МИНИСТЕРСТВО СПОРТА, ТУРИЗМА И МОЛОДЕЖНОЙ ПОЛИТИКИ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего профессионального образования
«Российский государственный университет физической культуры, спорта,
молодежи и туризма (ГЦОЛИФК)»

Иркутский филиал ФГБОУ ВПО «РГУФКСМиТ»

Деловое общение

Программа дисциплины вузовского компонента цикла ГСЭ.В.4.1
для студентов, обучающихся по специальности

032101.65 «Физическая культура и спорт»

по направлению подготовки
032100.62 «Физическая культура»

УТВЕРЖДЕНО:
Протокол заседания кафедры
№ _1___ от _16.09.2009____
Зав кафедрой _____
В.В. Бурякова
«_16» _09__ 2009 г.

ИРКУТСК – 2009

I. Организационно-методический раздел

Цель: формирование у студентов системы знаний теории деловых коммуникаций, развитие навыков эффективных коммуникаций: публичные выступления, переговоры, работа с документами.

Задачи дисциплины:

1. Усвоение базисных знаний о природе и сущности общения, его истоках и его роли в жизни общества, теории и практики ведения деловых переговоров, их организации и подготовки.
2. Развитие навыков позитивного общения на основе взаимопонимания, преодоления коммуникативных барьеров, личного влияния.
3. Систематизация знаний об этических основах делового общения и современной деловой культуры, деловой этики в спорте.

Место дисциплины среди других дисциплин учебного плана:

Дисциплина «Деловое общение» представляет собой прикладную научную дисциплину, в которой приращение знаний происходит благодаря использованию результатов исследований и разработок в других отраслях науки, таких как философия, социология, теория организации, психология, менеджмент, управление персоналом и многих других.

Требования к освоению содержания дисциплины

В процессе изучения дисциплины студенты должны **знать:**

- основы психологии делового общения, тактические приемы переговоров и технику аргументации, предотвращения конфликтных ситуаций;

- способы деловой переписки (включая международную), особенности составления деловых документов;

- методику организации и проведения деловых бесед, коммерческих переговоров, деловых совещаний, официальных приемов, брифингов, пресс-конференций и использования современных средств коммуникации;

- исторические аспекты развития делового протокола.

В процессе изучения дисциплины студенты должны **уметь:**

- планировать, разрабатывать и организовывать различные виды и формы делового взаимодействия;
- вести деловые переговоры, бизнес-протоколы.

В процессе изучения дисциплины студенты должны **владеть:**

- навыками делового общения;
- способами ведения диалога.
- проведение презентаций, подготовка к переговорам

Виды контроля:

Текущий контроль - опрос на знание основных понятий.

Итоговый контроль – зачет.

II. Темы и краткое содержание курса

Тема 1. Общение, его сущность, структура, виды и функции

Понятие общения. Философское осмысление феномена общения в истории человеческой мысли. Проблема общения в западной культуре XX века. XX век как век «антропологической философии». Структурные компоненты, аспекты и уровни общения. Типология общения. Цели и функции общения. Интимно-личностное, деловое, социально-ролевое общение. Этический контекст человеческого общения.

Тема 2. Характеристики делового общения

Особенности делового общения. Цели и функции делового общения. Специфика и основные задачи деловой коммуникации. Характеристики делового общения: предметно-целевое содержание коммуникации, соблюдение формально-ролевых принципов взаимодействия, взаимозависимость участников деловой коммуникации, коммуникативный контроль, формальные, конвенциональные, эмоциональные и ситуативные ограничения. Основные принципы делового общения «сверху-вниз», «по горизонтали». Проблема совместимости и сработанности в группе. Стили

взаимодействия партнеров в деловой коммуникации: продуктивный, подавляющий, дистанционный, прагматический, популистский, дружеский и т.д. Проблема коммуникативной компетентности делового человека.

Тема 3. Социально-психологические аспекты делового общения

Взаимопонимание как основа и цель делового общения. Уровни понимания.

Коммуникативные барьеры, их преодоление. «Избегание», «авторитетность», «непонимание» как коммуникативные барьеры. Фонетический, семантический, стилистический и логический уровни непонимания. Внешние и внутренние барьеры. Психологические, эмоциональные и т.п. барьеры. Преодоление коммуникативных барьеров: способы и приемы. Деловое общение как восприятие людьми друг друга. Деловое общение как взаимодействие партнеров. Способы влияния на партнера в процессе общения. Манипуляции и защита от них в деловом взаимодействии. «Ролевое» взаимодействие. Позиции в общении («родитель», «взрослый» и «дитя»).

