

КОПИЯ

РУССКИЙ ИНСТИТУТ УПРАВЛЕНИЯ ИМЕНИ В.П.Чернова

РИУ

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины
«ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ И ЭТИКЕТ»

для специальности
«Менеджмент организации»
(наименование специальности)

квалификация - менеджер

«УТВЕРЖДАЮ»

Проректор по учебной работе *И.В.Щербакова* И.В.Щербакова

Программа одобрена на заседании Ученого совета факультета управления
от 14. 01. 2011 г., протокол № 1.



Москва, 2011

КОПИЯ ВЕРНА

подпись *Л.К.Чернова*

Л.К.Чернова

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

Рабочая программа учебной дисциплины «Деловое общение и этикет» предназначена для реализации государственных требований к минимуму содержания и уровню подготовки выпускников по специальности «Менеджмент организации» высшего профессионального образования.

Целью изучения дисциплины является формирование у будущих специалистов устойчивых представлений об общей культуре общения, привитие навыков делового общения; воспитание высококультурного, физически и морально здорового, психически устойчивого и законопослушного гражданина.

Основные задачи изучения учебной дисциплины:

- научить принимать правильные решения, опираясь на знание правил делового общения;
- знать принятые во всем мире нормы поведения, и требования, предъявляемые цивилизованным обществом к стилю профессиональной деятельности, характеру делового общения и деловых отношений;
- формировать коммуникативные качества и толерантность, адаптивность;
- применять полученные знания и умения в области делового общения и этикета в современной реальности и в практической деятельности.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

Данная учебная дисциплина относится к блоку дисциплин гуманитарного и социально-экономического цикла, изучается по выбору студента на 1 курсе.

Знание норм и правил делового общения способствует усилению гуманистической направленности и нравственных начал, расширению кругозора и повышению культурного уровня студентов.

Профессиональные знания в области деловых отношений – это ключ к познанию человеческих проблем и правильной мотивации сотрудников любой организации.

В современном мире в условиях обострения конкуренции деловое общение становится важным фактором, определяющим успех деятельности не только отдельного человека, но и целой фирмы, организации. Опытный руководитель тратит большую часть рабочего дня не только на решение финансовых, технических или организационных проблем, но и на решение психологических задач, возникающих в процессе общения с партнерами по бизнесу, потребителями, клиентами, сотрудниками внешних организаций, подчиненными, коллегами, начальством.

К специалисту в области менеджмента в настоящее время предъявляются повышенные требования высокого профессионализма в смысле глубокого понимания принципов делового общения, деловой этики, делового этикета и протокола.

Для изучения данной дисциплины студент должен знать отечественную историю, культурологию, психологию и педагогику, религиоведение, русский язык и культуру речи, правоведение.

Полученные в процессе обучения знания могут быть использованы при изучении профессиональных дисциплин.

Студент должен обладать следующим набором компетенций, которые позволят усваивать теоретический материал учебной дисциплины и реализовывать практические задачи:

ОК-1, ОК-2, ОК-3, ОК-4.

3. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций (согласно ГОС ВПО): ОК5-7, ОК9 -14, ОК-19, ПК-6, ПК-7, ПК-8, ПК-13, ПК-16, ПК-25.

В процессе изучения дисциплины студенты должны

иметь представление:

- о социально-психологических закономерностях и регуляторах делового общения;
- о принципах, правилах и нормах делового общения.

знать:

- теоретические основы этики делового общения;
- методы и средства делового общения;
- искусство проведения деловых встреч, переговоров, совещаний и т.д.;
- методы организации эффективных коммуникаций с руководителями, подчиненными, посетителями;
- правила этикета;

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;

- уметь применять на практике рациональные стратегии и тактики ведения переговоров;
 - применять правила этикета в управлении собой и людьми;
- владеть:**
- вербальными и невербальными средствами общения;
 - навыками проведения деловых встреч с использованием методов и средств делового общения;
 - овладеть навыками и средствами продуктивного общения в деловой сфере.

4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Рабочая программа рассчитана на 78 часов. Из них 68 часов отводится на самостоятельную работу студента и 10 часов на лекции и практические занятия.

