

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ
ДОНЕЦКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНЕЦКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
ФАКУЛЬТЕТ МАТЕМАТИКИ И ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ
КАФЕДРА ИНФОРМАЦИОННЫХ СИСТЕМ УПРАВЛЕНИЯ

УТВЕРЖДАЮ

проректор по научно-методической
и учебной работе

Е.И. Скафа



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
«ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ В УПРАВЛЕНИИ»

Направление подготовки:	<u>46.03.02 Документоведение и архивоведение</u>
Профиль подготовки:	<u>Документоведение и архивоведение</u>
Образовательная программа:	<u>Бакалавриат</u>
Квалификация:	<u>Академический бакалавр</u>
Форма обучения:	<u>очная, заочная</u>

Донецк 2021

УТВЕРЖДАЮ:

Декан факультета математики и
информационных технологий

И.А. Моисеенко

«20» апреля 2021 г.

МП



Рабочая программа учебной дисциплины «Деловое общение в управлении» составлена на основании Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – бакалавриат по направлению подготовки 46.03.02 Документоведение и архивоведение, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 29.10.2020 г. № 1343; Государственного образовательного стандарта высшего образования (ГОС ВО) Донецкой Народной Республики (ДНР) (проекта) по направлению подготовки 46.03.02 Документоведение и архивоведение; Порядка организации учебного процесса в образовательных организациях высшего профессионального образования Донецкой Народной Республики, утвержденного приказом Министерства образования и науки Донецкой Народной Республики от 10.11.2017 г. № 1171 (с изменениями и дополнениями); учебного плана и основной профессиональной образовательной программы высшего образования направления подготовки 46.03.02 Документоведение и архивоведение, профиля: «Документоведение и архивоведение», разработанных в ГОУ ВПО «Донецкий национальный университет».

Разработчик:

доцент кафедры информационных систем

управления, кандидат экономических наук, доцент

Н. Е. Машченко

Рабочая программа учебной дисциплины утверждена на заседании кафедры информационных систем управления

Протокол № 10 от «04» марта 2021 г.

Заведующий кафедрой

Н. Ш. Пономаренко

Рабочая программа учебной дисциплины одобрена учебно-методической комиссией факультета математики и информационных технологий

Протокол № 4 от «14» апреля 2021 г.

Председатель учебно-методической комиссии

факультета математики и информационных технологий

Л. И. Селякова

1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ И МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В УЧЕБНОМ ПРОЦЕССЕ

Учебная дисциплина «Деловое общение в управлении» относится к базовой части образовательной программы. Для изучения данной учебной дисциплины необходимы знания и умения, формируемые *предшествующими дисциплинами* – Менеджмент в информационно-документационной деятельности, Психология, *сопутствующими дисциплинами* – Коммуникация в управленческой деятельности. Знания и умения, полученные в ходе изучения дисциплины «Деловое общение в управлении» являются основой для изучения *последующих* дисциплин: Организационно-документационное обеспечение деятельности руководителя.

2. СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Характеристика учебной дисциплины	Форма обучения	
	Очная	Заочная
Направление подготовки	46.03.02 Документоведение и архивоведение	
Профиль	Документоведение и архивоведение	
Образовательная программа	Бакалавриат	
Квалификация	Академический бакалавр	
Количество содержательных модулей и тем	1 (10)	
Дисциплина базовой / вариативной части образовательной программы	Вариативной части	
Формы контроля	1 модульный контроль, экзамен в 5-м семестре для очной формы обучения, на 3 курсе для заочной формы обучения	
Год подготовки	3	3
Семестр	5	×
Количество зачетных единиц	4	4
Количество часов всего	144	144
в т.ч.:		
- лекционных	36	6
- практических или семинарских	36	6
- лабораторных	×	×
- самостоятельной работы	72	132
в т.ч. индивидуальное задание	×	×
Недельное количество часов	8	×
в т. ч.: - аудиторных	4	×
- самостоятельной работы студента	4	×

3. ОПИСАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель изучения дисциплины «Деловое общение в управлении» – формирование базовых навыков организации административного процесса в разных психологических условиях.

