Ю.В. ИВАНОВА

ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ

АДМИНИСТРАЦИЯ СМОЛЕНСКОЙ ОБЛАСТИ
ДЕПАРТАМЕНТ СМОЛЕНСКОЙ ОБЛАСТИ ПО КУЛЬТУРЕ
ОБЛАСТНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «СМОЛЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ ИСКУССТВ»

УТВЕРЖДАЮ:

Проректор по учебной и воспитательной работе

_____ Е.В. Горбылева

«_____» _____ 2022 г.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 052a556b0039ad5f8c4f749b3ade26ca30
Владелец: Подгузова Елена Евгеньевна
Действителен: с 05.08.2022 по 29.10.2023

Обсуждена на заседании кафедры:

Зав. кафедрой _____ / Ю.В. Иванова
Протокол № _____
от «___» _____ 2022 г.

Ю.В. ИВАНОВА

ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ

рабочая программа дисциплины для обучающихся по направлению
51.03.06 Библиотечно-информационная деятельность
направленности (профилю) – **Библиотечно-информационное обеспечение потребителей информации**;
форме обучения: **заочной**

Смоленск
2022

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью преподавания дисциплины «Деловое общение» является обучение специалиста деловому общению с учетом специфики профессиональной деятельности, формирование у обучающихся соответствующих нравственных качеств как необходимых условий установления и развития отношений сотрудничества и партнерства между коллегами по работе, руководителями и подчиненными, партнерами и конкурентами.

В **задачи** изучения дисциплины «Деловое общение» входят: изучение этических принципов делового общения, современных взглядов на место этики в деловом общении; специальных форм деловых коммуникаций (методики подготовки и проведения деловой беседы, совещания, переговоров, презентаций и т.д.). Важным является получение знаний о повседневном, деловом этикете, об организационной (корпоративной) культуре, изучение национальных особенностей делового общения, деловой культуры.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Дисциплина «Деловое общение» по учебному плану входит в Факультативные дисциплины ФД.4. Изучение дисциплины базируется на знаниях, приобретенных при получении среднего (полного) общего образования.

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ «ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ»

Выпускник должен обладать следующими компетенциями :

УК 3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

Знать: структуру общества, профессионального сообщества как системы, выявлять собственную роль в обществе;

Уметь: устанавливать контакт в процессе межличностного взаимодействия; анализировать команду как систему, определять функции и роли членов команды; анализировать собственные преимущества и недостатки, определять пути саморазвития;

Владеть: выбором стратегий поведения в команде в зависимости от условий; самопрезентацией, составление автобиографии.

УК 4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и на иностранном (ых) языке (ах).

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

Знать: понимать устную (монологическую и диалогическую речь) на иностранном языке на бытовом и общекультурном уровне; читать и понимать со словарём литературу на иностранном языке;

Уметь: вести на иностранном языке беседы-диалога общего характера; вести деловую переписку на государственном языке;

Владеть: подготовкой документов, отчётов на государственном языке; использованием современными информационно-коммуникативными средствами для коммуникации.

ОПК 4 Способен ориентироваться в проблематика современной государственной культурной политики Российской Федерации.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

Знать: основные теоретические и методические подходы к определению государственной культурной политики;

Уметь: использовать теоретический материал для выработки понимания действий закономерностей, происходящих в современной государственной культурной политики; использовать теоретические положения для решения прикладных задач;

Владеть: навыками исследования процессов современной государственной культурной политики

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ «ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ»

Общая трудоемкость дисциплины составляет **2** зачетных единицы, **72** часов.

Для заочной формы обучения:

№ п/п	Раздел дисциплины	Семестр	Недели	ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ, ВКЛЮЧАЯ САМОСТОЯТЕЛЬНУЮ РАБОТУ СТУДЕНТОВ И ТРУДОЕМКОСТЬ (В ЧАСАХ)				Формы текущего контроля успеваемости (по неделям). Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
				Лекции	Семинары	Практич. занятия.	СРС	
1	Раздел I. Виды делового общения	4	18	4	2	-	30	
2	Раздел II. Этика делового общения. Этикет деловых отношений Раздел III. Этические нормы в библиотечно-информационных учреждениях			2	-	4	30	
	Всего 72			**6**	**2**	**4**	**60**	**зачёт**

5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Содержание дисциплины «Деловое общение» основано на системно-структурном и междисциплинарном подходах к ее изучению, предусматривает развитие умений спонтанного реагирования в процессе коммуникации, формирование психологической готовности к реальному иноязычному общению в различных ситуациях. Будущему специалисту необходимо не только овладеть необходимыми знаниями, но и уметь находить разнообразные варианты самостоятельного и творческого принятия решений воспитательно-образовательных задач, осознавать ответственность за принятые решения. В процессе изучения дисциплины «Деловое общение» происходит формирование общекультурных компетенций выпускников. С этой целью в процессе освоения обучаемыми учебного предмета широко используются различные образовательные технологии, в том числе и технологии интерактивного обучения (проблемно-речевые и творческие упражнений, дис-

куссии, работа в малых группах, технология ситуативного моделирования, технология развития критического мышления, технология «дебаты» и др.).

