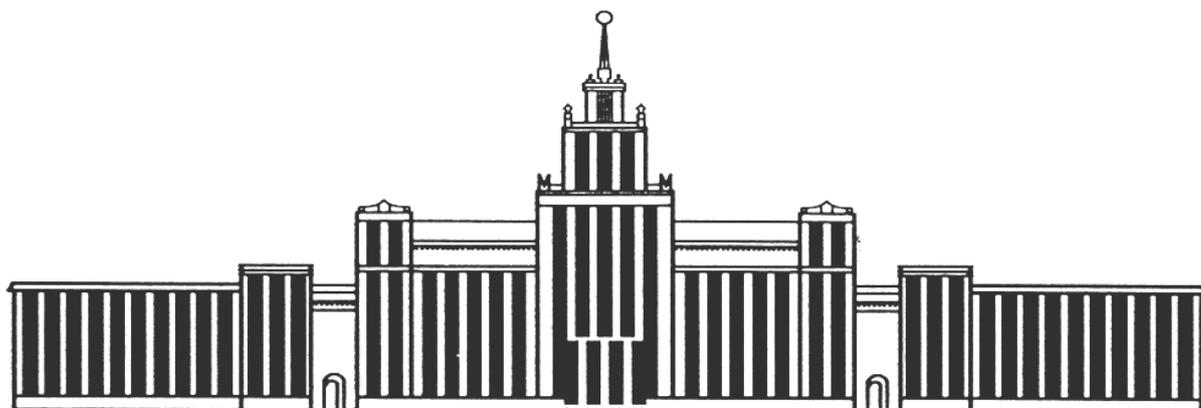

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ



ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

И.Г. Смирнова

ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ

Методические указания по самостоятельной работе

Челябинск

Министерство образования и науки Российской Федерации
Южно-Уральский государственный университет
Высшая школа экономики и управления
Кафедра «Логистика и экономика торговли»

И.Г. Смирнова

ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ

Методические указания по самостоятельной работе

Челябинск

Смирнова, И.Г.

Деловое общение: методические указания по самостоятельной работе / И.Г. Смирнова. – Челябинск. – 15 с.

Методические указания по самостоятельной работе предназначены для студентов Южно-Уральского государственного университета, как руководство для организации самостоятельной работы при выполнении практических работ, подготовки и написании рефератов, по изучению теоретических основ дисциплин, аудиторной и внеаудиторной самостоятельной работы.

Методические указания предназначены для студентов по направлению 38.03.06, «Торговое дело», профиль подготовки «Логистика».

1. Цели и задачи дисциплины

Целью данного курса является освоение студентами этических основ, форм и сфер делового общения с деловыми и официальными лицами и зарубежными (и общественными) партнерами в рамках делового протокола, этических норм, требований этикета, сложившихся на основе исторической практики и отчасти закрепленных в нормативных документах и международных конвенциях. К основным задачам изложения и изучения дисциплины «Деловое общение» относятся:

- усвоение базисных знаний о природе и сущности общения, его истоках и роли в жизни общества;
- улучшение навыков позитивного общения на основе взаимопонимания, преодоления коммуникативных барьеров, личного влияния;
- рассмотрение социально-психологических закономерностей рекламной деятельности;
- изучение этических основ делового общения и формирования современной деловой культуры, деловой этики в рекламе;
- изучение теории и практики ведения деловых переговоров, их организации и подготовки;
- освоение психологии делового общения, тактических приемов на переговорах и техники аргументации, предотвращения конфликтных ситуаций;
- анализ видов деловой переписки (включая международную), особенности составления деловых документов в области рекламы;
- теоретическое и практическое освоение методики организации и проведения деловых бесед, коммерческих переговоров, деловых совещаний, официальных приемов, брифингов, пресс-конференций и использования современных средств коммуникации;
- планирование, разработка и организация различных видов и форм делового взаимодействия в рекламном бизнесе.
- рассмотрение вопросов делового этикета, бизнес-протокола и атрибутов делового общения;
- изучение исторических аспектов развития делового протокола.