Задачи:

- 1) овладение теоретическими знаниями и необходимыми терминами по деловому общению как ведущей компетенции специалиста по управлению в документационной сфере;
- 2) формирование у будущих специалистов базовых представлений об администрировании, деловом этикете, видах и этапах общения, видах диагностики психотипов, барьерах и манипуляциях в общении, особенностях создания делового имиджа;

3) формирование практических навыков у студентов с помощью тестов, имитационных упражнений, анализа конкретных ситуаций.

Требования к результатам освоения дисциплины: Процесс изучения дисциплины «Деловое общение в управлении» направлен на формирование элементов следующих **компетенций** в соответствии с ФГОС ВО РФ, ГОС ВО ДНР (проект) по направлению подготовки 46.03.02 Документоведение и архивоведение и основной профессиональной образовательной программы высшего образования направления подготовки 46.03.02 Документоведение и архивоведение, профиля: «Документоведение и архивоведение»:

Универсальные компетенции (УК)	
УК-3	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде
УК-4	Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке и иностранном(ых) языке(ах)
Профессиональные компетенции (ПК):	
ПК-1	Способен осуществлять организационное, документационное и информационное обеспечение деятельности руководителя организации

Индикаторы достижения компетенций и результаты обучения. Достижение компетенций оценивается на основе таких индикаторов и соответствующих им результатов обучения:

Категории универсальных компетенций	Универсальные компетенции	Индикаторы	Результаты обучения
Командная работа и лидерство	УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3. И-1. Способен устанавливать разные виды коммуникации для руководства командой и достижения поставленной цели	Знает общие этические принципы и характер делового общения, основные проблемы макро- и микроэтики.
			Знает сущность и виды манипуляций
			Умеет применять правила этики и этикета в деловом общении с целью эффективного общения
			Умеет применять виды манипуляций в деловом управлении, приемы расположения к себе людей
		УК-3. И-2. Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели	Знает место, предмет, задачи, этапы и основные принципы делового общения в управлении
			Знает методы и формы психодиагностики; роль соционики в деловом администрировании
			Знает значение конфликтов и стрессов в работе менеджера
			Умеет применять методы психодиагностики для профессионального ориентирования, в том числе методы соционики
			Умеет определять виды конфликтов в коллективе и

			разрешать их
			Умеет разрабатывать комплекс мероприятий по профилактике стресса в коллективе
Коммуникация	УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.И-1 Использует диалог для сотрудничества в социальной и профессиональной сферах	Знает барьеры общения; вербальные и невербальные средства коммуникации
			Умеет использовать вербальные и невербальные средства коммуникации в общении, преодолевать барьеры общения в профессиональной сфере

Профессиональные компетенции	Индикаторы	Результаты обучения
ПК-1. Способен осуществлять организационное, документационное и информационное обеспечение деятельности руководителя организации Профессиональный стандарт 07.002 «Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией», С	ПК-1.И-1. Осуществляет организационное обеспечение деятельности руководителя	Знает основные правила ведения переговоров
		Знает понятие и виды стилей руководства
		Знает составляющие имиджа и механизмы его формирования
		Умеет планировать и организовывать, вести переговоры в разных психологических условиях
		Умеет разрабатывать имидж делового человека
		Умеет применять разные стили руководства при управлении коллективом

4. ФОРМЫ ОРГАНИЗАЦИИ УЧЕБНОГО ПРОЦЕССА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина «Деловое общение в управлении» предусматривает следующие формы организации учебного процесса: лекции, практические занятия, самостоятельная работа студента.

Материал излагается с использованием объяснительно-иллюстративных, эвристических и исследовательских методов преподавания. При проведении лекций для обсуждения материала широко используются мультимедийные презентации, специальное оборудование.

В учебном процессе широко применяются активные и интерактивные формы проведения занятий (разбор конкретных ситуаций, дискуссия, полемика), внеаудиторная самостоятельная работа, балльно-рейтинговая система оценки успеваемости, личностно-ориентированное обучение, проблемное обучение. В учебном процессе используются интернет-ресурсы по данному курсу; рассматриваются ситуации, максимально приближенные к конкретным практическим ситуациям, тесты, самостоятельная работа.