Тема 4. Технологии делового взаимодействия

Вербальное общение (речь) как универсальная знаковая система человеческой коммуникации. Диалог как форма речевого общения. Барьеры речи. Условия эффекта речевого воздействия. Риторические приемы «убеждающей коммуникации». Невербальные средства общения и их функции: дополнение речи, замещение речи, репрезентация эмоциональных состояний. Кинесика как наука об оптико-кинетической системе знаков (жестах, мимике, пантомимике). Паралингвистическая и экстралингвистическая системы знаков. Проксемика как наука о пространственной и временной организации общения. Социальная дистанция Организация пространства общения. Территории и зоны делового общения. Визульная составляющая в межличностном общении. Имидж делового человека в контексте невербалики. Контекст делового общения. Особенности делового общения с использованием технических средств коммуникации.

Тема 5. Стратегии устных деловых коммуникаций

Деловое общение как коммуникация. Информация, ее значимость и типы. Побудительная и констатирующая информация. Человек как источник информации. Виды устных форм делового взаимодействия. Деловая беседа как

специально организованный предметный разговор. Классификация деловых бесед. Технология кадровых бесед. Собеседование при приеме на работу. Беседа при увольнении с работы. Проблемные или дисциплинарные беседы. Технология телефонных бесед. Деловое совещание: подготовка и проведение. Пресс-конференция, ее подготовка и проведение. Презентация, ее смысл и назначение. Деловая полемика, правила ее проведения. Культура делового спора. Переговоры как форма деловой коммуникации: подготовка и проведение. Психологический климат во время переговоров. Переговоры как средство разрешения конфликтов. Компьютерная видеоконференцсвязь и ее использование в организации делового общения при подготовке и проведении рекламной компании.

Тема 6. Стратегии письменных деловых коммуникаций

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

Тема 7. Конфликтное взаимодействие в деловой сфере и управленческая этика

Конфликты в деловых отношениях, их причины и разновидности. Структура конфликта. Объективная и субъективная составляющая конфликтов. Динамика конфликта. Основные модели конфликта. 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. Предупреждение

конфликтов. Средства предотвращения конфликтов и методы кризисного управления (информационный, коммуникативный, социально психологический, организационный).

Тема 8. Национальные особенности деловых коммуникаций

Актуальные проблемы кросс-культурного менеджмента в области деловых коммуникаций. 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. Проблемы деловой этики в России.

Тема 9. Этикет и протокол официальных мероприятий

Понятие культуры общения. «Технология» позитивного, продуктивного общения. Принципы, правила и нормы делового общения. Официальные мероприятия в системе делового общения. Этикет приветствия и представления. Визитная карточка, ее роль в деловом мире. Деловой подарок. Деловые приемы, их коммуникативный смысл. 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.

ПЛАНИРОВАНИЕ ВНЕАУДИТОРНОЙ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

ПО ДИСЦИПЛИНЕ Деловое общение

Специальность (направление) физическая культура и спорт
Специализация (профиль) специалист физической культуры и спорта
Курс 4
Форма обучения заочная

№ п/п	*Наименование темы,*	*Вид СРС*	*Бюджет времени*	*Кол-во баллов*	*Срок выполне*

	раздела		(час.)		ния
1.	Общение, его сущность, структура, виды и функции. Характеристики делового общения. Социально-психологические аспекты делового общения.	Информационный поиск	14	14	
2.	Стратегии устных деловых коммуникаций. Стратегии письменных деловых коммуникаций.	Подготовка презентации	14	14	
3.	Технологии делового взаимодействия. Национальные особенности деловых коммуникаций	Составить конспект лекций	14	14	
4.	Конфликтное взаимодействие в деловой сфере и управленческая этика. Этикет и протокол официальных мероприятий	Составить тематические схемы Письменные работы	14	14	
	ИТОГО:		**56**	**56**	

Преподаватель _____ В.В. Бурякова

III Распределение по видам работ

Примерный тематический план

Наименование темы	**Количество часов**						
	Очная форма обучения				**Заочная форма обучения**		
	Л	**П и С**	**СРС**	**Всего часов по теме**	**Л, П и С**	**СРС**	**Всего часов по теме**
Общение, его сущность, структура, виды и функции			4	4	2	14	16
Характеристики делового общения			4	4			
Социально-психологические аспекты делового общения	2	2	4	8			

Стратегии устных деловых коммуникаций	2	2	4	8	2	14	16
Стратегии письменных деловых коммуникаций	2	2	4	8			
Технологии делового взаимодействия	2	2	4	8	2	14	16
Национальные особенности деловых коммуникаций	2	2	4	8			
Конфликтное взаимодействие в деловой сфере и управленческая этика	2	2	4	8	2	14	16
Этикет и протокол официальных мероприятий	2	2	4	8			
Итого	14	14	36	64	8	56	64

IV Программа контроля

Цель контроля: диагностика уровня обученности студентов по дисциплине.