Реализация компетентностного подхода предусматривает использование в учебном процессе таких активных форм проведения занятий как ролевые и деловые игры, мультимедийные лекции, презентации с последующим обсуждением.

5.1. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ (ТЕМ) ДИСЦИПЛИНЫ

Тематический план по заочной форме обучения

п/п	Название темы	практические	семинар.	лекции	сам.р	всего
	V СЕМЕСТР					
	Раздел I. Виды делового общения Тема 1. Деловое общение и его особенности. Тема 2. Общие этические принципы и характер делового общения. Тема 3. Современные взгляды на место этики в деловом общении. Тема 4. Подготовка и проведение деловой беседы Тема 5. Правила подготовки публичного выступления Тема 6. Правила подготовки служебных совещаний Тема 7. Управление временем в деловом общении.	-	2	4	30	36
	VI СЕМЕСТР					
	Раздел II. Этика делового общения. Этикет деловых отношений Тема 8. Организационная (корпоративная) культура как объект управленческой деятельности. Тема 9. Имидж специалиста в сфере библиотечно-информационной деятельности Тема 10. Этикет приветствий и представлений. Искусство комплимента Тема 11. Визитные карточки. Деловые подарки. Тема 12. Этика делового общения по телефону. Тема 13. Деловая переписка Тема 14. Приемы как один из видов делового общения. **Раздел III. Этические нормы в учреждении культуры** Тема 15. Этические нормы в деятельности организаций Тема 16. Библиотечная профессиология в разработке нравственной модели специалиста Тема 17. Нормы этичного поведения руководителя билиотечно-информационного учреждения	4	-	2		36

	Всего:	**4**	**2**	**6**	**60**	**72**

Содержание:

Раздел I. Виды делового общения

Тема 1. Деловое общение и его особенности.

Определение понятия «общение». Виды и формы общения: деловое, функциональное, духовно-нравственное. Структура и функции общения. Общение как коммуникация. Общение как взаимодействие. Общение как нравственная ценность.

Предмет, содержание и цели делового общения. Функции делового общения. Этапы делового общения.

Типология личности и деловое общение. Проблема конфликтов и стрессов в деловом общении. Правила поведения в условиях конфликта (практика делового общения). Профилактика стрессов в деловом общении.

Тема 2. Общие этические принципы и характер делового общения.

Теоретические предпосылки становления этики делового общения. Этика делового общения в учениях Конфуция, Сократа, Платона, Аристотеля.

Особенности этики делового общения в западно-европейской культурной традиции. И. Кант и его этические взгляды.

Основной этический принцип в деловом общении . «Золотое правило этики».

Тема 3. Современные взгляды на место этики в деловом общении

Этика в деловом общении. Этические аспекты работы менеджера с персоналом.

Деловое общение в системе руководитель – подчиненный. Основные принципы этики делового общения «снизу – вверх», «по горизонтали».

Нравственная ценность труда. Морально-психологический климат коллектива. Культура дискуссии. Этика слушания. Национальные особенности делового общения.

Национальные особенности делового общения.

Тема 4. Подготовка и проведение деловой беседы

Деловая беседа как основная форма делового общения. Функции и этапы деловой беседы. Подготовка деловой беседы: планирование; сбор материала и его обработка; анализ собранного материала и его редактирование.

Начало беседы: установление контакта с собеседником; создание рабочей атмосферы; привлечение внимания к предстоящему деловому разговору.

Информирование и обоснование выдвигаемых положений (аргументирование).

Завершение беседы: достижение основной цели; обеспечение благоприятной атмосферы; поддержание в дальнейшем в случае необходимости контактов с собеседником, его коллегами; составление резюме.

Тема 5. Правила подготовки публичного выступления

Основные группы правил подготовки к публичному выступлению: предварительная отработка навыков риторики; непосредственная подготовка к публичному выступлению; изучение навыков поведения во время выступления. Рекомендации по структуре выступления. Общие рекомендации по подготовке текста выступления

Презентации. Пресс-конференции.

Презентация идей и ценностей.

Искусство Презентации. Основные этапы презентации: «Подготовка», «Выступление», «Заключение».

Аудитория: большие и малые группы.

Рекомендации по проведению успешных презентаций. Эффективность презентаций.

Особенности подготовки пресс-конференций. Задачи и цели пресс-конференций: организация официальной встречи представителей прессы, а также СМИ с государственными и общественными деятелями, учеными для формирования общественного мнения, информации о событиях культурной жизни.

Технология моделирования пресс-конференций, презентации: определение контингента, социального статуса аудитории, предлагаемые вопросы, прогнозирование линии поведения аудитории.

Телеконференции в сети Интернет.

Тема 6. Правила подготовки служебных совещаний

Совещания инструктивные, оперативные, проблемные. Разработка подробной повестки дня совещания и регламента. Эффективность служебного совещания. Типичные ошибки, которые могут быть допущены в ходе совещания. Ключевые советы по проведению совещания.

Тема 7. Управление временем в деловом общении.

Представление о проблеме управления временем на работе. Основные концепции управления временем. Моральная ответственность за эффективное использование времени. Принцип Парето и распределение времени. Техника планирования личного времени. Правила планирования рабочего дня.

Делегирование – основа экономии времени.