Краткое содержание дисциплины

Курс ориентирован на овладение навыками воздействия на партнера и клиентуру методами и тактическими приемами рационального обеспечения своих интересов и достижения эффективного сотрудничества. Указанные рекомендации необходимы для построения оптимальных взаимоотношений с партнерами по бизнесу и для принятия компетентных поведенческих решений и осуществления профессионально и этически выдержанной профессиональной деятельности.

2. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

Планируемые результаты освоения ОП ВО (компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине (ЗУНы)
ОК-3 способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	Знать:- иметь представление о социально-психологических закономерностях и регуляторах делового общения; - быть знакомым с принципами, правилами и нормами делового общения в высшем

	учебном заведении.
	Уметь:- уметь использовать информацию о принципах, правилах и нормах продуктивного общения в ситуациях взаимодействия с организациями и должностными лицами, от которых зависит принятие тех или иных управленческих решений.
	Владеть:- владеть обязательным минимумом знаний в области теории общения, этики и психологии делового общения; - уметь применять на практике рациональные стратегии и тактики ведения переговоров; - ориентироваться в протокольных требованиях деловой коммуникации; - развивать умения по анализу этических нарушений и приемов недобросовестной рекламы; - овладеть навыками и средствами продуктивного общения в деловой сфере.

3. Место дисциплины в структуре ОП ВО

Перечень предшествующих дисциплин, видов работ учебного плана	Перечень последующих дисциплин, видов работ
В.1.03 Психология	В.1.24 Поведение потребителей

Требования к «входным» знаниям, умениям, навыкам студента, необходимым при освоении данной дисциплины и приобретенным в результате освоения предшествующих дисциплин:

Дисциплина	Требования
В.1.03 Психология	знать методологический аппарат психологии, понятие общения и владеть методами определения коммуникативной составляющей

4. Объём и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 з.е., 72 ч.

Вид учебной работы	Всего часов	Распределение по семестрам в часах
		Номер семестра
		3
Общая трудоёмкость дисциплины	72	72
<i>Аудиторные занятия</i>	36	36
Лекции (Л)	18	18
Практические занятия, семинары и (или) другие виды аудиторных занятий (ПЗ)	18	18
Лабораторные работы (ЛР)	0	0
<i>Самостоятельная работа (СРС)</i>	36	36
реферат	16	16
подготовка к зачету	20	20
Вид итогового контроля (зачет, диф.зачет, экзамен)	-	зачет

5. Содержание дисциплины

№ раздела	Наименование разделов дисциплины	Объем аудиторных занятий по видам в часах			
		Всего	Л	ПЗ	ЛР
1	Общение, его сущность, структура, виды и функции	4	2	2	0
2	Характеристики делового общения.	4	2	2	0
3	Социально-психологические аспекты делового общения	4	2	2	0
4	Технологии делового взаимодействия	4	2	2	0
5	Стратегии устных деловых коммуникаций	4	2	2	0
6	Стратегии письменных деловых коммуникаций	4	2	2	0
7	Конфликтное взаимодействие в деловой сфере и управленческая этика	4	2	2	0
8	Национальные особенности деловых коммуникаций	4	2	2	0
9	Этикет и протокол официальных мероприятий	4	2	2	0

5.1. Лекции

№ лекции	№ раздела	Наименование или краткое содержание лекционного занятия	Кол-во часов
1	1	Общение, его сущность, структура, виды и функции	2
2	2	Характеристики делового общения.	2
3	3	Социально-психологические аспекты делового общения	2
4	4	Технологии делового взаимодействия	2
5	5	Стратегии устных деловых коммуникаций	2
6	6	Стратегии письменных деловых коммуникаций	2
7	7	Конфликтное взаимодействие в деловой сфере и управленческая этика	2
8	8	Национальные особенности деловых коммуникаций	2
9	9	Этикет и протокол официальных мероприятий	2