Виды контроля: итоговый (зачет в форме теста).

Вопросы к зачету.

1. Специфика делового общения.
2. Коммуникативные барьеры в общении.
3. Перцептивный аспект деловой коммуникации.
4. Интерактивный аспект деловой коммуникации.
5. Речевые технологии делового общения.
6. Невербальные средства общения и их использование в бизнесе.
7. Сознательное и бессознательное в невербалике.
8. Виды делового общения в рекламном бизнесе и их характеристика.
9. Общие требования к деловой беседе и ее структура.
10. Методика подготовки и проведения деловых бесед.
11. Деловое совещание как один из видов делового общения.
12. Виды деловых совещаний в сфере спортивного бизнеса и их характеристика.
13. Основные этапы подготовки к деловым переговорам.
14. Структура переговоров и основные требования к руководителю в ходе их проведения.
15. Правила делового общения по телефону.
16. Профессиональные качества ведущего совещание и стили его руководства.
17. Общее и особенное в структуре брифинга и пресс-конференции.
13. Классификация деловой корреспонденции и общие требования к деловым письмам.
14. Причины возникновения конфликта в деловых коммуникациях..

15. Структура и динамика конфликта.
16.Типы конфликтной личности и пути разрешения конфликта с ней.
17.Стили поведения участников в конфликтной ситуации.
18.Содержание понятия «деловой протокол», его составляющие.
19. Организация подготовки переговоров принимающей стороной.
20.Правила ведения телефонных переговоров и их записи.
21.Стратегия и тактика проведения переговоров.
22.Требования к культуре деловой речи.
23.Нравственная основа делового этикета.
24.Деловая этика в рекламной деятельности.
25.Управленческая этика, корпоративная этика, корпоративные кодексы.
26.Основные требования к записи бесед (переговоров).
27.Порядок проведения деловых визитов и бесед.
28.Различие между позициями и интересами на переговорах. Метод совместного рассмотрения проблемы.
29.Классификация приемов. Виды деловых приемов.
30. Психологические аспекты делового общения.
31.Этические нормы при вручении подарков.
32.Организационное и протокольное обеспечение переговоров.
33.Порядок рассылки приглашений и ответа на них.
34.Подготовка и планирование переговоров.
35.Сферы и порядок использования в деловом общении визитных карточек.
36.Некоторые тактические приемы ведения переговоров. Методы подготовки: деловая игра, составление балансных листов и "мозговая атака".
37.Основы деловой этики в современном бизнесе. Хартия бизнеса России.
38. Особенности российской деловой культуры – в прошлом и настоящем.
39. Национальные стили ведения переговоров. Кросс-культурный анализ обычаев делового общения.
40.Роль этики в деловом взаимодействии в рекламном бизнесе.
41.Исторические предпосылки становления этики делового общения.
42.«Золотое правило этики» и характер делового общения.
43.Общие этические принципы делового общения.
44.Роль этикета и культуры поведения в бизнесе.
45.Служебный этикет как унифицированная форма общения.
46.Визитная карточка – краткий информатор о деловом партнере.
47.Правила речевого общения в бизнесе.
48.Культура и техника речи в презентации делового партнера.
49. Манера общения и имидж делового человека.
50. Нормы делового общения.

V. Учебно-методическое обеспечение дисциплины

Рекомендуемая литература

Основная литература

1 Кибанов А.Я. Этика делового общения.- М.: ФКиС, 2004.

Дополнительная литература

1. Русский язык и культура речи / Под ред.В.И.Максимова: Учебник. – М.: ГАРДАРИКИ,2004.
2. Культура русской речи / Под ред.Л.К.Граудина: Учебник. М: Норма,2005.

Словари

1. Александрова З.Е. Словарь синонимов русского языка. – М.: Рус. Яз.,1993..

Учебные материалы в сети Интернет:

1. Деловое общение: Учебное пособие http://window.edu.ru/window_catalog/files/r27504/may04014.pdf
2. Деловое общение: Учебное пособие http://window.edu.ru/window_catalog/files/r36900/stup126.pdf
3. Деловое общение и основы теории коммуникации: Учебное пособие
4. http://dvo.sut.ru/libr/sotciolo/volod/