Тематический план изучения дисциплины (3 курс)

Наименование разделов и тем	Учебная нагрузка студента				
	Максимальная	Самостоятельная	Обязат. при заочной форме обучения		
			Всего	В том числе Обзорно-установ. занятия	Лаб. раб практ. занятия
Тема 1. Предмет и структура курса «Деловое общение». Понятие делового общения, его сущность, структура, виды и функции	2	2	-	-	-
Тема 2. Характеристики делового общения	6	6	-	-	-
Тема 3. Социально-психологические аспекты делового общения	10	9	1	1	-
Тема 4. Механизмы воздействия в процессе общения	10	9	1	1	-
Тема 5. Речевая культура делового общения. Речевой этикет	10	8	2	1	1
Тема 6. Невербальная культура делового общения	10	8	2	1	1
Тема 7. Документационное обеспечение делового общения	10	9	1	1	-
Тема 8. Конфликты в деловой сфере и управленческая этика	10	9	1	1	-
Тема 9. Деловой этикет и национальные особенности деловых коммуникаций.	10	8	2	1	1
Общая трудоемкость, часы	78	68	10	7	3

5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ ДИСЦИПЛИНЫ

Тема 1. Предмет и структура курса «Деловое общение и этикет». Понятие делового общения, его сущность, структура, виды и функции

Понятие общения. Сравнительный анализ понятий «общение», «коммуникация» и «межличностные отношения». Цели и функции общения. Интимно-личностное, деловое, социально-ролевое общение. Идентификация, стереотипизация, рефлексия в общении. Общение как деятельность. Функции и цели общения. Виды общения. Уровни общения и особенности анализа общения на каждом уровне.

Этический контекст человеческого общения. Этика как наука и явление духовной жизни. Круг проблем этики. Мораль и этические регуляторы поведения и профессиональных взаимоотношений. Моральные категории, принципы и нормы профессиональной этики. Противоречия между этикой и бизнесом, болевые точки российского предпринимательства.

Профессиональные и корпоративные этические кодексы.

Тема 2. Характеристики делового общения

Особенности делового общения. Цели и функции делового общения. Влияние организационной структуры предприятия на характер деловых отношений. Основные принципы делового общения «сверху-вниз», «по горизонтали». Проблема совместимости и работанности в группе.

Тема 3. Социально-психологические аспекты делового общения

Взаимопонимание как основа и цель делового общения. Уровни понимания. Деловое общение как восприятие людьми друг друга. Создание благоприятного психологического климата. Детерминанты межличностного восприятия. Атрибуции (приписывание) как источник ошибок при восприятии. Способы приписывания: «проекция», «эхо», «вера в первый взгляд». Личностная, объектная и обстоятельственная атрибуция. «Эффекты» межличностного восприятия (галозэффект, новизны и первичности, стереотипизации). Источники галозэффекта (факторы превосходства, привлекательности, отношения к оцениваемому).

Самопрезентация в общении. Механизмы взаимопонимания в общении (идентификация, эмпатия, рефлексия).

Деловое общение как взаимодействие партнеров. Способы влияния на партнера в процессе общения. Манипуляции и защита от них в деловом взаимодействии. «Ролевое» взаимодействие. Теория транзактного анализа Э.Берна. Позиции в общении («родитель», «взрослый» и «дитя»). Основные типы транзакций. Взаимодополнительные, пересекающиеся, скрытые транзакции. Возможности и значение транзактного анализа в деловом взаимодействии.

Тема 4. Технологии делового взаимодействия

Понятие культуры общения. «Технология» позитивного, продуктивного общения. Принципы, правила и нормы делового общения. Основные логические законы и их применение. Закон тождества. Закон противоречия. Закон исключенного третьего. Закон достаточного основания.

Умозаключения и их использование. Логические методы. Индукция умозаключение от частного к общему. Дедукция - умозаключение от общего к частному.

Логические правила аргументации. Аргументирование. Построения тезиса. Способы опровержения доводов оппонента. Критика.