5.2. Практические занятия, семинары

№ занятия	№ раздела	Наименование или краткое содержание практического занятия, семинара	Кол-во часов
1	1	Общение, его сущность, структура, виды и функции	2
2	2	Характеристики делового общения.	2
3	3	Социально-психологические аспекты делового общения	2
4	4	Технологии делового взаимодействия	2
5	5	Стратегии устных деловых коммуникаций	2
6	6	Стратегии письменных деловых коммуникаций	2
7	7	Конфликтное взаимодействие в деловой сфере и управленческая этика	2
8	8	Национальные особенности деловых коммуникаций	2
9	9	Этикет и протокол официальных мероприятий	2

5.3. Лабораторные работы

Не предусмотрены

5.4. Самостоятельная работа студента

Выполнение СРС		
Вид работы и содержание задания	Список литературы (с указанием разделов, глав, страниц)	Кол-во часов
реферат	1. Яковлева, Н.Ф. Деловое	16

общение. [Электронный ресурс] : учеб. пособие — Электрон. дан. — М. : ФЛИНТА, 2014. — 269 с. 2. Кузнецов, И.Н. Деловое общение. [Электронный ресурс] : учеб. пособие — Электрон. дан. — М. : Дашков и К, 2013. 3. Пичугина, И. В. Психология делового общения [Текст] : учеб. пособие по направлению 100400 "Туризм" / И. В. Пичугина ; Юж.-Урал. гос. ун-т, Миас. фил., Каф. Соц.-гуманит. дисциплины ; ЮУрГУ. - Челябинск : Издательский Центр ЮУрГУ , 2013 . 4. Социальная психология : Практикум [Текст] учеб. пособие для вузов по направлению и специальности "Психология" Г. М. Андреева, Е. А. Аксенова, Т. Ю. Базаров и др. ; под ред. Т. В. Фоломеевой. - М.: Аспект Пресс, 2006. - 477, [3] с. ил. 5. 3. Деловое общение. Деловой этикет [Текст] учебное пособие для вузов авт.-сост. И. Н. Кузнецов. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2008. - 429, [2] с. ил. 6. Измайлова, М. А. Деловое общение [Текст] учебное пособие М. А. Измайлова. - М.: Дашков и К, 2008. - 250 с. 7. Психология и этика делового общения [Текст] учеб. для вузов В. Ю. Дорошенко и др.; под ред. В. Н. Лавриненко. - 5-е изд., перераб. и доп. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2008. - 415 с. ил. 8. Глухова, О. В. Профессиональное самоопределение. Этика делового общения [Текст] учеб. пособие для финансово-экон. специальностей О. В. Глухова, А. И. Кравцов ; Юж.-Урал. гос. ун-т, Саткин. фил.; ЮУрГУ. - Челябинск: Издательский Центр ЮУрГУ, 2009. - 110, [1] с.

<p>подготовка к зачету</p>	<p>1. Яковлева, Н.Ф. Деловое общение. [Электронный ресурс] : учеб. пособие — Электрон. дан. — М. : ФЛИНТА, 2014. — 269 с. 2. Кузнецов, И.Н. Деловое общение. [Электронный ресурс] : учеб. пособие — Электрон. дан. — М. : Дашков и К, 2013. 3. Пичугина, И. В. Психология делового общения [Текст] : учеб. пособие по направлению 100400 "Туризм" / И. В. Пичугина ; Юж.-Урал. гос. ун-т, Миас. фил., Каф. Соц.-гуманит. дисциплины ; ЮУрГУ. - Челябинск : Издательский Центр ЮУрГУ , 2013 . 4. Деловое общение. Деловой этикет [Текст] учебное пособие для вузов авт.-сост. И. Н. Кузнецов. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2008. - 429, [2] с. ил. 5. Измайлова, М. А. Деловое общение [Текст] учебное пособие М. А. Измайлова. - М.: Дашков и К, 2008. - 250 с. 6. Психология и этика делового общения [Текст] учеб. для вузов В. Ю. Дорошенко и др.; под ред. В. Н. Лавриненко. - 5-е изд., перераб. и доп. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2008. - 415 с. ил. 7. Глухова, О. В. Профессиональное самоопределение. Этика делового общения [Текст] учеб. пособие для финансово-экон. специальностей О. В. Глухова, А. И. Кравцов ; Юж.-Урал. гос. ун-т, Саткин. фил.; ЮУрГУ. - Челябинск: Издательский Центр ЮУрГУ, 2009. - 110, [1] с.</p>	<p>20</p>
----------------------------	--	-----------