Раздел II. Этика делового общения. Этикет деловых отношений

Тема 8. Организационная (корпоративная) культура как объект управленческой деятельности.

Содержание понятий «культура организаций» и «организационная культура». Концепция организационной культуры. Формирование организационной культуры. Элементы корпоративной культуры. Характеристика корпоративной культуры и методы ее поддержания.

Организационная культура как объект управленческой деятельности. Роль руководителя в становлении коллектива.

Корпоративная культура организаций.

Тема 9. Имидж специалиста в сфере библиотечно-информационной деятельности

Имидж как явление социальное и индивидуальное. Имиджелогия в комплексе наук. Сущность понятия «имидж» и его атрибуты. Имидж как критерий оценки профессиональной компетентности. Технология целенаправленного формирования имиджа. Особенности формирования имиджа специалиста в сфере культуры. Система ценностей личности.

Структура «внутренних» и «внешних» навыков специалиста в сфере культуры. Имидж организации (корпоративный имидж).

Тема 10. Этикет приветствий и представлений. Искусство комплимента

Деловое общение как речевая коммуникация.

Требования к речи: ясность, точность, логичность, чистота речи. Словарный запас делового человека. Этикетные формы делового общения: нормы обращения, приветствия, правила знакомства, прощания.

Комплимент как часть речевого этикета.

Тема 11. Визитные карточки. Деловые подарки.

История появления визитных карточек. Виды визитных карточек. Визитные карточки и их использование в деловом общении. Обмен визитными карточками.

Деловые подарки. Правила вручения подарков

Тема 12. Этика делового общения по телефону

Телефонная коммуникация как один из компонентов создания имиджа организации.

Разговор по телефону как наиболее оперативный способ делового общения.

Специфика телефонного делового общения, основные правила и приемы.

Стиль делового разговора по телефону: компетентность, тактичность, точность, краткость, доброжелательность.

Тема 13. Деловая переписка

Этикетные тексты. Письмо-приглашение. Благодарственное письмо. Система обращений. Деловой этикет и социальный статус адресата.

Тема 14. Приемы как один из видов делового общения.

Приемы: официальные и неофициальные. Виды приемов: дневные и вечерние, с рассадкой за столом и без нее.

Основные виды приемов: «Бокал шампанского», «Бокал вина», «Завтрак», «Обед», «Обед-буфет», «Ужин», «А ля Фуршет», «Коктейль», «Кофейный или чайный стол».

Подготовка к проведению приема. Нормы и правила общения во время приемов. Формы приветствия, обращения, представления. Речи, беседа как основные способы общения на приеме.

Раздел III. Этические нормы в учреждении культуры

Тема 15. Этические нормы в деятельности организаций

Этика и социальная ответственность организаций. Структура правил этики организации. Повышение этического уровня организации. Этические кодексы. Ценности и правила этики, которых должны придерживаться работники организации в своей деятельности.

Тема 16. Библиотечная профессиология в разработке нравственной модели специалиста

Профессиология – отрасль социологии, изучающая профессионализацию как социальное явление, как процесс включения человека в профессиональную деятельность, как систему формирования и управления профессиональным опытом человека.

Термин «библиотечная профессиология» применяется в специальной литературе. Связанные с ним понятия: «профессиограмма», «психограмма», «модель личности специалиста», «квалификационная характеристика», «деловой или социальный портрет» находятся на стадии научной разработки.

Важным направлением стали изучение нравственной атмосферы библиотеки, её неповторимого микроклимата, содействующего при благоприятных условиях росту духовности общества.

В традициях отечественного библиотековедения внимание к профессиональным качествам библиотекаря всегда рассматривается сквозь призму этических проблем.

Тема 17. Нормы этичного поведения руководителя билиотечно-информационного учреждения

Особенности управленческой этики. Этика руководителя учреждения культуры и особенности её проявления: знание личностных особенностей сотрудников, их темповых характеристик, темперамента, амбиций, профессионального уровня, обусловленным образованием, местом в коллективе, индивидуальными особенностями.

Личные качества руководителя, улучшающие нравственную атмосферу в коллективе.

5.2. ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАНЯТИЯ

Практическое занятие № 1
Вопросы и ответы в деловой коммуникации

Задание 1

В группе выбираются два участника, один из которых играет роль иностранца, а другой – переводчика. Остальным предлагается представить себя журналистами, находящимися на пресс-конференции приехавшего иностранного гостя.

«Иностранец» сам выбирает образ своего героя и представляет его публике (это может быть известный предприниматель, политический деятель, адвокат, менеджер и т.д.). Журналисты задают ему вопросы, на которые он отвечает на «иностранном» языке. Задача участника, исполняющего роль «переводчика», кратко, сжато, но точно передать то, что сказал «иностранец».

Обратите внимание на реакцию слушателей-«журналистов» и «иностранца»:

а) когда даются остроумные и неординарные интерпретации текстов; б) когда точно передается мысль.

Подумайте над словами американского психолога К.Роджерса о том, что слишком точная интерпретация может вызвать отторжение и защиту, а неадекватная интерпретация – лишний раз утвердить человека в ощущении того, что его никто не понимает. Результат тренинга обсудите в этом контексте.