Типичные алогизмы деловой речи. Логические правила деления понятий. Правило соразмерности. Законы памяти. Закон впечатления. Второй закон памяти - повторение. Закон ассоциации.

Создание хорошего впечатления о себе. Общепринятые правила поведения. Приемы формирования положительных отношений. Compliments. Пейсинг (отражение чувств). Раппорт (взаимная симпатия).

Изучение внутреннего состояния собеседника. Громкость речи. Скорость речи. Выслушивание собеседника как психологический прием. Активный слушатель. Прием перефразирования. Резюмирование.

Постановка вопросов и техника ответов на них. Типы вопросов.

Поведение с собеседниками различных психологических типов. Типы характеров собеседников. Тактика и техника нейтрализации замечаний собеседников. Разновидности замечаний.

Тема 5. Речевая культура делового общения. Речевой этикет

Вербальное общение (речь) как универсальная знаковая система человеческой коммуникации. Модель коммуникативного процесса. Кодификация и декодификация информации в процессе делового общения.

Диалог как форма речевого общения. Барьеры речи. Условия эффекта речевого воздействия. Функциональные стили речи. Речевые нормы и культура речи.

Деловой разговор как особая разновидность устной речи. Основные требования. Правильность речи. Точность и ясность речи. Краткость - важнейшее требование к любой форме деловой речи. Доступность речи. Вспомогательный материал речи: определения, сравнения, примеры.

Риторика - наука о красноречии. Ораторское искусство, его сущность. Законы публичного выступления. Риторика и приемы воздействия на аудиторию. Психолого-дидактические принципы речевого воздействия: доступность, ассоциативность, экспрессивность и интенсивность. Коммуникационные эффекты.

Техника речи. Постановка речевого дыхания, дикция и орфоэпия - составные части техники речи. Качества голоса. Пауза.

Речевой этикет. Нормы речевого этикета. Приветствие. Правила обращения к собеседнику. Представление. Служебная субординация.

Тема 6. Невербальная культура делового общения

Невербальные средства общения и их функции: дополнение речи, замещение речи, репрезентация эмоциональных состояний. Сознательное и бессознательное в невербальном поведении. Проблема

интерпретации невербальной информации. Физиогномика и физиогномические стереотипы в интерпретации внешности партнера по общению.

Кинесика как наука об оптико-кинетической системе знаков (жестах, мимике, пантомимике). Язык жестов и мимики как средство установления контакта с собеседником. Основные жесты и телодвижения. Виды взглядов, их трактовка и рекомендуемые действия. Основные физиогномические типы лица.

Паралингвистическая и экстралингвистическая системы знаков. Проксемика как наука о пространственной и временной организации общения. Социальная дистанция. Организация пространства общения. Территории и зоны делового общения. Визуальная составляющая в межличностном общении. Имидж делового человека в контексте невербалики. Контекст делового общения. Особенности делового общения с использованием технических средств коммуникации.

Значение различных типов рукопожатий. Из истории жестов, рукопожатий. Позы собеседников и их психологическая роль. Жесты и мимика как показатели внутреннего состояния собеседника. Невербальные средства повышения делового статуса.

Тема 7. Документационное обеспечение делового общения

Особенности официально-деловой речи. Язык служебных документов. Приказ, Протокол, Решение, Договор. Организационно-распределительная документация: резюме, заявление, анкета, докладная и объяснительная записка, таблица, сплошной связный текст. Деловые письма: соглашения, запросы, сопроводительные письма, письма-регламентивы (Поздравления, Извинения, Соболезнования, письма-ответы с благодарностью). Служебные записки для внутренней коммуникации: Распоряжения, Благодарности, Напоминания, Просьбы, Проведение мероприятий...). Правила оформления деловых посланий. Рекламный текст как вид делового послания.

Особенности делового общения с использованием электронных средств коммуникации. Преимущества и недостатки использования телефакса и факс-модема.

Тема 8. Конфликты в деловой сфере и управленческая этика

Конфликты в деловых отношениях, их причины и разновидности. Структура конфликта. Объективная и субъективная составляющая конфликтов. Динамика конфликта. Кумулятивный характер конфликта.

