

Министерство образования и науки Республики Казахстан
Карагандинский государственный технический университет

«Утверждаю»
Председатель Ученого совета,
ректор, академик НАН РК
Газалиев А.М.

« ____ » _____ 2012г.

**ПРОГРАММА ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ ДЛЯ СТУДЕНТА
(SYLLABUS)**

по дисциплине IDOSKS 3211 «Имидж и деловое общение в СКС»
для студентов специальности
5В090400 «Социально-культурный сервис»

Институт экономики
Кафедра организация производства

Предисловие

Программа обучения по дисциплине для студента (syllabus) разработана:
Аубакирова Г.М.

Обсуждена на заседании кафедры «Организация производства»

Протокол № _____ от «_____» _____ 2012 г.

Зав. кафедрой _____

(подпись)

Одобрена методическим бюро института экономики

Протокол № _____ от «_____» _____ 2012 г.

Председатель _____

(подпись)

Сведения о преподавателе и контактная информация

Ф.И.О. Аубакирова Г.М.

Ученая степень, звание, должность проф., д.э.н.

Кафедра организация производства находится в 4 корпусе КарГТУ (Б.Мира, 56), аудитория 214, контактный телефон 56-75-94 доб. 2029.

Трудоемкость дисциплины

Семестр	Количество кредитов	Вид занятий					Количество часов СРС	Общее количество часов	Форма контроля
		количество контактных часов			количество часов СРС	всего часов			
		лекции	практические занятия	лабораторные занятия					
5	3	30	15	-	45	90	45	135	Экзамен

Характеристика дисциплины

Дисциплина «Имидж и деловое общение в СКС» входит в цикл базовых дисциплин как обязательный компонент.

Цель дисциплины

Дисциплина «Имидж и деловое общение в СКС» ставит целью научить представлений об имидже, компетентности в деловом общении, способах развития компетентности, параметрах конструктивного делового общения, управления и документирования делового общения.

Задачи дисциплины

Задачи дисциплины следующие: определяются требованиями к подготовке кадров, установленными в квалификационной характеристике выпускников специальности «Социально-культурный сервис», требованиями к знаниям и умениям, которыми они должны обладать. Основной задачей изучения данной дисциплины является формирование у студентов теоретических знаний в виде системы понятий и соответствующих концепций, составляющих основу данной дисциплины, демонстрация их значимость для решения прикладных практических задач в будущей профессиональной деятельности.

В результате изучения данной дисциплины студенты должны:

иметь представление о:

- изучение понятийного аппарата дисциплины;
- расширение и углубление знаний, необходимых для профессиональной деятельности в сфере общения;
- развитие и совершенствование навыков общения
- об основных характеристиках имиджа и делового общения;
- различных аспектах, формах, психологических приемах и принципах делового общения;

- о культуре ведения споров и управлении конфликтными ситуациями.
- широком наборе коммуникативных приемов и техник;
- особенностях оформления организационно-распорядительной документации хозяйствующих субъектов в условиях современной бизнес-среды;
- навыках профилактики и нейтрализации межличностных и межгрупповых конфликтов.

знать:

- виды имиджей, способы управления ими;
- функции, структуру, стили, виды, уровни и основные стратегии общения;

- принципы делового общения;

- принципы ведения спора.

уметь:

- пользоваться современными методами социальной психологии в анализе профессионального взаимодействия и делового общения;

- различать порядок составления, оформления и хранения основных видов документов, функционирующих в сфере управления и делового общения;

- грамотно организовывать индивидуальную деятельность, межличностное и межгрупповое взаимодействие людей.

приобрести практические навыки:

- применять на практике основные законы и разные модели общения;

- преодолевать барьеры общения и применять правила раскрепощения в деловом общении;

- вести деловую беседу, деловые переговоры, вести деловые совещания и собрания.