6. Инновационные образовательные технологии, используемые в учебном процессе

Инновационные формы учебных занятий	Вид работы (Л, ПЗ, ЛР)	Краткое описание	Кол-во ауд. часов
тренинг	Практические занятия и семинары	выполнение тренинговых упражнений на развитие сферы общения	4

Собственные инновационные способы и методы, используемые в образовательном процессе

Инновационные формы обучения	Краткое описание и примеры использования в темах и разделах
деловая игра	разбор практических ситуаций по деловому общению и деловому этикету

Использование результатов научных исследований, проводимых университетом, в рамках данной дисциплины: нет

7. Фонд оценочных средств (ФОС) для проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины

7.1. Паспорт фонда оценочных средств

Наименование разделов дисциплины	Контролируемая компетенция ЗУНЫ	Вид контроля (включая текущий)	№№ заданий
Все разделы	ОК-3 способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	зачет (промежуточная аттестация)	1-9
Все разделы	ОК-3 способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	доклад (текущий контроль)	темы

7.2. Виды контроля, процедуры проведения, критерии оценивания

Вид контроля	Процедуры проведения и оценивания	Критерии оценивания
зачет (промежуточная аттестация)	Ответы на вопросы по билетам в соответствии с критериями оценивания	Зачтено: Полные ответы на вопросы в билете, знание категориального аппарата делового общения, полные ответы на дополнительные вопросы Не зачтено: Не правильные ответы на вопросы в билете
доклад (текущий контроль)	Устный доклад по реферату	Зачтено: студент полностью раскрыл тему доклада, реферат в письменном виде сдан в срок Не зачтено: студент частично или не раскрыл темы реферата

7.3. Типовые контрольные задания

Вид контроля	Типовые контрольные задания
зачет (промежуточная аттестация)	1-50 вопр.к зачету Делов.общ.docx
доклад (текущий контроль)	1-25 темы рефератов Делов.общение.docx

8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Печатная учебно-методическая документация

а) основная литература:

1. Социальная психология : Практикум [Текст] учеб. пособие для вузов по направлению и специальности "Психология" Г. М. Андреева, Е. А. Аксенова, Т. Ю. Базаров и др. ; под ред. Т. В. Фоломеевой. - М.: Аспект Пресс, 2006. - 477, [3] с. ил.
2. Деловое общение. Деловой этикет [Текст] учебное пособие для вузов авт.-сост. И. Н. Кузнецов. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2008. - 429, [2] с. ил.
3. Измайлова, М. А. Деловое общение [Текст] учебное пособие М. А. Измайлова. - М.: Дашков и К, 2008. - 250 с. 20 см.
4. Зарецкая, Е. Н. Деловое общение Т. 2 Учеб.: В 2 т. Е. Н. Зарецкая; Акад. нар. хоз-ва при Правительстве Рос. Рос. Федерации. - М.: Дело, 2002. - 719 с.

б) дополнительная литература:

1. Психология и этика делового общения [Текст] учеб. для вузов В. Ю. Дорошенко и др.; под ред. В. Н. Лавриненко. - 5-е изд., перераб. и доп. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2008. - 415 с. ил.