Самостоятельная работа студентов предусматривает подготовку к практическим занятиям, подготовку конспектов по отдельным вопросам изучаемых тем, изучение учебной и методической литературы, аннотаций статей, защиту презентаций и докладов.

Тематический план «Деловое общение в управлении»

Темы	Вопросы темы
1	2
1. Роль делового общения в управлении	1.1.Определение и место делового общения в управлении. 1.2.Предмет, задачи и основные принципы делового общения.
2. Психологические основы делового общения	2.1.Определение и сущность общения: его функции, стороны, виды и формы. 2.2.Вербальные и невербальные средства коммуникации. 2.3.Барьеры общения. 2.4.Восприятие и взаимодействие в процессе делового общения. 2.5.Этапы делового общения.
3. Деловое общение и психодиагностика	3.1.Психодиагностика: значение и понятие. 3.2.Методы психодиагностики. 3.3. Роль соционики в деловом администрировании. Типы менеджеров и их стиль управления.
4. Особенности создания имиджа делового человека	4.1.Имидж как визуально-психологическая характеристика личности. 4.2.Составляющие имиджа и механизмы его формирования. 4.3.Имидж руководителя. 4.4.Влияние планировки и оформления офиса на формирование имиджа. 4.5.Внешний вид в деловом общении. Правила позитивного имиджа мужчины и женщины.
5. Стиль и социально-психологические проблемы руководства	5.1.Понятие стиля руководства. 5.2.Классификация стилей руководства. 5.3.Выбор оптимального стиля руководства. 5.4.Психологические проблемы руководства.
6. Деловые переговоры	6.1.Переговоры как разновидность делового общения. Стратегии ведения переговоров. 6.2.Подготовка к переговорам. 6.3. Ведение переговоров. 6.4.Анализ результатов переговоров и выполнения достигнутых договоренностей. 6.5. Тактические приемы ведения переговоров.
7. Конфликты в деловом общении	7.1.Понятие и виды конфликтов в деловом общении. 7.2.Методы решения конфликтов. 7.3.Способы решения конфликтов.
8. Стрессы. Обретение стрессоустойчивости в деловом общении	8.1.Понятие и природа стресса. 8.2.Причины и источники стресса. 8.3.Профилактика стрессов в деловом общении. 8.4.Индивидуальная стратегия и тактика стрессоустойчивого поведения. 8.5.Влияние самооценки личности на ее стрессоустойчивость.
9. Манипуляции в деловом общении	9.1.Сущность и виды манипуляций. 9.2.Умение убеждать и влиять на людей 9.3. Комплимент и критика как виды манипуляций.

	9.4. Приемы расположения к себе людей. Методы нейролингвистического программирования 9.5. Правила нейтрализации манипуляций. Модель эго-состояний.
10. Этика делового общения. Этикет	10.1. Общие этические принципы и характер делового общения. 10.2. Основные проблемы макро- и микроэтики. 10.3. Правила знакомства, представления и поведения в общественных местах. 10.4. Этикет деловых приемов. 10.5. Правила общения по телефону. 10.6. Визитные карточки в современном деловом этикете. 10.7. Этикет делового подарка.

Структура дисциплины «Деловое общение в управлении» по видам учебной деятельности

Названия содержательных модулей и тем	Количество часов							
	Очная форма обучения				Заочная форма обучения			
	Всего	в т.ч.			Всего	в т.ч.		
		Лекции	Практические	Самостоятельная работа		Лекции	Практические	Самостоятельная работа
Содержательный модуль 1.								
1. Роль делового общения в управлении	11	4	2	5	14,5	0,5	-	14
2. Психологические основы делового общения	20	6	6	8	16	1	1	14
3. Деловое общение и психодиагностика	18	4	6	8	15	1	1	13
4. Особенности создания имиджа делового человека	12	2	2	8	14	0,5	0,5	13
5. Стил ь и социально-психологические проблемы руководства	11	2	2	7	14	0,5	0,5	13
6. Деловые переговоры	18	4	6	8	14,5	0,5	1	13
7. Конфликты в деловом общении	15	4	4	7	14	0,5	0,5	13
8. Стрессы. Обретение стрессоустойчивости в деловом общении	11	2	2	7	14	0,5	0,5	13
9. Манипуляции в деловом общении	13	4	2	7	14	0,5	0,5	13
10. Этика делового общения. Этикет	15	4	4	7	14	0,5	0,5	13
Итого по содержательному модулю 1	144	36	36	72	144	6	6	132
Всего часов	144	36	36	72	144	6	6	132