Пререквизиты

Для изучения данной дисциплины необходимо усвоение следующих дисциплин (с указанием разделов (тем)):

Дисциплина	Наименование разделов (тем)
1. Политология	1.1 Власть как общественное явление. 1.2 Социальные основы политики
2. Социология	2.1 Социология личности 2.2 Социальные статусы и роли

Постреквизиты

Знания, полученные при изучении дисциплины «Имидж и деловое общение в СКС», используются при изучении дисциплин: «Экономика обслуживания в СКС», «Управление персоналом в СКС».

Тематический план дисциплины

Наименование раздела, (темы)	Трудоемкость по видам занятий, ч.				
	лек-ции	практические	лабораторные	СРСП	СРС
1 Имидж как составляющая современной цивилизации.	4	-	-	6	6
2. Виды имиджей	4	3	-	6	6
3. Управление имиджем	4	3	-	6	6
4. Особенности формирования имиджа	4	3	-	6	6
5. Деловая коммуникация	4	3	-	6	6
6. Общение как социально-психологическая проблема	4	3	-	6	6
7. Формирование переговорного процесса и его психологические аспекты.	3	-	-	6	6
8. Невербальные особенности в процессе делового общения	3	-	-	3	3
ИТОГО	30	15	-	45	45

Перечень практических (семинарских) занятий

1. Виды имиджей
2. Управление имиджем
3. Особенности формирования имиджа
4. Деловая коммуникация
5. Общение как социально-психологическая проблема

Тематический план самостоятельной работы студента с преподавателем

Наименование темы СРСП	Цель занятия	Форма проведения занятия	Содержание задания	Рекомендуемая литература
1. Имидж как составляющая современной цивилизации	Углубление знаний по данной теме	Консультации по изучаемой теме	Задание СРСП Тема 1	[1],[2],[3],[4],[5],[6],[7],[8],[9].
2. Виды имиджей	Углубление знаний по данной теме	Консультации по изучаемой теме	Задание СРСП Тема 2	[1],[2],[3],[4],[5],
3. Управление имиджем	Углубление знаний по данной теме	Консультации по изучаемой теме	Задание СРСП Тема 3	[6],[7],[8],[9].
4. Особенности формирования имиджа	Углубление знаний по данной теме	Консультации по изучаемой теме	Задание СРСП Тема 4	[1],[2],[3],[4],[5],
5. Деловая коммуникация	Углубление знаний по данной теме	Консультации по изучаемой теме	Задание СРСП Тема 5	[6],[7],[8],[9].
6. Общение как социально-психологическая проблема	Углубление знаний по данной теме	Консультации по изучаемой теме	Задание СРСП Тема 6	[1],[2],[3],[4],[5],
7. Формирование переговорного процесса и его психологические аспекты	Углубление знаний по данной теме	Консультации по изучаемой теме	Задание СРСП Тема 7	[6],[7],[8],[9].
8. Невербальные особенности в процессе делового общения	Углубление знаний по данной теме	Консультации по изучаемой теме	Задание СРСП Тема 8	[1],[2],[3],[4],[5],

Темы контрольных заданий для СРС

1. Предмет и сущность делового общения
2. Классификация видов общения.
3. Аспекты делового общения.
4. Система средств делового общения
5. Индивидуальный ассесмент менеджера
6. Компетентность, ее слагаемые.
7. Индивидуальные различия личности.
8. Анализ своих ограничений в управленческой работе.
9. Анализ стиля управления
10. Защита от стрессов, стрессоустойчивость
11. Ранние признаки сгорания.
12. Физические проявления стресса.
13. Приемы и методы преодоления стрессовых ситуаций
14. Проблемы общения. Стил ь и ресурсы делового общения
15. Структура общения. Трудности и барьеры общения .
16. Механизм воздействия в процессе общения. Трансактный анализ.
17. Правила общения
18. Женский и мужской стиль общения
19. Речевое и неречевое (вербальное и невербальное) общение менеджеров
20. Речевые барьеры.
21. Публичное выступление.
22. Практика активного слушания.
23. Невербальное общение
24. Технология проведения деловых бесед и совещаний
25. Деловая беседа. Система подготовки к деловой беседе.
26. Нейтрализация замечаний собеседника. Техника постановки вопросов.
27. Принятие решений и завершение беседы.
28. Технология кадровых бесед
29. Способы и методы ведения переговоров
30. Позиционный метод переговоров, его суть.
31. Метод принципиальных переговоров, его суть.
32. Техника переговоров с более сильным противником
33. Общение в конфликтных ситуациях
34. Динамика развития конфликтов.
35. Определение стиля разрешения конфликта.
36. Общение с «трудными людьми».
37. Ценностные ориентации менеджера. Формирование команды.
38. Групповое сотрудничество и общение.
39. Ценностные ориентации менеджера. Выработка ценностей.
40. Смысл формирования команды. Факторы эффективности команды
41. Экспресс-диагностика личности в ситуациях делового общения.
42. Психометрический тест.
43. Установление формы личности путем наблюдения.
44. Стил ь поведения в конфликте
45. Служебный этикет, его нормы и правила отношений между руководителем и подчиненными, между сотрудниками.
46. Организация неформального общения.
47. Внешний облик менеджера, правила, нормы

