

Министерство науки и высшего образования
Российской Федерации

Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Донецкий государственный университет»

Факультет математики и информационных технологий
Кафедра информационных систем управления



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ В УПРАВЛЕНИИ

Укрупненная группа направлений подготовки	27.00.00	Управление в технических системах
Программа высшего образования		Программа бакалавриата
Направление подготовки	27.03.03	Системный анализ и управление
Профиль подготовки		Системный анализ и управление
Квалификация		Бакалавр
Форма обучения		Очная

Рабочая программа адаптирована для лиц
с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Донецк 2024

Рабочая программа дисциплины «Деловое общение в управлении» для обучающихся по направлению подготовки 27.03.03 Системный анализ и управление (Профиль: Системный анализ и управление), составлена на основании Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – бакалавриат по направлению подготовки 27.03.03 Системный анализ и управление, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 07 августа 2020 г. № 902 (с изм. и доп.), Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры, утвержденного приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 06 апреля 2021 г. № 245 (с изм. и доп.), в соответствии с учебным планом, утвержденным Ученым советом ФГБОУ ВО «ДонГУ» для набора 2024 года.

Разработчик:

доцент кафедры информационных
систем управления,
канд. экон. наук, доц.



Н. Е. Мащенко

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры информационных систем управления.

Протокол от 22.03.2024 г. № 6а

Заведующий кафедрой



Н.Ш. Пономаренко

СОГЛАСОВАНО:

Декан факультета математики и
информационных технологий
28.03.2024 г.



И.А. Моисеенко

Учебно-методическая комиссия факультета математики и информационных технологий.
Протокол от 27.03.2024 г. № 3.

Председатель



Л. И. Селякова

Руководитель основной профессиональной
образовательной программы,
канд. экон. наук, доц.
26.03.2024 г.



А.М. Гизатулин

1. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

1.1. Требования к предварительной подготовке обучающихся, предшествующие и сопутствующие дисциплины, на которых основывается изучение данной:

Информационный менеджмент, Психология.

1.2. Дисциплины, курсовые работы и практики, для которых освоение данной дисциплины необходимо как предшествующее:

Управление знаниями в цифровой экономике.

2. ОПИСАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Общая характеристика

Наименование показателя	Значение показателя
Название образовательной программы	27.03.03 Системный анализ и управление (Профиль: Системный анализ и управление)
Шифр и название в соответствии с учебным планом	Б1.В.ОД.2. Деловое общение в управлении
Часть образовательной программы	Вариативная часть: выбор вуза
Количество зачетных единиц / всего часов	4 / 144

2.2. Распределение часов по формам и периодам обучения

Форма обучения	курс	семестр	Общее количество часов					Форма контроля
			лекционных	лабораторных	практических	самостоятельной работы + контроль	всего	
Очная	3	5	34	–	34	76	144	экзамен

3. ЦЕЛИ ДИСЦИПЛИНЫ

Формирование базовых навыков организации административного процесса в разных психологических условиях

4. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ КОМПОНЕНТА ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ, ИХ ИНДИКАТОРЫ И ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ

Компетенции	Индикаторы	Результаты обучения
УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.2. Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели	УК-3.2.1. Знает основные принципы делового общения в управлении; общие этические принципы и характер делового общения, основные проблемы макро- и микроэтики. УК-3.2.2. Умеет применять принципы и правила делового общения УК-3.2.3. Демонстрирует навыки делового общения

5. ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Название темы	Краткое содержание темы (вопросы темы)
Роль делового общения в управлении	1.Определение и место делового общения в управлении.

