

**ГОУ ВПО «ДОНЕЦКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
ФАКУЛЬТЕТ МАТЕМАТИКИ И ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ
Кафедра информационных систем управления**

УТВЕРЖДАЮ:

Проректор по научно-методической
и учебной работе



Е. И. Скафа

«22» апреля 2020 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
«ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ В УПРАВЛЕНИИ»**

Направление подготовки:	46.03.02 Документоведение и архивоведение
Образовательная программа:	бакалавриат
Квалификация:	академический бакалавр
Форма обучения:	очная, в том числе с ускоренным сроком обучения; заочная, в том числе с ускоренным сроком обучения

Донецк 2020

УТВЕРЖДАЮ:

Декан факультета математики и
информационных технологий

И.А. Моисеенко

«16» апреля 2020 г.

М.П. №1



Программа учебной дисциплины «Деловое общение в управлении» составлена на основании Государственного образовательного стандарта высшего профессионального образования (ГОС ВПО) Донецкой Народной Республики (ДНР) по направлению подготовки 46.03.02 Документоведение и архивоведение, утвержденного приказом Министерства образования и науки ДНР от 20 апреля 2016 г. № 411 (в редакции Приказа Министерства образования и науки Донецкой Народной Республики от 22 мая 2018 г. № 485); Порядка организации учебного процесса в образовательных организациях высшего профессионального образования Донецкой Народной Республики, утвержденного приказом Министерства образования и науки ДНР № 1171 от «10» ноября 2017 г.; учебного плана и основной образовательной программы высшего профессионального образования направления подготовки 46.03.02 Документоведение и архивоведение, разработанных в ГОУ ВПО «Донецкий национальный университет».

Разработчик:

доцент, кандидат экономических наук, доцент
кафедры информационных систем управления

Н. Е. Машченко

Программа учебной дисциплины утверждена на заседании кафедры
информационных систем управления

Протокол №11 от «14» апреля 2020 г.

Заведующий кафедрой

Н. Ш. Пономаренко

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

Протокол № 8 от «15» апреля 2020 г.

Председатель учебно-методической
комиссии факультета

Л.И. Селякова

1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ И МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В УЧЕБНОМ ПРОЦЕССЕ

Учебная дисциплина «Деловое общение в управлении» относится к базовой части профессионального блока дисциплин по направлению подготовки 46.03.02 Документоведение и архивоведение. Изучение данной дисциплины основывается на базе дисциплин: Русский язык и культура речи, Психология и является основой для изучения последующих дисциплин: Организация секретарского обслуживания, Управленческое консультирование.

Нормативные ссылки – не предусмотрено

2. СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

<i>Характеристика учебной дисциплины</i>				
Направление подготовки	46.03.02 Документоведение и архивоведение			
Образовательная программа	бакалавриат			
Квалификация	академический бакалавр			
Количество содержательных модулей (тем)	1			
Дисциплина базовой / вариативной части образовательной программы	Базовая часть профессионального блока			
Формы контроля (МК, экзамен, зачет)	1 МД, 1 экзамен			
Показатели	очная форма обучения на базе		заочная форма обучения на базе	
	нормат. срок	ускор. срок	нормат. срок	ускор. срок
Количество зачетных единиц (кредитов)	4	4	4	4
Год подготовки	2	2	2	2
Семестр	4	4		
Количество часов	144	144 (АР)	144	144 (АР)
- лекционных	32	-	6	-
- практических, семинарских	32	-	6	-
- лабораторных	-	-	-	-
- самостоятельной работы	80	144	132	144
в т.ч. индивидуальное задание	-			
Недельное количество часов,	9			
в т.ч. аудиторных	4			

АР- академразница

3. ОПИСАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Цели и задачи

Цель – формирование базовых навыков организации административного процесса в разных психологических условиях.