Задание 2

Один из участников рассказывает о том, что произошло с ним сегодня утром или вчера вечером, или о том, в каком состоянии он находится в данный момент. Кто-то из группы пытается *точно воспроизвести* его рассказ, кто-то вербализует только *основные и наиболее значимые* элементы рассказа, кто-то – *интерпретирует*.

После каждого пересказа у рассказчика спрашивают, правильно ли передана мысль, это ли содержание рассказчик хотел донести до группы. Если рассказчик не вполне удовлетворен, другой член группы выполняет задание, и так до тех пор, пока не будет найден адекватный вариант.

Задание 3

Установите обратную связь, проверьте точность восприятия информации или узнайте дополнительную информацию с помощью вопросов.

Ситуация	Примерные вопросы
1. Один из партнеров употребил какое-то незнакомое выражение или термин	
2. Говорящий уклоняется от темы и не сообщает той информации, которую вы от него ждете	
3. Партнер словно «зацикливается», постоянно повторяя одно и то же. Вам же надо продвигаться дальше	
4. Партнер только что произнес нечто, не очень-то согласующееся с его предыдущими утверждениями. Вы хотите это уточнить	
5. Вам хотелось бы узнать мнение партнера о том, что вами было высказано	
6. Невербальное поведение партнера подсказывает вам, что он обеспокоен какими-то вашими словами. Вы хотите рассеять его сомнения, подозрения	
7. Было высказано несколько положений, и вы хотите привлечь к ним внимание	
8.Партнер не согласился с частью из сказанного вами, и вы хотите уточнить причину этого неприятия	
9. Партнер сделал общее утверждение относительно обсуждаемого вопроса, и вы хотите поговорить об этом более конкретно	
10. Вы сказали о некоторых преимуществах обсуждаемой идеи и хотите установить обратную связь с партнером	

Практическое занятие № 2
Самопрезентация

Задание 1

Попросите друг друга ответить на вопросы об особенностях вашего внешнего вида: манеры одеваться, походки, излюбленных поз, жестов, звучания голоса, выражения лица, взгляда, улыбки. Интересно было бы узнать, вызывает ли какие-нибудь ассоциации ваш образ с цветом, запахом, формой, движением, растением, животным, предметом. Какого литературного или киногероя вы ему напоминаете?

Задание 2

Группа помогает каждому найти ответы на следующие вопросы:

1. В чем особенности вашего имиджа? Насколько он приемлем в деловом мире?
2. Подумайте, что нужно сделать, чтобы ваш имидж способствовал успеху в деловом мире:

а) как улучшить внешнее впечатление;

б) какие деловые качества нужно приобрести, какие усовершенствовать, от каких недостатков характера необходимо избавиться.

Задание 3

Одежда для первого впечатления

Цель: анализ своих возможностей, создание имиджа.

Задание: прочитайте предлагаемые рекомендации, продумайте варианты одежды для следующих деловых целей:

- самопрезентация,
- участие в деловом совещании,
- вечерний ужин с деловыми партнерами.

Рекомендации:

1. Самое важное правило – одеться соответственно. Изучите будущую аудиторию. У всех фирм есть свой код в одежде. Сотрудники крупной фирмы, связанной с бухгалтерским учетом и менеджментом, одеваются совсем иначе, чем небольшой компании звукозаписи. Людям нравятся те, кто выглядит похоже на них самих, поэтому приспособьте свой внешний вид к общему стилю своей будущей аудитории.
2. Приспосабливаться к стилю своей аудитории вовсе не значит жертвовать изяществом. Вы оскорбите их, если будете выглядеть неряшливо.
3. Вы можете ободрить аудиторию своим видом. Покажите, что вы уже преодолели все трудности и проблемы и что они тоже могут это сделать.
4. Если вы выступаете перед аудиторией противоположного пола, не перестарайтесь в своем желании уподобиться им. Женщина, одетая в женственный, хорошо сидящий костюм, выступая перед преимущественно мужской аудиторией, достигнет гораздо большего, чем в строгом мужском костюме в узкую полоску.
5. Никогда не позволяйте, чтобы ваша внешность превалировала над вашим выступлением. Аудитория собралась, чтобы услышать, что вы хотите сказать, а не увидеть, во что вы одеты. Если вы хотите показать себя как знатока в своем предмете, то вам скорее поможет одежда сдержанная и солидная, чем небрежная или очень эффектная.
6. Подготовка очень важна. Никогда не оставляйте решения, что же надеть, на последний вечер. Решите это немного раньше, чтобы все было подготовлено, выглажено и проверено заранее.

Задание 4

Резюме в настоящее время является распространенным документом при приеме на работу на негосударственное предприятия. Особенностью резюме является изложение сведений об образовании и трудовой деятельности в обратном хронологическом порядке. В графе «Дополнительные сведения» может быть указана любая информация: знание иностранных языков, наличие печатных трудов, профессиональные навыки по другой специальности и т.д.

Пользуясь образцом, составьте резюме для задания 5.