	2.Предмет, задачи и основные принципы делового общения.
Психологические основы делового общения	1.Определение и сущность общения: его функции, стороны, виды и формы. 2.Вербальные и невербальные средства коммуникации. 3.Барьеры общения. 4.Восприятие и взаимодействие в процессе делового общения. 5.Этапы делового общения.
Деловое общение и психодиагностика	1.Психодиагностика: значение и понятие. 2.Методы психодиагностики. 3. Роль соционики в деловом администрировании. Типы менеджеров и их стиль управления.
Особенности создания имиджа делового человека	1.Имидж как визуально-психологическая характеристика личности. 2.Составляющие имиджа и механизмы его формирования. 3.Имидж руководителя. 4.Влияние планировки и оформления офиса на формирование имиджа. 5.Внешний вид в деловом общении. Правила позитивного имиджа мужчины и женщины.
Стиль и социально-психологические проблемы руководства	1.Понятие стиля руководства. 2.Классификация стилей руководства. 3.Выбор оптимального стиля руководства. 4.Психологические проблемы руководства.
Деловые переговоры	1.Переговоры как разновидность делового общения. Стратегии ведения переговоров. 2.Подготовка к переговорам. 3. Ведение переговоров. 4.Анализ результатов переговоров и выполнения достигнутых договоренностей. 5. Тактические приемы ведения переговоров.
Конфликты в деловом общении	1.Понятие и виды конфликтов в деловом общении. 2.Методы решения конфликтов. 3.Способы решения конфликтов.
Стрессы. Обретение стрессоустойчивости в деловом общении	1.Понятие и природа стресса. 2.Причины и источники стресса. 3.Профилактика стрессов в деловом общении. 4.Индивидуальная стратегия и тактика стрессоустойчивого поведения. 5.Влияние самооценки личности на ее стрессоустойчивость.
Манипуляции в деловом общении	1.Сущность и виды манипуляций. 2.Умение убеждать и влиять на людей 3. Комплимент и критика как виды манипуляций. 4. Приемы расположения к себе людей. Методы нейролингвистического программирования 5. Правила нейтрализации манипуляций. Модель эго-состояний.
Этика делового общения. Этикет	1.Общие этические принципы и характер делового общения. 2.Основные проблемы макро- и микроэтики. 3.Правила знакомства, представления и поведения в общественных местах. 4.Этикет деловых приемов.

	5.Правила общения по телефону. 6.Визитные карточки в современном деловом этикете. 7.Этикет делового подарка.
--	--

6. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

6.1. Форма обучения – очная, курс – 3, семестр – 5

Наименования разделов и тем	Количество часов				
	Лекц.	Лабор.	Практ.	СРС+К	Всего
Роль делового общения в управлении	2	–	2	7	11
Психологические основы делового общения	4	–	4	7	15
Деловое общение и психодиагностика	4	–	4	8	16
Особенности создания имиджа делового человека	4	–	4	8	16
Стиль и социально-психологические проблемы руководства	2	–	2	8	12
Деловые переговоры	4		4	8	16
Конфликты в деловом общении	4		4	8	16
Стрессы. Обретение стрессоустойчивости в деловом общении	2	–	2	8	12
Манипуляции в деловом общении	4		4	7	15
Этика делового общения. Этикет	4		4	7	15
ИТОГО ЗА СЕМЕСТР	34	–	34	76	144

7. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ (СРЕДСТВА) ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

7.1. Контрольные вопросы

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. Структура процесса общения.
5. Вербальные и невербальные средства коммуникации.
6. Кинесические, просодические и экстралингвистические средства общения.
7. Такесические и проксемические особенности невербального общения.
8. Техника включения и исключения партнера из разговора
9. Окно Джогари: сущность и значение.
10. Механизмы социальной перцепции.
11. Барьеры общения: виды, приемы преодоления барьеров.
12. Восприятие в процессе делового общения. Феномены социального восприятия.
13. Взаимодействие в процессе делового общения.
14. Этапы делового общения.
15. 11. Психодиагностика. Значение и понятие.
16. 12. Методы психодиагностики и их значение в деловом общении.
17. Роль соционики в управлении. Социотипы и стили управления.
18. Имидж: характеристика, функции, особенности, типы в деловом общении.
19. Понятие имиджа, его особенности и типы.
20. Структура имиджа. Условия и правила его формирования в деловом общении.
21. Механизмы формирования имиджа в деловом общении.
22. Имидж руководителя.
23. Влияние планировки и оформления офиса на формирование имиджа.