Задачи дисциплины:

1) овладение теоретическими знаниями и необходимыми терминами по деловому общению как ведущей компетенции специалиста по деловому администрированию;

2) формирование у будущих специалистов базовых представлений об администрировании, бизнес-процессах, 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 направлен на формирование элементов следующих компетенций в соответствии с требованиями ГОС ВПО по направлению подготовки 46.03.02 Документоведение и архивоведение и основной образовательной программы высшего образования направления подготовки 46.03.02 Документоведение и архивоведение:

а) общекультурных (ОК):

способность использовать основы философских знаний для формирования мировоззренческой позиции (ОК-1);

способность использовать основы правовых знаний в различных сферах деятельности (ОК-4);

способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-6);

б) общепрофессиональных (ОПК):

владение базовыми знаниями в области информационных технологий (программные продукты, используемые в управлении документами, системы электронного документооборота, технологии сканирования документов) (ОПК-2);

способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности (ОПК-6).

в) профессиональных (ПК):

технологическая деятельность:

способность самостоятельно работать с различными источниками информации (ПК-4);

владение современными системами информационного и технического обеспечения документационного обеспечения управления и управления архивами (ПК-18);

способность использовать правила подготовки управленческих документов и ведения деловой переписки (ПК-19).

В результате изучения учебной дисциплины студент должен

знать

научные подходы к администрированию, принципы бизнес-планирования, в том числе сетевого планирования, вербальные и невербальные уровни общения, виды восприятия и взаимодействия в процессе делового общения, виды барьеров в общении, методы диагностики психо- и социотипов, особенности создания имиджа делового человека, основные правила ведения переговоров, значения конфликтов и стрессов в работе менеджера, методы манипуляции и основы этики в деловом общении;

уметь слушать партнеров, вести деловые переговоры, корректировать поведение в конфликтных и стрессовых ситуациях, преодолевать барьеры в общении, применять методы манипуляций в деловом общении, проводить описание бизнес-процессов, использовать методы сетевого планирования;

владеть методами сетевого планирования; правилами делового этикета, противодействия манипуляциям, стратегиями ведения переговоров, приемами профилактики стресса, методами разрешения конфликтных ситуаций.

4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ И ФОРМЫ ОРГАНИЗАЦИИ УЧЕБНОГО ПРОЦЕССА

Курс дисциплины «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, анимации.

В учебном процессе широко применяются активные и интерактивные формы проведения занятий (разбор конкретных ситуаций, выполнение заданий по составлению и оформлению документов, дискуссия, полемика), внеаудиторная самостоятельная работа, балльно-рейтинговая система оценки успеваемости, личностно-ориентированное обучение, проблемное обучение, блочно-модульное обучение.

Предусмотрено использование в учебном процессе интернет-ресурсов по данному курсу для решения практических заданий при проведении практических занятий.

Самостоятельная работа студентов предусматривает выполнение индивидуальных заданий, подготовку к практическим занятиям, изучение учебной и методической литературы, составление конспектов, защиту презентаций и докладов.

Порядковый номер и тема	Краткое содержание темы
1	2
Тема 1. Сущность делового общения в управлении	Определение и место делового общения в управлении. Эволюция делового администрирования. Сетевое планирование как один из инструментов менеджера. Предмет, задачи и основные принципы делового общения.
Тема 2. Психологические основы делового общения	Определение и сущность общения: его функции, стороны, виды и формы. Вербальные и невербальные средства коммуникации. Барьеры общения. Восприятие и взаимодействие в процессе делового общения. Этапы делового общения.
Тема 3. Деловое общение и психодиагностика	Психодиагностика: значение и понятие. Методы психодиагностики. Роль соционики в деловом администрировании. Типы менеджеров и их стиль управления.
Тема 4. Особенности создания имиджа делового человека	Имидж как визуально-психологическая характеристика личности. Составляющие имиджа и механизмы его формирования. Имидж руководителя. Влияние планировки и оформления офиса на формирование имиджа. Внешний вид в деловом общении. Правила позитивного имиджа мужчины и женщины.
Тема 5. Стиль и социально-психологические проблемы руководства	Понятие стиля руководства. Классификация стилей руководства. Выбор оптимального стиля руководства. Психологические проблемы руководства.
Тема 6. Деловые переговоры	Переговоры как разновидность делового общения. Стратегии ведения переговоров. Подготовка к переговорам. Ведение переговоров. Анализ результатов переговоров и выполнения достигнутых договоренностей. Тактические приемы ведения переговоров.
Тема 7. Конфликты в деловом общении	Понятие и виды конфликтов в деловом общении. Методы решения конфликтов. Способы решения конфликтов.
Тема 8. Стрессы. Обретение	Понятие и природа стресса. Причины и источники стресса.