РЕЗЮМЕ

Должность: Секретарь-референт фирмы «Поиск»

05.02.2005

Ф.И.О.: Калинин Александр Сергеевич

Адрес: ул. Бокова, д.37, кв.45, г. Таганрог, 347900

Телефон: (8634) 272645

Дата и место рождения: 20 июля 1980 года, г. Томск

Гражданство: Российская Федерация

Семейное положение: женат, детей нет

Образование:

2002 – краткосрочное обучение на Факультете повышения квалификации Российского университета дружбы народов (г.Москва) по программе «Документационное обеспечение управления».

1997-2002 – Филологический факультет Томского государственного университета. Диплом с отличием. Присвоена квалификация: «филолог», специализация «германская филология».

1987–1997 – средняя общеобразовательная школа № 22 (г.Томск). Аттестат с отличием.

Опыт работы:

С 2000 по настоящее время - секретарь-референт фирмы «Алекс+».

Занимался обработкой входящей-исходящей документации, вел первичную бухгалтерию, занимался составлением рабочего дня директора, организовывал приемы в офисе, консультировал клиентов.

С 1998 по 2000 гг. – секретарь-делопроизводитель фирмы «Алекс+».

Вел учет входящей-исходящей документации, формировал архив, упорядочил работу с базами данных, осуществлял кадровое делопроизводство.
Дополнительные сведения: Обязателен. Пунктуален. Предан делу. В работе самостоятелен и инициативен. Владею английским и немецким языками. Имею опыт работы с электронными таблицами, текстовыми редакторами. Уверенный пользователь ПК и другой оргтехники (принтер, сканер, факс и т.д.). Владею навыками статистической и аналитической работы.
По требованию могу предоставить необходимые рекомендации.
А.С.Калинин *Подпись*

Задание 5. Ролевая игра «Прием на работу»

Цель. Провести деловые беседы с поступающими на работу на конкурсной основе. Определить соответствие требованиям должности, выявить лучшего претендента.

Подготовка к игре. Выбирается один человек для исполнения роли директора фирмы или менеджера по персоналу. Его задачи:
- продумать название фирмы, придумать вакансии;
- составить личностную спецификацию для вакантной должности: физические особенности (обязательные требования и противопоказания); имидж претендента; образование, наличие квалификации; компетентность; личностные и деловые характеристики; интересы; данные о претенденте (пол, возраст, прописка, семейное положение и т.п.);
- провести собеседование.

Задачи претендентов на должность:
1) ознакомиться с содержанием труда специалиста, на чью должность составлена вакансия;
2)·выяснить требования, которые предъявляются такому специалисту;
3) составить резюме;
4) продумать ответы на вопросы, которые могут быть заданы;
5) подготовить не менее 5 вопросов, которые задаст работодателю претендент;
6) отработать версии самопрезентации.

На каждую объявленную должность может быть принят только один претендент.

Какие вопросы вам могут задать на собеседовании?
1. Расскажите немного о себе.
2. Как вы смотрите на жизнь: какие видите в ней сложности и как с ними справляетесь?
3. Чем вас привлекает работа у нас в данной должности?
4. Почему вы считаете себя достойным занять эту должность? В чем ваши преимущества перед другими кандидатами?
5. Каковы ваши сильные стороны?
6. Каковы ваши слабые стороны?
7. Почему вы ушли с предыдущей работы?
8. Получали ли вы другие предложения о работе?
9. Не помешает ли ваша личная жизнь данной работе, связанной с дополнительными нагрузками?
10. Как вы представляете свое положение через пять (десять) лет?
11. Какие изменения вы бы произвели на новой работе?
12. На какую зарплату вы рассчитываете?
13. Что вы можете рассказать о своих профессиональных связях, которые вы могли бы использовать на новой работе?
14. Как вы повышаете свою профессиональную квалификацию?
15. Чем вы любите заниматься в свободное время?
16. В какие сроки вы могли бы приступить к работе?
17. За что вас критиковали последние четыре года?
18. Вы чаще соглашаетесь или спорите и почему?

19. Какие из своих должностных обязанностей вы выполняете с наибольшим удовольствием?
20. Назовите те ситуации, в которых вам не удалось добиться успеха. Почему?
21. Как вы относитесь к методу принуждения и угроз по отношению к подчиненным? В каком случае следует прибегать к угрозам?
22. Часто ли вы используете похвалу в адрес подчиненных и других людей?
23. Человеку свойственно приукрашивать себя, устраиваясь на работу. В чем вы приукрасили себя?

5.3. СЕМИНАРСКИЕ ЗАНЯТИЯ

Семинарское занятие № 1.
Общие этические принципы и характер делового общения

План:

1. Теоретические предпосылки становления этики делового общения. Этика делового общения в учениях Конфуция, Сократа, Платона, Аристотеля.
2. Особенности этики делового общения в западно-европейской культурной традиции. И. Кант и его этические взгляды.
3. Основной этический принцип в деловом общении. «Золотое правило этики».

Список рекомендуемой литературы:

1. Психология и этика делового общения / под ред. В. Н. Лавриненко. – 5- е изд., перераб. И доп. – М.: ЮНИТИ, 2010. – 415 с. – (Серия «Золотой фонд российских учебников»).
2. Кант, И. Лекции по этике / И. Кант. – М.: Республика, 2000. – 431 с.
3. Кибанов, А. Я. Этика деловых отношений: учебник / А. Я. Кибанов, Д. К. Захаров, В. Г. Коновалова. – изд- е 2- е , испр. и доп. – М.: Инфра – М, 2010. – 424 с.
4. Этика: учебник / под общ. Ред. А. А. Гусейнова и Н. Л. Дубко. – М.: Гардарики, 1999. – 496 с.
5. Этика: энциклопедический словарь / под ред. Р. Г. Апресяна и А. А. Гусейнова. – М.: Гардарики, 2001. – 671 с.