Основные модели конфликта. Поведение в конфликтных ситуациях. Приемы защиты от некоторых собеседников. Конструктивные (созидательные) и деструктивные (разрушительные) конфликты.

Способы разрешения конфликтов: уклонение от противоречия, «сглаживание», компромисс, конфронтация, подавление (принуждение). Процедурные аспекты регулирования конфликтов: примирение, посредничество, арбитраж. Стили поведения в конфликтных ситуациях. Возможности управления конфликтной ситуацией. Варианты решения спорных вопросов. Разрядка отрицательных эмоций и техника самоуспокоения.

Предупреждение конфликтов. Средства предотвращения конфликтов и методы кризисного управления (информационный, коммуникативный, социально психологический, организационный). Управленческая и корпоративная этика в условиях конфликта. Современные нормы и эталоны управленческого взаимодействия.

Тема 9. Деловой этикет и национальные особенности делового общения

Актуальные проблемы кросс-культурного менеджмента в области делового общения. Общая характеристика поведения и деловых качеств представителей различных культур: европейской, конфуцианской, исламской и т.д. Национальные особенности деловых контактов народов мира: в вопросах формирования делегаций и механизма принятия решений, ценностных ориентаций, особенностей восприятия и мышления, особенностей поведения и характерных тактических приемов.

Международная субкультура переговоров, их специфика в странах Запада и Востока. Национальные особенности невербального общения. Роль расстояния при беседе для представителей разных национальностей. Проблемы деловой этики в России.

Деловой этикет. Официальные мероприятия в системе делового общения. Требования современного этикета. Правила этикета. Этикет приветствия и представления. Визитная карточка, ее роль в деловом мире. Деловой подарок. Деловые приемы. Организация приемов. Правила телефонных разговоров. Одежда деловых людей. Застолье в системе делового общения (Бокал вина, Ланч, Чай, Жур Фикс, Фуршет, Коктейль, Завтрак, Обед, Ужин, и т.д.): этикетные нормы и предписания для устроителей и приглашенных. Правила рассадки, сервировка стола, виды обслуживания.

5.2. ОСНОВНАЯ ЛИТЕРАТУРА:

1. *Анита Бишоф, Клаус Бишоф. Секреты эффективного делового общения/ Besprechungen effektiv und effizient*: Омега-Л, 2011 г.
2. Деловое общение.: Дашков и Ко, 2011 г.
3. *Зарецкая И. И., Бруссер А. М., Оссовская М. П.* Устная речь в деловом общении. Серия: Высшее педагогическое образование.: Дрофа, 2009 г.
4. *Кошечкина И. П., Канке А. А.* Профессиональная этика и психология делового общения Серия: Профессиональное образование.: Форум, Инфра-М, 2011 г.
5. *Кукушин В.С.* Психология делового общения.: МарТ, Новые технологии, 2010 г.
6. *Павлова Л.Г.* Основы делового общения.: Феникс, 2009 г.
7. Психология и этика делового общения.: Юнити-Дана, 2010 г.
8. *Шеламова Г.М.* Этикет делового общения. Издательство: Академия, 2010 г.
9. *Шеламова Г.М.* Деловая культура и психология общения.: Академия, 2009 г.
10. *Шеламова Г.М.* Этикет делового общения.: Академия, 2010 г.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ:

1. Ведение переговоров и разрешение конфликтов. Серия «Классика Harvard Business Review». М.: Альпина бизнес букс. 2007
2. *Володина Л.В., Карпухина О.К.* Основы деловой коммуникации (спец. 030602): учебно-методическое пособие/ ГОУВПО СПбГУТ. СПб., 2007.
3. *Головина А.* Деловые переговоры. Стратегия победы. Изд. Питер, 2007
4. *Егоршин А.П., Распопов В.П., Шашкова Н.В.,* Этика деловых отношений: уч. Пособие для вузов. - Нижний Новгород, 2005.
5. *Зельдович Б.З.* Деловое общение. Учебное пособие. М.: Альфа-Пресс, 2007
6. *Кузнецов И.Н.* Современный этикет. - М.: Дашков и Ко., 2009.
7. Психология и этика делового общения: Учебник для вузов / Под ред. В.Н. Лавриненко. – 4-е изд., перераб. и доп. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2007.
8. *Шеламова Г.М.* Деловая культура и психология общения: уч. пособие: Изд. центр «Академия», 2008.
9. Эффективное деловое общение. Серия «Классика Harvard Business Review». М.: Альпина бизнес букс. 2006

6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Не требуется.