Критерии оценки знаний студентов

Экзаменационная оценка по дисциплине определяется как сумма максимальных показателей успеваемости по рубежным контролям (до 60%) и итоговой аттестации (экзамен) (до 40%) и составляет значение до 100% в соответствии с таблицей.

Оценка по буквенной системе	Цифровые эквиваленты буквенной оценки	Процентное содержание усвоенных знаний	Оценка по традиционной системе
A	4,0	95-100	Отлично
A-	3,67	90-94	
B+	3,33	85-89	Хорошо
B	3,0	80-84	
B-	2,67	75-79	
C+	2,33	70-74	Удовлетворительно
C	2,0	65-69	
C-	1,67	60-64	
D+	1,33	55-59	
D	1,0	50-54	
F	0	0-49	Неудовлетворительно

Оценка «А» (отлично) выставляется в том случае, если студент в течение семестра показал отличные знания по всем программным вопросам дисциплины, а также по темам самостоятельной работы, регулярно сдавал рубежные задания, проявлял самостоятельность в изучении теоретических и прикладных вопросов по основной программе изучаемой дисциплины, а также по внепрограммным вопросам.

Оценка «А-» (отлично) предполагает отличное знание основных законов и процессов, понятий, способность к обобщению теоретических вопросов дисциплины, регулярную сдачу рубежных заданий по аудиторной и самостоятельной работе.

Оценка «В+» (хорошо) выставляется в том случае, если студент показал хорошие и отличные знания по вопросам дисциплины, регулярно сдавал семестровые задания в основном на «отлично» и некоторые на «хорошо».

Оценка «В» (хорошо) выставляется в том случае, если студент показал хорошие знания по вопросам, раскрывающим основное содержание конкретной темы дисциплины, а также темы самостоятельной работы, регулярно сдавал семестровые задания на «хорошо» и «отлично».

Оценка «В-» (хорошо) выставляется студенту в том случае, если он хорошо ориентируется в теоретических и прикладных вопросах дисциплины как по аудиторным, так и по темам СРС, но нерегулярно сдавал в семестре рубежные задания и имел случаи передачи семестровых заданий по дисциплине.

Оценка «С+» (удовлетворительно) выставляется студенту в том случае, если он владеет вопросами понятийного характера по всем видам аудиторных занятий и СРС, может раскрыть содержание отдельных модулей дисциплины.

Политика и процедуры

При изучении дисциплины «Имидж и деловое общение в СКС» прошу соблюдать следующие правила:

1 Не опаздывать на занятия.

2 Не пропускать занятия без уважительной причины, в случае болезни прошу представить справку, в других случаях – объяснительную записку.

3 В обязанности студента входит посещение всех видов занятий.

4 Согласно календарному графику учебного процесса сдавать все виды контроля.

5 Пропущенные практические и лабораторные занятия отрабатывать в указанное преподавателем время.