5.4. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА ОБУЧАЮЩИХСЯ

Самостоятельная работа студентов предполагает самостоятельную проработку разделов и тем учебной дисциплины, подготовку к аудиторным занятиям; выполнение учебных и учебно-исследовательских заданий во время аудиторных занятий; подготовку к текущему контролю знаний, к экзамену. Задания и объем часов на самостоятельную работу представлены в таблице.

План для самостоятельной работы обучающихся
(60 ч.)

	Содержание и объём самостоятельной работы	Сроки и кол-во часов
	Работа над лекционным материалом Подготовка к семинарскому занятию № 1	5 семестр 30 часов
	Работа над лекционным материалом Подготовка к практическому занятию № 1 Подготовка к практическому занятию № 2 Подготовка к зачёту	6 семестр 30 часов

Рекомендуемый список литературы для самостоятельного изучения:

1. Кант, И. Лекции по этике / И. Кант. – М.: Республика, 2000. – 431 с.
2. Кибанов, А. Я. Этика деловых отношений: учебник / А. Я. Кибанов, Д. К. Захаров, В. Г. Коновалова. – изд- е 2- е , испр. и доп. – М.: Инфра – М, 2010. – 424 с.
3. Психология и этика делового общения / под ред. В. Н. Лавриненко. – 5- е изд., перераб. И доп. – М.: ЮНИТИ, 2010. – 415 с. – (Серия «Золотой фонд российских учебников»).
4. Словарь философских терминов / науч. ред. профессора В. Г. Кузнецова.- Москва: Инфра-М, 2013.- XVI С. 73.- (Библиотека словарей «Инфра-М»).
5. Ушакова, Н. В. Имеджелогия: учебное пособие / Н. В. Ушакова, А. Ф. Стрижова. – 2 – е изд., испр. – М.: Дашков и Ко, 2011. – 278 с.
6. Поисковая система Yandex
7. Поисковая система Google
8. “Википедия – универсальная энциклопедия» (http://wikipedia.org)
9. Университетская библиотека online (www.biblioclub.ru)

6. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ

У заочной формы обучения **в 6 семестре** предусмотрен **зачёт**.

Примерный список вопросов к зачёту по дисциплине «Деловое общение»:

1. Сущность, функции и структура общения.
2. Виды и формы делового общения.
3. Этика делового общения.
4. Этика делового общения в учении Конфуция.
5. Категорический императив в учении И. Канта.
6. Этика делового общения «сверху вниз». Нравственные эталоны и образцы поведения руководителя.
7. Основные принципы этики делового общения «снизу вверх».
8. Основные принципы делового общения «по горизонтали».
9. Имидж делового человека.
10. Корпоративная культура как объект управленческой деятельности.
11. Этика слушания.
12. Культура дискуссии.
13. Деловые подарки и сувениры, правила их вручения.
14. Приветствия, представления, знакомства.
15. Этика делового общения по телефону.
16. Деловой протокол: сущность, характеристика, значение.
17. Этика управления.
18. Правила подготовки публичного выступления
19. Национальные особенности делового общения (Россия).
20. Этикет деловых приёмов.
21. Визитные карточки и их использование в деловом общении.
22. Искусство комплимента.
23. Манипуляции в деловом общении. Приёмы, стимулирующие общение и создание доверительных отношений.
24. Этические нормы в деятельности организаций.
25. Национальные особенности делового общения

26. Имидж и его атрибуты.
27. Проблема конфликтов и стрессов в деловом общении.
28. Деловая культура личности.
29. Основные принципы делового этикета.
30. Профессиональная этика как совокупность нравственных норм, регулирующих нравственный характер взаимоотношений в учреждении культуры.