5. ТЕМАТИКА ЛЕКЦИОННЫХ, ПРАКТИЧЕСКИХ И ЛАБОРАТОРНЫХ ЗАНЯТИЙ

Темы лекционных занятий

№ п/п	Название темы	Количество часов	
		Очная форма	Заочная форма
1	Сущность делового общения в управлении	4	0,5
2	Психологические основы делового общения	6	1
3	Деловое общение и психодиагностика	4	1
4	Особенности создания имиджа делового человека	2	0,5
5	Стиль и социально-психологические проблемы руководства	2	0,5
6	Деловые переговоры	4	0,5
7	Конфликты в деловом общении	4	0,5
8	Стрессы. Обретение стрессоустойчивости в деловом общении	2	0,5
9	Манипуляции в деловом общении	4	0,5
10	Этика делового общения. Этикет	4	0,5
Всего		36	6

Тексты лекций приведены в дистанционном курсе на платформе Moodle университета «ДОВУ Деловое общение в управлении (Мащенко)» <http://dl-test.donnu-support.ru/course/view.php?id=538>

Темы практических занятий

№ п/п	Название темы	Количество часов	
		Очная форма	Заочная форма
1	Сущность делового общения в управлении	2	-
2	Психологические основы делового общения	6	1
3	Деловое общение и психодиагностика	6	1
4	Особенности создания имиджа делового человека	2	0,5
5	Стиль и социально-психологические проблемы руководства	2	0,5
6	Деловые переговоры	6	1
7	Конфликты в деловом общении	4	0,5
8	Стрессы. Обретение стрессоустойчивости в деловом общении	2	0,5
9	Манипуляции в деловом общении	2	0,5
10	Этика делового общения. Этикет	4	0,5
Всего		36	6

Планы (практических, семинарских) занятий с указанием рассматриваемых вопросов и выполняемых заданий приведены в дистанционном курсе на платформе Moodle университета «ДОВУ Деловое общение в управлении (Мащенко)» <http://dl-test.donnu-support.ru/course/view.php?id=538>

6. ОРГАНИЗАЦИЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ

Согласно «Порядка организации учебного процесса в образовательных организациях высшего профессионального образования Донецкой Народной Республики», самостоятельная работа студента является основным средством овладения учебным материалом во внеучебное время. Ее содержание определяется рабочей программой, методическими материалами, заданиями и рекомендациями преподавателя.

Основные задачи самостоятельной работы:

- овладение навыками самостоятельного обучения, формирования потребностей в самообразовании;
- освоение содержания дисциплины в рамках тем, предназначенных для самостоятельного изучения студента;
- осознание, углубление содержания и основных положений курса во время усвоения законспектированного на лекциях материала, его проработки на протяжении подготовки к практическим занятиям;
- использование материалов, полученных во время выполнения самостоятельных заданий, написания рефератов, для эффективной подготовки к модульным контрольным заданиям и экзамену.

Самостоятельная работа студентов по дисциплине «Деловое общение в управлении» содержит следующие виды учебной деятельности:

- первичное ознакомление с материалами лекций, составление конспекта;
- изучение и усвоение лекционного материала;
- самостоятельная проработка литературных источников и обобщение изученных материалов;
- подготовка к практическим занятиям и деловым играм;
- подготовка устных ответов на вопросы для самопроверки;
- подготовка к тестовым заданиям по усвоенному материалу;
- индивидуальная работа по заданию преподавателя;
- подготовка к выполнению письменных модульных контрольных работ;
- подготовка к экзамену.