Учебно-методическая обеспеченность дисциплины

Ф.И.О. автора	Наименование учебно-методической литературы	Издательство, год издания	Количество экземпляров	
			в библиотеке	на кафедре
Дополнительная литература				
Кочеткова А.И.	Психологические основы современного управления персоналом.	М.: Зеркало 2008.- 507 с.	3	-
Ковальчук, А.С.	Основы имиджологии и делового общения: учебное пособие для студентов вузов	Ростов н\Д: Феникс, 2009. – 224 с.	5	1
Лабунская В.	Невербальное общение	Новосибирск: НГАЭиУ, 2009.	3	1
Основная литература				
Бороздина Г.В	Психология делового общения	2-е изд. – М.: ИНФРА-М, 2010.	3	2
Ботавина Р.Н	Этика деловых отношений	М.: Финансы и статистика, 2009.	4	2
Кибанов А.Я. Захаров Д.К., Коновалова В.Г.	Этика деловых отношений	Под ред. А.Я.Кибанова. - М.: ИНФРА - М, 2009.	3	3
Руденский Е.В.	Основы психотехнологии и общения менеджера	М.: - ИНФРА-М; Новосибирск: НГАЭиУ, 2010.	1	1

График выполнения и сдачи заданий по дисциплине

Вид контроля	Цель и содержание задания	Рекомендуемая литература	Продолжительность выполнения	Форма контроля	Срок сдачи
Практическое решение задач	Практическое закрепление навыков	[32],[33], [36], [28].	В течение семестра	Текущий	еженедельно
Выполнение заданий СРСП	Закрепление теоретических знаний и практических навыков	Конспекты лекций, материалы занятий по контролируемым темам	В течение семестра	Текущий	еженедельно
Выполнение заданий СРС	Освоение темы и ответ на вопросы, предложенные для обсуждения	Весь перечень основной и дополнительной литературы	В течение семестра	Текущий	еженедельно
Тестовый опрос(2 блока аттестаций)	Закрепление теоретических знаний и практических навыков	Весь перечень основной и дополнительной литературы	1 контактный час	Рубежный	7,14.
Экзамен	Проверка усвоения материала дисциплины	Весь перечень основной и дополнительной литературы	2 контактных часа	Итоговый	В период сессии

Вопросы для самоконтроля

1. Понятие имиджа, иерархия имиджа
2. Имидж и репутация
3. Формирование концепции имиджа.
4. Фундамент имиджа
5. Политический имидж
6. Имидж организации
7. Формирование имиджа.
8. Визуализация имиджа.
9. Способы и приемы управления имиджем
10. Правила формирования имиджа
11. Коммуникативная составляющая имиджа
12. Роль мифологизации в управлении имиджем.
13. Механизм формирования имиджа
14. Гендерные и этнопсихологические особенности имиджа.
15. Патернализм и имидж
16. Формирования имиджа регионов РК.
17. Анализ устно-речевой деловой коммуникации в сфере сервиса
18. Формы и культура деловой коммуникации
19. Деловое совещание
20. Деловые контакты.
21. Пресс-конференция.
22. Основные требования к устно-речевому стилю делового общения
23. Манипуляции в общении
24. Публичная речь
25. Оценка правильности речи.
26. Культура общения.
27. Сущность переговорного процесса
28. Выслушивание партнера как психологический прием
29. Техника и тактика аргументирования
30. Роль доверия партнеров в общении
31. Значение вопросов при деловом взаимодействии
32. Кинесические особенности невербального общения (жесты, позы, мимика)
33. Проксемические особенности невербального общения
34. Визуальный контакт
35. Психологические и паралингвистические особенности невербального общения
36. Ценностные ориентации менеджера.
37. Специфика невербального общения.

**ПРОГРАММА ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ ДЛЯ СТУДЕНТА
(SYLLABUS)**

по дисциплине IDOSKS 3211 «Имидж и деловое общение в СКС»
для студентов специальности
5В090400 «Социально-культурный сервис»

Институт экономики
Кафедра организация производства

Гос. изд. лиц. № 50 от 31.03.2004. Подписано в печать 30.01.09г. Формат 60x90/16
Усл. печ.л. 0,9 Тираж Цена договорная

Издательство Карагандинского Государственного технического университета
100027, Караганда, б.Мира, 56