стрессоустойчивости в деловом общении	Профилактика стрессов в деловом общении. Индивидуальная стратегия и тактика стрессоустойчивого поведения. Влияние самооценки личности на ее стрессоустойчивость.
Тема 9. Манипуляции в деловом общении	Сущность и виды манипуляций. Compliment и критика как виды манипуляций. Приемы расположения к себе людей. Методы нейролингвистического программирования. Правила нейтрализации манипуляций. Модель эго-состояний.
Тема 10. Этика делового общения. Этикет	Общие этические принципы и характер делового общения. Основные проблемы макро- и микроэтики. Правила знакомства, представления и поведения в общественных местах. Этикет деловых приемов. Правила общения по телефону. Визитные карточки в современном деловом этикете. Этикет делового подарка.

Тематический план

Содержательный модуль 1

	Содержательный модуль 1																				
Названия содержательных модулей и тем	Количество часов																				
	Очная форма										Заочная форма										
	Нормативный срок обучения					Ускоренный срок обучения					Нормативный срок обучения					Ускоренный срок обучения					
	всего	в т.ч.				всего	в т.ч.				всего	в т.ч.					всего	в т.ч.			
		лекции	практические	лабораторные	самостоятельная работа		лекции	практические	лабораторные	самостоятельная работа		лекции	практические	лабораторные	самостоятельная работа	индивидуальная работа		лекции	практические	лабораторные	самостоятельная работа
Тема 1. Сущность делового общения в управлении	18	4	6	-	8	14	-	-	-	14	16	1	1	-	14	-	14	-	-	-	14
Тема 2. Психологические основы делового общения	18	6	4	-	8	14	-	-	-	14	16	1	1	-	14	-	14	-	-	-	14
Тема 3. Деловое общение и психодиагностика	16	4	2	-	8	14	-	-	-	14	14	0,5	0,5	-	13	-	14	-	-	-	14
Тема 4. Особенности создания имиджа делового человека	12	2	2	-	8	14	-	-	-	14	14	0,5	0,5	-	13	-	14	-	-	-	14
Тема 5. Стил ь и социально-психологические проблемы руководства	12	2	2	-	8	14	-	-	-	14	14	0,5	0,5	-	13	-	14	-	-	-	14
Тема 6. Деловые переговоры	16	4	4	-	8	14	-	-	-	14	14	0,5	0,5	-	13	-	14	-	-	-	14
Тема 7. Конфликты в деловом общении	14	2	4	-	8	15	-	-	-	15	14	0,5	0,5	-	13	-	15	-	-	-	15
Тема 8. Стрессы. Обретение стрессоустойчивости в деловом общении	12	2	2	-	8	15	-	-	-	15	14	0,5	0,5	-	13	-	15	-	-	-	15
Тема 9. Манипуляции в деловом общении	12	2	2	-	8	15	-	-	-	15	14	0,5	0,5	-	13	-	15	-	-	-	15
Тема 10. Этика делового общения. Этикет	16	4	4	-	8	15	-	-	-	15	14	0,5	0,5	-	13	-	15	-	-	-	15
Всего часов по модулю	144	32	32	-	80	144	-	-	-	144	144	6	6	-	132	-	144	-	-	-	144

5. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ЛЕКЦИОННЫХ, ПРАКТИЧЕСКИХ И ЛАБОРАТОРНЫХ ЗАНЯТИЙ

Темы лекционных занятий

<i>№ n/n</i>	<i>Название темы</i>	<i>Количество часов</i>			
		Очная форма с нормативным сроком обучения	Очная форма с ускоренным сроком обучения	Заочная форма с нормативным сроком обучения	Заочная форма с ускоренным сроком обучения
1	Сущность делового общения в управлении	4	-	1	-
2	Психологические основы делового общения	6	-	1	-
3	Деловое общение и психодиагностика	4	-	0,5	-
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	2	-	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	32	-	6	-

Темы практических занятий

<i>№ n/n</i>	<i>Название темы</i>	<i>Количество часов</i>			
		Очная форма с нормативным сроком обучения	Очная форма с ускоренным сроком обучения	Заочная форма с нормативным сроком обучения	Заочная форма с ускоренным сроком обучения
1	Сущность делового общения в управлении	6	-	1	-
2	Психологические основы делового общения	4	-	1	-
3	Деловое общение и психодиагностика	2	-	0,5	-
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	2	-	0,5	-
10	Этика делового общения. Этикет	4	-	0,5	-
	ВСЕГО	32	-	6	-

6. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОРГАНИЗАЦИИ 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

<i>№ п/п</i>	<i>Название темы</i>	<i>Количество часов</i>			
		Очная форма с нормативным сроком обучения	Очная форма с ускоренным сроком обучения	Заочная форма с нормативным сроком обучения	Заочная форма с ускоренным сроком обучения
1	Сущность делового общения в управлении	8	14	14	14
2	Психологические основы делового общения	8	14	14	14
3	Деловое общение и психодиагностика	8	14	13	14
4	Особенности создания имиджа делового человека	8	14	13	14
5	Стиль и социально-психологические проблемы руководства	8	14	13	14
6	Деловые переговоры	8	14	13	14

7	Конфликты в деловом общении	8	15	13	15
8	Стрессы. Обретение стрессоустойчивости в деловом общении	8	15	13	15
9	Манипуляции в деловом общении	8	15	13	15
10	Этика делового общения. Этикет	8	15	13	15
	ВСЕГО	80	144	132	144

7. 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.

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.

8. ВОПРОСЫ К МОДУЛЬНОМУ КОНТРОЛЮ

1. Определение и место делового общения в управлении.
2. Эволюция делового администрирования и научные подходы к управлению.
3. Суть бизнес-процесса, основные параметры.
4. Сетевое планирование как один из инструментов менеджера.
5. Порядок сетевого планирования.
6. Порядок построения сетевого графика.
7. Значение календарного планирования в деловом администрировании.
8. Предмет, задание, основные принципы, функции делового общения.
9. Определение и сущность общения: его функции, стороны, виды и формы.
10. Вербальные и невербальные средства коммуникации.
11. Кинесические, просодические и экстралингвистические средства общения.
12. Такесические и проксемические особенности невербального общения.
13. Барьеры общения: виды, приемы преодоления барьеров.
14. Восприятие в процессе делового общения. Феномены социального восприятия.
15. Взаимодействие в процессе делового общения.
16. Этапы делового общения.
17. Психодиагностика. Значение и понятие.
18. Методы психодиагностики и их значения в деловом общении и администрировании.
19. Роль соционики в деловом администрировании. Типы менеджеров и стиль управления.

9. ОБРАЗЕЦ МОДУЛЬНОГО КОНТРОЛЯ

ГОУ ВПО «ДОНЕЦКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ» ФАКУЛЬТЕТ МАТЕМАТИКИ И ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ	
Направление подготовки:	46.03.02 Документоведение и архивоведение
Образовательная программа	бакалавриат
Семестр	IV
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. Мащенко

Критерии оценивания модульного контроля

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

10. КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ К ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Контрольные вопросы к экзамену