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОРГАНИЗАЦИИ ИЗУЧЕНИЯ ДИСЦИПЛИН

Учебно-методический комплекс по дисциплине «Деловое общение и этикет», составленный в соответствии с государственным образовательным стандартом высшего профессионального образования по специальности «Менеджмент организации», включает в себя пособие (в объеме 78 часов), комплект тестовых заданий (семинары, сборник вопросов, контрольную и практическую работы), видеоролик с обзорной лекцией, которые дают целостную систему знаний, обеспечивая их глубину и прочность.

Курс «Деловое общение и этикет» занимает важное место в подготовке специалистов, т.к. до 70 % управленческих решений принимаются руководителями в устной форме, в процессе делового общения. Характер делового взаимодействия оказывает решающее влияние на эффективность совместной деятельности, успешность проведения бесед, деловых совещаний, переговоров, пресс-конференций и презентаций.

Обучение по данному курсу основывается на принципах сознательности, активности, наглядности, систематичности, последовательности, прочности, научности, доступности и связи теории с практикой.

Особое место данного курса в профессиональной подготовке обусловлено тем, что овладение основами деловой коммуникации позволит специалистам эффективно взаимодействовать с деловыми партнерами, реализовывать комфортно-психологическое общение, стратегии и тактики, способствующие достижению сотрудничества и компромисса.

Изучение материала ведется в форме, доступной пониманию студентов, соблюдается единство терминологии и обозначений. При изучении данного курса студенты приобретут предусмотренный программой объем знаний. Знание основных ошибок при формировании первого впечатления о партнере

по общению, умение преодолевать барьеры общения и регулировать позиции друг друга, представление о различных психотипах деловых партнеров, клиентов, коллег, руководителей, умение составлять успешные в деловых контактах рабочие группы и коллективы, овладение приемами влияния на партнеров по деловому взаимодействию разовьют тот коммуникативный опыт, который позволит стать успешным специалистом в профессиональной сфере деятельности и в общении с людьми.

Получение углубленных знаний по изучаемой дисциплине достигается за счет самостоятельной работы студентов путем знакомства с дополнительными источниками, нормативными актами и дополнительной научной литературой по проблематике дисциплины. Особое внимание уделено ее прикладному характеру, развитию навыков самостоятельного применения теоретических знаний в практической деятельности.

Промежуточный контроль знаний студентов осуществляется на основе выполнения тестовых заданий, в том числе контрольной и практической работ (всего 218 вопросов), позволяющих определить уровень теоретических знаний студентов по каждому разделу изучаемой дисциплины, способствующих систематизации знаний, конкретизации, сравнению и обобщению фактического материала в соответствии с поставленным заданием, а также позволяющих оценить общекультурные и профессиональные компетенции студентов, определяемые содержанием дисциплины «Деловое общение и этикет». Зачет проставляется автоматически, при условии успешного выполнения студентом всех текущих заданий, предусмотренных учебным планом по данной дисциплине.

Разработчик:

Д.п.н., профессор Шиян Л.К., профессор РИУ

Рецензент:

К.ф.н., профессор Дядя С.Н., профессор РИУ

Утверждение рабочей программы учебной дисциплины

Уполномоченный орган (должностное лицо)	Дата принятия решения	№ документа
Ученый совет факультета управления	14.01.2011	Протокол № 1

Внесение изменений в рабочую программу учебной дисциплины

Уполномоченный орган (должностное лицо)	Дата принятия решения	№ документа
Ученый совет факультета управления	26.01.2012	Протокол № 1
Ученый совет факультета управления	17.01.2013	Протокол № 1
Ученый совет факультета управления	14.01.2014	Протокол № 1