7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

7.1. РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

7.1.1. ОСНОВНАЯ ЛИТЕРАТУРА

1. Бороздина,Г.В. Психология и этика делового общения: учебник для бакалавров/Г.В. Бороздина, Н.А. Кормнова; под общ. ред. Г.В. Бороздиной.- М.: издательство Юрайт,2012.- 463с.- Серия:Бакалавр
2. Кибанов, А. Я. Этика деловых отношений: учебник / А. Я. Кибанов, Д. К. Захаров, В. Г. Коновалова. – изд – е 2- е , испр. и доп. – М.: Инфра – М, 2010. – 424 с.
3. Льюис Р.Д. Деловые культуры в международном бизнесе: от столкновения к взаимопониманию/ Р.Д.Льюис; пер. с англ..- Москва: изд-во «Дело», 1999.-440с.
4. Новая философская энциклопедия: в 4- х т. / Ин – т философии РАН, Нац. обще – науч. фонд; научно – редакционный совет: В.С. Степин, А. А. Гусейнов, Г. Ю. Селипин. – М. Мысль, 2001. – 605 с. (С. 660 – 663)
5. Психология и этика делового общения / под ред. В. Н. Лавриненко. – 5- е изд., перераб. И доп. – М.: ЮНИТИ, 2010. – 415 с. – (Серия «Золотой фонд российских учебников»).
6. Словарь философских терминов / науч. ред. профессора В. Г. Кузнецова.- Москва: Инфра-М, 2013.- XVI С. 73.- (Библиотека словарей «Инфра-М»).
7. Смирнов Г.Н. Этика деловых отношений: учебник [электронный ресурс]/Г.Н. Смирнов.- Москва: Проспект, 2014.- 267 с. НЭБ
8. Ушакова, Н. В. Имеджелогия: учебное пособие / Н. В. Ушакова, А. Ф. Стрижова. – 2 – е изд., испр. – М.: Дашков и Ко, 2011. – 278 с.
9. Этика: учебник / под общ. Ред. А. А. Гусейнова и Н. Л. Дубко. – М.: Гардарики, 1999. – 496 с.
10. Этика и психология деловых отношений: хрестоматия [электронный ресурс] / сост. Ю.В. Бажданова.- Москва: ЕАОИ, 2011.- 463с. НЭБ
11. Этика: энциклопедический словарь / под ред. Р. Г. Апресяна и А. А. Гусейнова. – М.: Гардарики, 2001. – 671 с.

7.1.2. ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ЛИТЕРАТУРА

1. Аверенко, Л. Н. Управление общением: теория и практикумы для социального работника: учебное пособие / Л. К. Аверенко. – Москва – Новосибирск , 1999. – 216 с.
2. Архангельская, М.Д. Бизнес-этикет, или Игра по правилам/ М.Д Архангельская.- 3-е изд., доп.- Москва:издательство Эксмо,2006- 176 с.
3. Борисов, В.К. Этика деловых отношений: учебник/В.К. Борисов, Е.М. Панина, М.И. панов и др. – М.:ИД «Форум»: ИНФРА-М,2010.- 176с.- (Профессиональное образование).
4. Галимова Е.Я. Организационная культура библиотеки: учебное пособие/Е.Я. Галимова; Краснодарский государственный университет культуры и искусств.- Москва:

ИПО Профиздат, издательство МГУК,2002.- 51с.- Серия «Современная библиотека». Вып.29

5. Горелов, А. А. Этика: учебное пособие / А. А. Горелов, Т. А. Горелова. – М.: Флинта: МПСИ, 2006. – 416 с.

6. Джордж, Р. Т. Деловая этика: в 2 – т. / Р. Т. Джордж; пер. с англ. Р. И. Столкера. – СПб.: Экономическая школа; М.: Прогресс, 2001. – 560 с.

7. Золотухина – Аболина, Е. В. Современная этика: истоки и проблемы: учебник для вузов / Е. В. Золотухина – Аболина. – Ростов н / Дон: Март, 1998 .- 446 с.

8. Иванов, В. Г. История этики Древнего мира: учебное пособие / В. Г. Иванов. – СПб.: Лань, 1997. – 256 с.

9. Кант, И. Лекции по этике / И. Кант. – М.: Республика, 2000. – 431 с.

10. Кант, И. Основы метафизики нравственности /И.Кант.-Москва: «Мысль»,1999.-1472с.- (Классическая философская мысль). С.791

11. Петрунин, Ю. Ю. Этика бизнеса: учебное пособие / Ю. Ю. Петрунин, В. К. Брисов; МГУ им. М. В. Ломоносова. – 2- е изд. – М., 2001. – 280 с.

12. Попов, Л. А. Этика: курс лекций / Л. А. Попов. – М.: Центр, 1998. – 160 с.

13. Разин, А. В. Основы этики: учебник для студентов среднего профессионального образования / А. В. Разин. – М.: Форум: Инфра – М, 2008. – 304 с.

14. Смирнов Г.Н. Этика деловых отношений: учебник/Г.Н. Смирнов.- М.:ТК Велби, изд-во «Проспект», 2008.- 184с.

15. Соколова, Т. Этический идеал и пути его достижения / Т. Соколова // Библиотечное дело. – 2003. - №1. – С. 18 – 21.

16. Сухарев, В. А. Этика и психология делового человека / В. А. Сухарев. – М.: ФАИР, 1997. – 400с.

17. Философский энциклопедический словарь. – М.: Инфра – М, 1999. – 576 с.

18. Холопова,Т.И. Протокол и этикет для деловых людей/Т.И. Холопова, М.М. Лебедева.- Москва:ИНФРА-М,1995.- 366с.

19. Чурилова, С. В. Имиджелогия: методические материалы. Ч. 1. – М., 2000.

20. Шрейдер, Ю. А. Этика / Ю. А. Шрейдер. – М.: Текст, 1998. – 271 с.

7.2. СРЕДСТВА ОБЕСПЕЧЕНИЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

7.2.1. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ И МАТЕРИАЛЫ ПО ВИДАМ ЗАНЯТИЙ.

Методические рекомендации по проведению практических занятий

На занятиях рекомендуется широко использовать аудио-визуальные технические средства обучения, сочетать различные формы обучения и опираться на профессиональную компетенцию обучаемых.

