. Техника продуктивной аргументации. Консультирование и телефонная коммуникация в работе с клиентами. Психологические аспекты телефонных бесед и консультаций. Речевые клише и сигналы успеха. Приемы быстрого установления контакта. Психологическая техника убеждающего воздействия. Презентации. Подготовка к презентации и психологические приемы проведения. Психологические приемы завоевания и сохранения доверия в деловых кругах. Структура коммуникативных программ и техник влияния на людей. Психологический и социальный прогноз коммуникативных действий. Виды прагматической коммуникации в практике управления Переговоры в управлении: намерения и ожидания; пресс-конференции как способ формирования публичности и реноме; «круглые столы» для достижения эффективных коммуникаций. Критика и экспертиза в профессиональной деятельности. Психологические приемы нейтрализации агрессии и снятия напряжения в деловых отношениях управления. Compliments и контрcompliments в деловом партнерстве. Переоценочные стратегии и когнитивные эффекты.

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
не предусмотрен РП

7.4. Электронное портфолио обучающегося
к.р. не размещаются

7.5. Методические рекомендации по выполнению контрольной работы
Контрольная работа РП не предусмотрена

7.6 Методические рекомендации по выполнению курсовой работы
учебным планом 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. Кривокопа Е. И.. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности 080502 "Экономика и управление на предприятии сферы обслуживания". - Москва: ИНФРА-М, 2016. - 190 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/go.php?id=518602>

2. Матвеева А. И., Сарапульцева А. В.. Деловая этика: учебное пособие. - Казань: Бук, 2018. - 359 с.

3. Зайнетдинова Р. А., Матвеева А. И., Сарапульцева А. А.. Деловая этика [Электронный ресурс]: практикум для студентов всех направлений и форм обучения. - Екатеринбург: [Издательство УрГЭУ], 2014. - 52 с. – Режим доступа:

Дополнительная литература:

1. Банных Г. А., Корнильцева Е. Г., Кузьмина О. В., Мылтасова О. В., Румянцева О. В., Кузьмина О. В.. Психологические основы профессиональной деятельности [Электронный ресурс]: учебное пособие. - Екатеринбург: [Издательство УрГЭУ], 2018. - 207 с. – Режим доступа: <http://lib.usue.ru/resource/limit/ump/19/p491773.pdf>

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

Перечень лицензионное программное обеспечение:

Microsoft Windows 10 .Акт предоставления прав № Tr060590 от 19.09.2017. Срок действия лицензии 30.09.2020.

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

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.