2. Поваляева, М. А. Психология и этика делового общения Учеб. пособие для вузов М. А. Поваляева; Рос. акад. образования, Юж. отд-ние. - Ростов н/Д: Феникс, 2004. - 344 с.

3. Глухова, О. В. Профессиональное самоопределение. Этика делового общения [Текст] учеб. пособие для финансово-экон. специальностей О. В. Глухова, А. И. Кравцов ; Юж.-Урал. гос. ун-т, Саткин. фил.; ЮУрГУ. - Челябинск: Издательский Центр ЮУрГУ, 2009. - 110, [1] с.

в) отечественные и зарубежные журналы по дисциплине, имеющиеся в библиотеке:

г) методические указания для студентов по освоению дисциплины:

1. Деловое общение: Методические рекомендации к самостоятельной работе студентов/ составители: Смирнова И.Г., Челябинск, 2014.

из них: учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студента:

2. Деловое общение: Методические рекомендации к самостоятельной работе студентов/ составители: Смирнова И.Г., Челябинск, 2014.

Электронная учебно-методическая документация

№	Вид литературы	Наименование разработки	Наименование ресурса в электронной форме	Доступность (сеть Интернет / локальная сеть; авторизованный / свободный доступ)
1	Основная литература	Яковлева, Н.Ф. Деловое общение. [Электронный ресурс] : учеб. пособие — Электрон. дан. — М. : ФЛИНТА, 2014. — 269 с. — Режим доступа: http://e.lanbook.com/book/48344	Электронно-библиотечная система Издательства Лань	Интернет / Авторизованный
2	Основная литература	Кузнецов, И.Н. Деловое общение. [Электронный ресурс] : учеб. пособие — Электрон. дан. — М. : Дашков и К, 2013. — 528 с. — Режим доступа: http://e.lanbook.com/book/56196	Электронно-библиотечная система Издательства Лань	Интернет / Авторизованный
3	Дополнительная литература	Канаева, Л. В. Деловое общение [Текст] : раб. тетрадь / Л. В. Канаева ; Юж.-Урал. гос. ун-т, Златоуст. фил., Каф. Социал.-прав. и гуманитар. науки ; ЮУрГУ. - Челябинск : Издательский Центр ЮУрГУ , 2015 - http://www.lib.susu.ac.ru/ftd?base=SUSU_METHOD&key=000553301	Электронный каталог ЮУрГУ	Интернет / Авторизованный
4	Дополнительная литература	Пичугина, И. В. Психология делового общения [Текст] : учеб. пособие по направлению 100400 "Туризм" / И. В. Пичугина ; Юж.-Урал. гос. ун-т, Миас. фил., Каф. Соц.-гуманит. дисциплины ; ЮУрГУ. - Челябинск : Издательский Центр ЮУрГУ , 2013 - Режим доступа: http://www.lib.susu.ac.ru/ftd?base=SUSU_METHOD&key=000528232	Электронный каталог ЮУрГУ	Интернет / Авторизованный
5	Методические пособия	Деловое общение/ Методические рекомендации по самостоятельной работе студентов: Смирнова И.Г.	Учебно-методические	Интернет / Авторизованный

для самостоятельной работы студента		материалы кафедры	
-------------------------------------	--	-------------------	--

9. Информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса

Перечень используемого программного обеспечения:

1. Microsoft-Office(бессрочно)

Перечень используемых информационных справочных систем:

Нет

10. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Вид занятий	№ ауд.	Основное оборудование, стенды, макеты, компьютерная техника, предустановленное программное обеспечение, используемое для различных видов занятий
Лекции	450 (2)	мультимедийная установка
Практические занятия и семинары	450 (2)	мультимедийная установка

Прикрепленные документы

Файл	Описание	Скачать
темы рефератов Делов.общение.docx		Скачать
вопр.к зачету Делов.общ.docx		Скачать
метод.срс Деловое общение.docx	Деловое общение: Методические рекомендации к самостоятельной работе студентов/ составители: Смирнова И.Г., Челябинск, 2014.	