1. **Определение и место делового общения в управлении.**
2. Эволюция делового администрирования и научные подходы к управлению.
3. Сущность бизнес-процесса, основные параметры.
4. Сетевое планирование как один из инструментов менеджера.
5. Порядок сетевого планирования.
6. Порядок построения сетевого графика.
7. Значение календарного планирования в деловом администрировании.
8. Предмет, задачи, основные принципы, функции делового общения.
9. Определение и сущность общения: его функции, стороны, виды и формы.
10. Вербальные и невербальные средства коммуникации.
11. Кинесические, просодические и экстралингвистические средства общения.
12. Такесические и проксемические особенности невербального общения.
13. Барьеры общения: виды, приемы преодоления барьеров.
14. Восприятие в процессе делового общения. Феномены социального восприятия.
15. Взаимодействие в процессе делового общения.
16. Этапы делового общения.
17. Психодиагностика. Значение и понятие.
18. Методы психодиагностики и их значение в деловом общении.
19. Роль соционики в управлении. Типы менеджеров и стиль управления.

20. Имидж: характеристика, функции, особенности, типы в деловом общении.
21. Структура имиджа. Условия и правила его формирования в деловом общении.
22. Механизмы формирования имиджа в деловом общении.
23. Имидж руководителя.
24. Влияние планировки и оформления офиса на формирование имиджа.
25. Внешний вид деловой женщины.
26. Внешний вид делового мужчины.
27. Дресс-код делового человека.
28. Стилль и социально-психологические проблемы руководства.
29. Переговоры как разновидность делового общения. Стратегии ведения переговоров.
30. Подготовка и ведение переговоров. Достижение соглашения.
31. Анализ результатов переговоров и выполнение достигнутых договоренностей.
32. Тактические приемы ведения переговоров.
33. Причины конфликтов в организации.
34. Понятие, виды конфликтов в деловом общении.
35. Стадии и структура конфликта.
36. Стратегия поведения в конфликтной ситуации в деловом общении.
37. Способы решения конфликтов в деловом общении.
38. Понятие и природа стресса в деловом общении.
39. Причины и источники стресса.
40. Профилактика стрессов в деловом общении.
41. Индивидуальная стратегия и тактика устойчивого поведения к стрессу.
42. Влияние самооценки личности на ее стрессоустойчивость.
43. Суть и виды манипуляций.
44. Комплимент и критика как виды манипуляций.
45. Приемы расположения к себе людей. Методы НЛП.
46. Общие этические принципы и характер делового общения.
47. Этика и мораль в деловом общении.
48. Основные проблемы макроэтики.
49. Основные проблемы микроэтики.
50. Характеристика отношений «снизу-вверх», «сверху-вниз», «по горизонтали».
51. Правила знакомства, представления и поведения в общественных местах.
52. Этикет деловых приемов.
53. Правила общения по телефону.
54. Визитные карточки.
55. Этикет делового подарка.
56. Искусство слушать, убеждать, влиять.
57. Подарки, одежда, представительство в деловом общении.
58. Социотип менеджера и его параметры.
59. Ситуация «Составление и подписание приказа по личному составу».
60. Ситуация «Поступление в вуз».
61. Ситуация «Оформление на работу».
62. Ситуация «Средства невербального общения».
63. Ситуация «Тип общения и дистанция».
64. Ситуация «Беседа по особенностям проксемики».
65. Ситуация «Барьеры общения».
66. Ситуация «Умение слушать».
67. Ситуация «Восприятие».
68. Ситуация «Этика и стиль руководства».
69. Ситуация «Управление стрессом».
70. Ситуация «Виды конфликтов».
71. Ситуация «Критика».

72. Ситуация «Проблемы макроэтики».
 73. Ситуация «Проблемы микроэтики».
 74. Ситуация «Подарки».