Практические занятия (ПЗ)предназначены для углубленного изучения дисциплины. Их формы разнообразны. Это родовое понятие: уроки иностранного языка, лабораторные работы, семинарские занятия, практикумы.

Практические занятия играют важную роль в выработке у студентов навыков применения полученных знаний для решения практических задач совместно с преподавателем.

Цель практических занятий. ПЗ призваны углублять, расширять, детализировать знания, полученные на лекции в обобщенной форме, и содействовать выработке навыков профессиональной деятельности. Они развивают научное мышление и речь, позволяют проверить знания студентов и выступают как средства оперативной обратной связи. Привить навыки поиска, обобщения и изложения учебного материала.

План ПЗ отвечает общим идеям и направленности лекционного курса и соотнесен с ним в последовательности тем. Он является общим для всех преподавателей и обсуждается на заседании кафедры.

Методика ПЗ может быть различной, она зависит от авторской индивидуальности преподавателя. Важно, чтобы различными методами достигалась общая дидактическая цель.

Между практическими занятиями планируется самостоятельная работа студентов, предполагающая изучение необходимого фонетического, грамматического, лексического и т.п. материала и подготовку к практическим занятиям.

Структура ПЗ ***в*** основном одинакова:

- вступление преподавателя;
- ответы на вопросы студентов по неясному материалу;
- практическая часть как плановая;
- заключительное слово преподавателя.

Основная часть занятия и методы ее проведения зависит от целей и задач конкретного занятия.

Разнообразие занятий вытекает из собственно практической части. Это могут быть дискуссии, решение задач, доклады, тренировочные упражнения, наблюдения, эксперименты.

Цель занятий должна быть ясна не только преподавателю, но и слушателям.

ПЗ не должно быть топтанием на месте. Если студенты поймут, что все его обучающие возможности исчерпаны, то резко упадет уровень мотивации. Следует организовывать ПЗ так, чтобы студенты постоянно ощущали нарастание сложности выполняемых заданий, испытывали положительные эмоции от переживания собственного успеха в учении, были заняты напряженной творческой работой, поисками правильных и точных решений. Большое значение имеют индивидуальный подход и продуктивное педагогическое общение. Обучаемые должны получить возможность раскрыть и проявить свои способности, свой личностный потенциал. Поэтому при разработке заданий и плана занятий преподаватель должен учитывать уровень подготовки и интересы каждого студента группы, выступая в роли консультанта и не подавляя самостоятельности и инициативы студентов.

При проведении ПЗ следует учитывать роль повторения. Но оно должно быть не нудным, однообразным. Повторение для закрепления знаний следует проводить вариантно, под новым углом зрения.

Методические рекомендации к самостоятельной работе

Обучающийся, в ходе выполнения самостоятельной работы должен проявить способность к самостоятельному поиску в русле выбранной проблематики; умение находить и использовать нужную информацию; показать умение строить научное развернутое и аргументированное высказывание.

При изучении материала необходимо наличие требуемых текстов для рассмотрения. Для достижения четкости и структурированности работы студент должен фиксировать выполнение самостоятельных заданий и оформлять записи в рабочих тетрадях.

Для успешного освоения материала профессиональных статей и составления грамотного конспекта необходимо сначала внимательно прочитать статью или все статьи, выделить основные положения и только после этого приступить к конспектированию. Конспект не должен превращаться в механическое «переписывание», в конспекте нужно кратко и сжато отразить основные концепции статьи. Самый лучший конспект – тезисы, которые являются результатом глубокой проработки материала.

Каждый составляет терминологический словарь по всему курсу в отдельной тетради.

7.2.2. ИНФОРМАЦИОННО-ПРОГРАММНЫЕ СРЕДСТВА

1. Деловое общение: учебное пособие [электронный ресурс]/авт.-сост. И.Н. Кузнецов.- 5-е изд.- Москва:Дашков и К, 2012.- 528с.
2. Стеблецова Н.Н. Культура делового общения в сфере управления [электронный ресурс]: учебное пособие для бакалавров/Н.Н. Стеблецова.- Орел:орловский гос. институт искусств и культуры,2013.- 90с.
3. Смирнов Г.Н. Этика деловых отношений: учебник [электронный ресурс] /Г.Н. Смирнов.- Москва: Проспект, 2014.- 267 с.
4. Этика и психология деловых отношений: хрестоматия[электронный ресурс] / сост. Ю.В. Бажданова.- Москва: ЕАОИ, 2011.- 463с.
5. Калдыбекова Е. Навыки делового общения для развития карьеры// https://www.youtube.com/watch?v=Dw4T9ch_HPA
6. Тренинг "Этика и психология делового общения"// https://www.youtube.com/watch?v=7IpPjSh24rg
7. Энциклопедия этикета Кирилла и Мефодия//www.КМ.ru www.MEGABOOK.ru
8. Университетская библиотека online (www.biblioclub.ru)

8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

8.1. СПЕЦИАЛИЗИРОВАННЫЕ АУДИТОРИИ

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

8.2. УЧЕБНО-ЛАБОРАТОРНОЕ ОБОРУДОВАНИЕ

Помещения для самостоятельной работы обучающихся должны быть оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.