Контрольными формами самостоятельной работы по дисциплине «Деловое общение в управлении» могут быть следующие: проверка конспекта; проверка ответов на контрольные или тестовые вопросы; проверка рефератов; проверка практических заданий; проверка выполненных индивидуальных заданий.

Организация самостоятельной работы студентов

№ п/п	Название темы	Количество часов	
		Очная форма	Заочная форма
1	Сущность делового общения в управлении	5	14
2	Психологические основы делового общения	8	14
3	Деловое общение и психодиагностика	8	13
4	Особенности создания имиджа делового человека	8	13
5	Стиль и социально-психологические проблемы руководства	7	13
6	Деловые переговоры	8	13
7	Конфликты в деловом общении	7	13
8	Стрессы. Обретение стрессоустойчивости в деловом общении	7	13
9	Манипуляции в деловом общении	7	13
10	Этика делового общения. Этикет	7	13
Всего		72	132

Содержание самостоятельной (в т.ч. индивидуальной) работы по темам и методические рекомендации по ее выполнению приведены в дистанционном курсе на платформе Moodle университета «ДОВУ Деловое общение в управлении (Мащенко)» <http://dl-test.donnu-support.ru/course/view.php?id=538>

7. КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ К ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

1. Определение и место делового общения в управлении.
2. Предмет, задачи, основные принципы, функции делового общения.
3. Определение и сущность общения: его функции, стороны, виды и формы.
4. Вербальные и невербальные средства коммуникации.
5. Кинесические, просодические и экстралингвистические средства общения.
6. Такесические и проксемические особенности невербального общения.
7. Барьеры общения: виды, приемы преодоления барьеров.
8. Восприятие в процессе делового общения. Феномены социального восприятия.
9. Взаимодействие в процессе делового общения.
10. Этапы делового общения.
11. Психодиагностика. Значение и понятие.
Методы психодиагностики и их значение в деловом общении.
13. Роль соционики в управлении. Типы менеджеров и стиль управления.
14. Имидж: характеристика, функции, особенности, типы в деловом общении.
15. Структура имиджа. Условия и правила его формирования в деловом общении.
16. Механизмы формирования имиджа в деловом общении.
17. Имидж руководителя.
18. Влияние планировки и оформления офиса на формирование имиджа.
19. Внешний вид деловой женщины.
20. Внешний вид делового мужчины.
21. Дресс-код делового человека.
22. Стиль и социально-психологические проблемы руководства.
23. Переговоры как разновидность делового общения. Стратегии ведения переговоров.
24. Подготовка и ведение переговоров. Достижение соглашения.
25. Анализ результатов переговоров и выполнение достигнутых договоренностей.
26. Тактические приемы ведения переговоров.
27. Причины конфликтов в организации.
28. Понятие, виды конфликтов в деловом общении.
29. Стадии и структура конфликта.
30. Стратегия поведения в конфликтной ситуации в деловом общении.
31. Способы решения конфликтов в деловом общении.
32. Понятие и природа стресса в деловом общении.
33. Причины и источники стресса.
34. Профилактика стрессов в деловом общении.
35. Индивидуальная стратегия и тактика устойчивого поведения к стрессу.
36. Влияние самооценки личности на ее стрессоустойчивость.
37. Суть и виды манипуляций.
38. Комплимент как вид манипуляций.
39. Критика как вид манипуляций.
40. Приемы расположения к себе людей.
41. Методы НЛП.
42. Общие этические принципы и характер делового общения.
43. Этика и мораль в деловом общении.
44. Основные проблемы макроэтики.
45. Основные проблемы микроэтики.
46. Характеристика отношений «снизу-вверх», «сверху-вниз», «по горизонтали».
47. Правила знакомства, представления и поведения в общественных местах.
48. Этикет деловых приемов.
49. Правила общения по телефону.
50. Визитные карточки.
51. Этикет делового подарка.