11. ОБРАЗЕЦ ЭКЗАМЕНАЦИОННОГО БИЛЕТА

ГОУ ВПО «ДОНЕЦКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»	
Факультет математики и информационных технологий	
Направление подготовки:	46.03.02 Документоведение и архивоведение
Образовательная программа:	бакалавриат
Семестр	IV
Учебная дисциплина	Деловое общение в управлении
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

Критерии оценивания экзамена

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

12. ОБРАЗЕЦ ТЕСТОВОГО ЗАДАНИЯ

1. Вербальные коммуникации осуществляются с помощью:
- а) жестов;
 - б) определенного темпа языка;
 - в) установления определенной дистанции между общающимися;
 - д) устного языка;
 - е) похлопываний по плечу;
 - ж) информационных технологий.
- Ответ: д.
2. Для ведения независимого общения следует выбирать позицию:
- а) по диагонали;
 - б) друг против друга;
 - в) рядом друг с другом;
 - г) углового расположения.
- Ответ: а.

13. КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ

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:

№ п/п	Виды контрольных мероприятий	Количество баллов
	Тема 1	
1.	Практическое задание	7
2.	Текущее тестирование	0,5
	Тема 2.	
1.	Практическое задание	4
2.	Текущее тестирование	0,5
	Тема 3	
1.	Практическое задание	3
2.	Текущее тестирование	0,5
	Тема 4	
1.	Практическое задание	2
2.	Текущее тестирование	0,5
	Тема 5	
1.	Практическое задание	2
2.	Текущее тестирование	0,5
	Тема 6	
	Практическое задание	4
1.	Текущее тестирование	0,5
	Тема 7	
1.	Практическое задание	5
3.	Текущее тестирование	0,5
	Тема 8	
1.	Практическое задание	2
2.	Текущее тестирование	0,5
	Тема 9.	
1.	Практическое задание	3
2.	Текущее тестирование	0,5
	Тема 10	
1.	Практическое задание	6
2.	Текущее тестирование	0,5
	Индивидуальное задание	7
	Модульный контроль	10
	Экзамен	40
	Всего за семестр:	100

Шкала соответствия баллов государственной шкале

Оценка ECTS	Сумма баллов за все виды учебной деятельности	Оценка по государственной шкале (экзамен, дифференциальный зачет)	Оценка по государственной шкале (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 сдачи	не зачтено
F	0-34	2 (неудовлетворительно) с возможностью повторной сдачи при условии обязательного набора дополнительных баллов	не зачтено

14. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОГО ПРОЦЕССА

Лекционные и практические занятия проводятся в учебной аудитории для проведения занятий лекционного типа, практических занятий, текущего контроля и промежуточной аттестации, оснащенной комплектом учебной мебели, комплектом рабочего места преподавателя, меловой (маркерной) доской, 1 мультимедийным проектором, ноутбуком (1 шт.).

15. 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. Мащенко] ; 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	-

16. 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>.

17. ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

- Windows 7 PRO (корпоративная лицензия ДОННУ № 46484614)
- Microsoft Office (корпоративная лицензия ДОННУ № 46472919)
- Microsoft Visual Studio (лицензия программы DreamSpark для высших учебных заведений)
- Антивирус Касперского, Adobe Acrobat Reader, xPDF (лицензии GPL, Apache, BSD для свободного программного обеспечения).

18. ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ЭЛЕКТРОННОГО ОБУЧЕНИЯ И ДИСТАНЦИОННЫХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

<i>Дисциплина или другой вид учебной работы</i>	<i>ФИО преподавателя и вид электронного взаимодействия преподаватель-студент по дисциплине</i>
Деловое общение в управлении	Мащенко Н.Е.: Облако (https://cloud.mail.ru/public/2rxR/5BTyWLR9V/), ВК (https://vk.com/maschenko_n), e-mail (n.mashchenko@donnu.ru)

Рабочая программа рассмотрена и переутверждена на заседании кафедры с изменениями (без изменений) на 2021-2022 год.

В рабочую программу дисциплины «Деловое общение в управлении» внесены следующие изменения и дополнения:

Протокол заседания кафедры № ____ от ____ . Зав.кафедрой _____

Рабочая программа рассмотрена и переутверждена на заседании кафедры с изменениями (без изменений) на 2022-2023 год.

В рабочую программу дисциплины «Деловое общение в управлении» внесены следующие изменения и дополнения:

Протокол заседания кафедры № ____ от ____ . Зав.кафедрой _____