24. Внешний вид деловой женщины.
25. Внешний вид делового мужчины.
26. Дресс-код делового человека.
27. Стиль и социально-психологические проблемы руководства.
28. Переговоры как разновидность делового общения. Стратегии ведения переговоров.
29. Подготовка и ведение переговоров. Достижение соглашения.
30. Анализ результатов переговоров и выполнение достигнутых договоренностей.
31. Тактические приемы ведения переговоров.
32. Причины конфликтов в организации.
33. Понятие, виды конфликтов в деловом общении.
34. Стадии и структура конфликта.
35. Стратегия поведения в конфликтной ситуации в деловом общении.
36. Способы решения конфликтов в деловом общении.
37. Понятие и природа стресса в деловом общении.
38. Причины и источники стресса.
39. Профилактика стрессов в деловом общении.
40. Индивидуальная стратегия и тактика устойчивого поведения к стрессу.
41. Влияние самооценки личности на ее стрессоустойчивость.
42. Суть и виды манипуляций.
43. Комплимент как вид манипуляций.
44. Критика как вид 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 руководителя: стили управления.
59. Стрессоустойчивость в соционике.
60. Классификация стилей руководства. Выбор оптимального стиля управления.
61. Ситуация «Составление и подписание приказа по личному составу».
62. Ситуация «Поступление в вуз».
63. Ситуация «Оформление на работу».
64. Ситуация «Средства невербального общения».
65. Ситуация «Тип общения и дистанция».
66. Ситуация «Беседа по особенностям проксемики».
67. Ситуация «Барьеры общения».
68. Ситуация «Умение слушать».
69. Ситуация «Восприятие».
70. Ситуация «Этика и стиль руководства».
71. Ситуация «Управление стрессом».
72. Ситуация «Виды конфликтов».
73. Ситуация «Критика».
74. Ситуация «Проблемы макроэтики».

75. Ситуация «Проблемы микроэтики».

76. Ситуация «Подарки».

7.2. Темы докладов (рефератов)

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.

7.3. Образец содержания экзаменационного билета (при наличии экзамена по дисциплине)

В случае ведения учебного процесса с использованием электронного обучения и дистанционных образовательных технологий, содержание билета может отличаться от приведенного.

Экзаменационный билет № 1

1. Определение и место делового общения в управлении.
2. Социотипы руководителя: стили управления.
3. Ситуация «Средства невербального общения»

8. РАСПРЕДЕЛЕНИЕ БАЛЛОВ, КОТОРЫЕ ПОЛУЧАЮТ ОБУЧАЮЩИЕСЯ

Общая оценка знаний обучающихся по дисциплине проводится по 100-балльной шкале исходя из максимума, приведенного в таблице ниже. Организационно-учебная работа в аудитории оценивается на основе таких критериев как посещаемость занятий, своевременное и качественное выполнение домашних заданий, активность во время проведения лекционных и практических занятий (участие в обсуждении текущего и пройденного материала, решение задач и т.п.).

8.1. Семестр 5

Номера разделов	Виды работ	Максимальное количество баллов
1	Организационно-учебная работа в аудитории	54
	Самостоятельная работа	6
ИТОГО		60
Экзамен		40
Общий итог за семестр		100

Соответствие баллов оценке

Количество баллов из 100	ECTS	Оценка по пятибалльной шкале	
		Экзамен, дифференцированный зачет	Зачет
90-100	A	отлично	зачтено
80-89	B	хорошо	зачтено
75-79	C		зачтено
70-74	D	удовлетворительно	зачтено
60-69	E		зачтено
35-59	FX	неудовлетворительно	не зачтено
0-34	F		не зачтено

9. ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ И ИНВАЛИДОВ

В ходе реализации дисциплины используются следующие дополнительные методы обучения, текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся в зависимости от их индивидуальных особенностей:

- 1) для слепых и слабовидящих:
 - лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением;
 - для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство; возможно также использование собственных увеличивающих устройств;

- письменные задания оформляются увеличенным шрифтом.
- 2) для глухих и слабослышащих:
 - лекции оформляются в виде электронного документа;
 - письменные задания выполняются на компьютере в письменной форме;
 - экзамен проводится в письменной форме на компьютере; возможно проведение в форме тестирования.
- 3) для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:
 - лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением;
 - письменные задания выполняются на компьютере;
 - экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.

При необходимости предусматривается увеличение времени для подготовки ответа.

Процедура проведения промежуточной аттестации для обучающихся устанавливается с учётом их индивидуальных психофизических особенностей. Промежуточная аттестация может проводиться в несколько этапов.

Проведение процедуры оценивания результатов обучения допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.

Обеспечивается доступ к информационным и библиографическим ресурсам в сети Интернет для каждого обучающегося в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

- 1) для слепых и слабовидящих:
 - в печатной форме увеличенным шрифтом;
 - в форме электронного документа;
- 2) для глухих и слабослышащих:
 - в печатной форме;
 - в форме электронного документа.
- 3) для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата:
 - в печатной форме;
 - в форме электронного документа.

10. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОГО ПРОЦЕССА

Учебные занятия проводятся в в 8-м учебном корпусе (г. Донецк, ул. Челюскинцев, д. 198 а) университета. Для проведения лабораторных занятий требуется аудитория, оборудованная меловой или маркерной доской, мультимедийный проектор и экран, ноутбук, комплект учебной мебели для студентов, рабочее место 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, учебно-методическое обеспечение, представленное в учебно-методическом кабинете Главного корпуса (ауд.405).

Обучающиеся имеют возможность использовать учебные материалы по дисциплине, размещенные на платформе Moodle Центра дистанционного образования ФГБОУ ВО «ДонГУ». При изучении дисциплины применяются электронное обучение и дистанционные образовательные технологии.

С использованием ресурсов платформы дистанционного образования осуществляется текущий контроль знаний обучающихся на основе тестирования и проверки результатов самостоятельной работы.

11. РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

11.1. Основная литература

1. Скибицкая, И. Ю. Деловое общение : учебник и практикум для вузов / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 247 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06495-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. с. 2 — URL: <https://urait.ru/bcode/534431/p.2> (дата обращения: 12.04.2024).
2. Панфилова, А. П. Культура речи и деловое общение : учебник и практикум для вузов / А. П. Панфилова, А. В. Долматов. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 488 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16685-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. с. 2 — URL: <https://urait.ru/bcode/544942/p.2> (дата обращения: 12.04.2024).
3. Бороздина, Г. В. Психология и этика делового общения : учебник и практикум для вузов / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общей редакцией Г. В. Бороздиной. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 392 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16726-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. с. 2 — URL: <https://urait.ru/bcode/535477/p.2> (дата обращения: 12.04.2024).

Дополнительная литература

1. Чудинов, А. П. Деловое общение : учебное пособие / А. П. Чудинов, Е. А. Нахимова. - 3-е изд. - Москва : Флинта : Наука, 2016. - 187 с.
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.
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.
4. 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.
5. 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).

12. ИНФОРМАЦИОННЫЕ РЕСУРСЫ

1. **Национальная электронная библиотека (НЭБ):** федеральная государственная информационная система / Министерство Культуры РФ; Российская государственная библиотека. — Москва, 2019- . — URL: <https://rusneb.ru/> (дата обращения: 01.09.2023). — Режим доступа: свободный, подписка. Необходима установка программного обеспечения. — Текст: электронный.
2. **eLIBRARY.RU:** научная электронная библиотека: сайт. — Москва, 2000- . — URL: <https://elibrary.ru> (дата обращения: 01.09.2023). — Режим доступа: для авторизов. пользователей. —Текст: электронный.
3. Научная электронная библиотека **«Кибер.Ленинка»:** сайт / Ассоциация «Открытая наука». — Москва, 2014- . — URL: <https://cyberleninka.ru/>. — Режим доступа: свободный. — Текст: электронный.

4. Электронно-библиотечная система «Лань»: [сайт]. – URL: <https://e.lanbook.com> (дата обращения: 01.09.2023). – Режим доступа: для авторизов. пользователей. – Текст: электронный.

5. ЭБС Юрайт: электронная библиотечная система: сайт. – Москва, 2013. – URL: <https://biblio-online.ru> (дата обращения: 01.09.2023). – Режим доступа: для авторизов. пользователей. – Текст: электронный.

6. Электронно-библиотечная система ДонГУ: сайт / ФГБОУ ВО «ДонГУ». – Донецк, 2016- . – URL: <http://library.donnu.ru/> (дата обращения: 01.09.2023). – Режим доступа: свободный. – Текст: электронный.

7. Электронный каталог Научной библиотеки ДонГУ: раздел сайта / НБ ДонГУ. – Текст: электронный // ЭБС ДонГУ: сайт. – URL: <http://library.donnu.ru/catalog/> (дата обращения: 01.09.2023). – Режим доступа: поиск свободный, электронные документы – для пользователей ДонГУ.

8. Электронный архив ДонГУ: раздел сайта / НБ ДонГУ. – Текст: электронный // ЭБС ДонГУ: сайт. – URL: <http://repo.donnu.ru/> (дата обращения: 01.09.2023). – Режим доступа: свободный.

13. ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

1. Windows 7 PRO (корпоративная лицензия ДонГУ № 46484614)
2. Microsoft Office (корпоративная лицензия ДонГУ № 46472919)
3. Microsoft Visual Studio (лицензия программы Dream Spark для высших учебных заведений)
4. Антивирус Касперского, Adobe Acrobat Reader, xPDF (лицензии GPL, Apache, BSD для свободного программного обеспечения).