52. Искусство слушать, убеждать, влиять.
53. Подарки, одежда, представительство в деловом общении.
54. Социотип менеджера и его параметры.
55. Ситуация «Составление и подписание приказа по личному составу».
56. Ситуация «Поступление в вуз».
57. Ситуация «Оформление на работу».
58. Ситуация «Средства невербального общения».
59. Ситуация «Тип общения и дистанция».
60. Ситуация «Беседа по особенностям проксемики».
61. Ситуация «Барьеры общения».
62. Ситуация «Умение слушать».
63. Ситуация «Восприятие».
64. Ситуация «Этика и стиль руководства».
65. Ситуация «Управление стрессом».
66. Ситуация «Виды конфликтов».
67. Ситуация «Критика».
68. Ситуация «Проблемы макроэтики».
69. Ситуация «Проблемы микроэтики».
70. Ситуация «Подарки».

8. ОБРАЗЕЦ ЗАДАНИЯ МОДУЛЬНОГО КОНТРОЛЯ

ГОУ ВПО «ДОНЕЦКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ» Образовательная программа: бакалавриат Направление подготовки: 46.03.02 Документоведение и архивоведение Профиль: Документоведение и архивоведение Очная форма обучения. Семестр: 5 Заочная форма обучения. Год: 3 Учебная дисциплина: Деловое общение в управлении	
Модульная контрольная работа Вариант № 1	
1. Барьеры общения: виды, приемы преодоления барьеров. 2. Этапы делового общения.	
Утверждено на заседании кафедры информационных систем управления, протокол № _____ от “__” _____ 20__ г.	
Зав. кафедрой _____ Преподаватель _____	Н. Ш. Пономаренко Н. Е. Машенко

9. КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ ЗАДАНИЯ МОДУЛЬНОГО КОНТРОЛЯ

Номер задания	Количество баллов
Задание 1	5
Задание 2	5
Всего	10 баллов

10. ОБРАЗЕЦ ЭКЗАМЕНАЦИОННОГО БИЛЕТА

ГОУ ВПО «ДОНЕЦКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Образовательная программа: бакалавриат

Направление подготовки: 46.03.02 Документоведение и архивоведение

Профиль: Документоведение и архивоведение

Очная форма обучения. Семестр: 5

Заочная форма обучения. Год: 3

Учебная дисциплина: Деловое общение в управлении

Экзаменационный билет № 1

1. Влияние самооценки личности на ее стрессоустойчивость.
2. Эволюция делового администрирования и научные подходы к управлению.
3. Ситуация «Критика».

Утверждено на заседании кафедры информационных систем управления, протокол № ____ от «__» _____ 20__ г.

Заведующий кафедрой _____

Н. Ш. Пономаренко

Экзаменатор _____

Н. Е. Мащенко

11. КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ ЭКЗАМЕНАЦИОННОГО ЗАДАНИЯ

Номер задания	Количество баллов
Вопрос 1	15
Вопрос 2	15
Задание	10
Всего	40 баллов

12. ИНДИВИДУАЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ

Одним из видов индивидуальной работы студентов является подготовка доклада с мультимедийной презентацией. Цель данной работы – осмысление и углубление знаний по данной дисциплине, развитие навыков самостоятельной работы по сбору, систематизации материала, проведению исследования и анализа. Являясь одним из видов научно-исследовательской работы студентов, подготовка доклада с мультимедийной презентацией способствует формированию у студентов аналитического, творческого мышления.

Темы индивидуальных заданий

1. Мораль в современном обществе.
2. Этика в рекламе.
3. Психологическое действие цвета: цветная гамма костюмов, офисов и других составляющих имиджа делового человека.
4. Психоанализ символического значения одежды.
5. Визитная карточка в деловой жизни.
6. Этикет служебных взаимоотношений мужчины и женщины.
7. Сувениры и подарки в деловой сфере.
8. Этикет и имидж делового человека.

9. Этикет невербального общения.
10. Дружба в бизнесе.
11. Соотношение цели и средства в деловом мире.
12. Этика выгодных связей: за и против.
13. Общение как основа жизнедеятельности людей и их взаимодействия.
14. Культура делового общения.
15. Этические основы делового общения.
16. Моральная культура как этическая основа общения.
17. Деловое общение как процесс коммуникации. Характеристика модели процесса коммуникации.
18. Психологическая природа общения. Виды и уровни общения.
19. Культура слушания. Методы активного слушания.
20. Культура разговора. Виды языковых актов. Типы конструирования сообщений.
21. Вопрос как средство активизации процесса общения. Виды вопросов.
22. Психологическая природа общения. Условия эффективной коммуникации.
23. Беседа и деловой этикет.
24. Формы коллективного обсуждения деловых проблем.
25. Переговоры как форма делового общения. Стратегии и технологии ведения переговоров.
26. Переговоры и деловой этикет. Особенности проведения переговоров с зарубежными партнерами.
27. Дискуссия как форма коллективного обсуждения деловой проблемы.
28. Специфика «мозгового штурма» как креативной формы деловой коммуникации. Технологии проведения «мозгового штурма».
29. Особенности нейролингвистического программирования.
30. Этикет как проявление гармонии внутренней и внешней культуры.
31. Специфика современного делового этикета.
32. Деловой этикет руководителя.
33. Этикет проведения деловых приемов и презентаций.
34. Национальные особенности делового этикета в разных странах мира.
35. Голос и его характеристики, его роль в процессе коммуникации.
36. Интонация как средство невербального общения.
37. Взгляд как средство невербальной коммуникации.
38. Жесты того, кто говорит и тех, кто слушает.
39. Обстановка общения.

13. КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ ИНДИВИДУАЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТА

1. Цель работы: насколько четко сформулирована.
2. Структура: логичность и последовательность изложения материала.
3. Аргументация: обоснованность, убедительность, наличие позитивной оценки и возможной критики, серьезность научных источников.
4. Научный поиск: использование соответствующей литературы, объем проведенных научных исследований.
5. Язык работы: понятность, грамотность.
6. Творческий момент: творческое отношение к отбору, обработке материалов, наличие оригинальных выводов.

14. КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ ОБЩЕЙ УСПЕВАЕМОСТИ

В течение семестра обучающийся может заработать баллы за следующие виды деятельности: модульную контрольную работу, практические задания по дисциплине, индивидуальные задания (рефераты, презентации, доклады) и экзамен.

Оценка знаний студентов проводится по 100-балльной шкале согласно следующим критериям:

Содержательные модули	Вид работы	Баллы
Содержательный модуль 1	Организационно-учебная работа студента в	43
	Самостоятельная работа	7
	Модульная контрольная работа	10
	Итого	
Экзамен		40
Общий итог		100

Порядок оценивания учебных достижений обучающихся

Оценка по шкале ECTS	Оценка по 100-балльной шкале	Оценка по государственной шкале	
		экзамен, дифференцированный зачет	зачет
A	90-100	5 (отлично)	зачтено
B	80-89	4 (хорошо)	зачтено
C	75-79	4 (хорошо)	зачтено
D	70-74	3 (удовлетворительно)	зачтено
E	60-69	3 (удовлетворительно)	зачтено
FX	35-59	2 (неудовлетворительно) с возможностью повторной аттестации	не зачтено
F	0-34	2 (неудовлетворительно) с возможностью повторной сдачи при условии обязательного набора дополнительных баллов	не зачтено

15. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОГО ПРОЦЕССА

Учебные занятия проводятся в 8-м учебном корпусе (г. Донецк, ул. Челюскинцев, д. 198 а) университета. Для проведения лекционных и практических занятий требуется аудитория, оборудованная меловой или маркерной доской, мультимедийным проектором и экраном, ноутбуком, комплектом учебной мебели для студентов, рабочим местом преподавателя. Выход в Интернет проводной или с использованием Wi-Fi.

Для самостоятельной работы используются текстовые и электронные ресурсы Научной библиотеки университета и других электронных библиотечных баз данных, материально-техническая база учебной лаборатории кафедры информационных систем управления (ауд. 206 а).

В процессе обучения студенты имеют возможность использовать учебные материалы по дисциплине «Деловое общение в управлении», размещенные на платформе Moodle Центра дистанционного образования ГОУ ВПО «ДонНУ». С использованием ресурсов платформы дистанционного образования также осуществляется текущий контроль знаний студентов на основе тестирования и проверки результатов самостоятельной работы.

16. РЕКОМЕНДОВАННАЯ ЛИТЕРАТУРА

№ п/п	Наименование	Кол-во экземпляров в библиотеке ДонНУ	Наличие электронной версии в ЭБС
Основная литература			
1.	Чудинов, А. П. Деловое общение : учебное пособие / А. П. Чудинов, Е. А. Нахимова. - 3-е изд. - Москва : Флинта : Наука, 2016. - 187 с.	1	-
2.	Смирнов, Г. Н. Этика деловых отношений : учебник / Г. Н. Смирнов ; Дипломат. акад. МИД России, Каф. политологии и полит. философии. - Изд. 2-е. - Москва : Проспект, 2015. - 267 с.	1	-
3.	Кибанов, А. Я. Этика деловых отношений : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальности "Управление персоналом" / А. Я. Кибанов, Д. К. Захаров, В. Г. Коновалова ; Государственный ун-т упр. - Изд. 2-е. - Москва : ИНФРА-М, 2010. - 422, [1] с.	2	-
4.	Измайлова, М. А. Деловое общение : учеб. пособие / М. А. Измайлова. - 2-е изд. - Москва : ИТК "Дашков и К", 2009. - 250 с.	5	-
5.	Психология и этика делового общения : учебник для студентов вузов / В. Ю. Дорошенко, Л. И. Зотова, В. Н. Лавриненко и др. ; под ред. В.Н. Лавриненко. - 5-е изд. - Москва : ЮНИТИ, 2010. - 415 с.	5	-
Дополнительная литература			
6.	Вересов, Н. Н. Психология управления : учеб. пособие / Н. Н. Вересов ; Рос. акад. образования, Моск. психол.-социал. ин-т. - 3-е изд. - М. : Изд-во Московского психолого-социального института ; Воронеж : МОДЭК, 2006. - 302, [1] с.	14	-
7.	Мальханова, И. А. Деловое общение : уроки речевого-имиджмейкера / И. А. Мальханова. - Москва : Проспект, 2015. - 172 с.	2	-
8.	Андриенко, Е. В. Этика бизнеса и делового общения : [курс лекций для студентов экон. и экон.-прав. фак. дневной и заочной форм обучений] / Е. В. Андриенко ; Донецкий нац. ун-т. - Донецк : ДонНУ, 2011. - 148 с.	1	-
9.	Практикум по дисциплине "Деловое общение и администрирование" [Электронный ресурс] : для студентов направления подготовки 46.03.02 "Документоведение и архивоведение" всех форм обучения / [сост. Н. Е. Машенко] ; Донецкий нац. ун-т, Фак. математики и информ. технологий, Каф. информ. систем упр. - Донецк : ДонНУ, 2016. - электронные данные (1 файл).	1	+
10.	Деловое общение ; Деловой этикет : Учеб. пособие для вузов / Авт.-сост. И. Н. Кузнецов. - М. : ЮНИТИ, 2004. - 431 с.	5	-

17. ИНФОРМАЦИОННЫЕ РЕСУРСЫ

1. <http://azps.ru/articles/org/indexdo.html> – А.Я. Психология: описания психологических тестов, тестирование он-лайн, тренинги, упражнения, статьи, советы психологов.

2. Скаженик, Е.Н. Деловое общение: учебное пособие [Электронный ресурс] / Е.Н. Скаженик. – Таганрог: ТРТУ, 2006. – Режим доступа: <http://www.aup.ru/books/m161>.

18. ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

1. Windows 7 PRO (корпоративная лицензия ДОННУ № 46484614)
2. Microsoft Office (корпоративная лицензия ДОННУ № 46472919)
3. Microsoft Visual Studio (лицензия программы DreamSpark для высших учебных заведений)
4. Лицензии GPL для свободного программного обеспечения: Антивирус Касперского, Libre Office, Adobe Acrobat Reader, xPDF, Paint.NET.