

Министерство образования и науки Республики Казахстан
Карагандинский государственный технический университет

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

« ____ » _____ 2013г.

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

Дисциплина IDOSKS 3210 «Имидж и деловое общение в СКС»

Специальность 5В090400 «Социально-культурный сервис»

Институт Экономики

Кафедра «Организация производства»

2013

Предисловие

Программа обучения по дисциплине для студента (syllabus) разработана:
проф., д.э.н. Аубакирова Г.М.

Обсуждена на заседании кафедры «Организация производства»
Протокол № _____ от «_____» _____ 2013 г.

Зав. кафедрой _____ Стеблякова Л.П.
(подпись)

Одобрена учебно-методическим советом Института экономики
Протокол № _____ от «_____» _____ 2013 г.

Председатель _____ Кошебаяева Г.К.
(подпись)

Сведения о преподавателе и контактная информация

Аубакирова Г.М. проф., д.э.н. кафедры «Организация производства».

Кафедра «Организация производства» находится в 4 корпусе КарГТУ (г. Караганда, Б.Мира, 56), аудитория 216, 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					
3	3	30	15	-	45	90	45	135	экзамен

Характеристика дисциплины

Дисциплина «Имидж и деловое общение в СКС» входит в цикл базовых дисциплин как компонент по выбору и предусматривает речевые, логические и психологические основы делового общения, использование невербальных средств в различных формах делового общения.

Цель дисциплины

Дисциплина «Имидж и деловое общение в СКС» ставит целью становление рыночных отношений основным видам профессиональной деятельности.

Задачи дисциплины

Задачи изучения дисциплины ознакомить студентов с современными подходами к теории и практики деловых отношений в сфере сервиса, так как способствует продуктивной работе с клиентами и реализации сервисных услуг. **В результате изучения данной дисциплины студенты должны:**

иметь представление о:

- 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.
- 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):

Наименование дисциплины	Наименование темы
1. Основы экономической теории	Экономические законы развития общественного производства в обществе: основной экономической закон, закон роста производительности общественного труда, закон стоимости и др. Сущность экономических категорий: труд и зарплата, прибыль, цена, рентабельность. Закономерности развития экономики.

Постреквизиты

Знания, полученные при изучении дисциплины «Имидж и деловое общение в СКС», используются при освоении следующих дисциплин: «Инфраструктура СКС»; «Планирование и организация развлекательных программ».

Тематический план дисциплины

Наименование раздела, (темы)	Трудоемкость по видам занятий, час.				
	лекции	практические	лабораторные	СРСП	СРС
Раздел 1. Имидж и культура делового разговора					
1.1 Имидж как составляющая современной цивилизации. Имидж репутация. Имидж политика (Составляющие факторы имиджа в СКС)	2	1		3	3
1.2 Имидж фирмы. Типы имиджей. Управление имиджем	2	1		3	3
1.3 Логическая культура делового разговора	2	1		3	3
1.4 Психология толпы. Имидж переходного периода	2	1		3	3
1.5 Психология налаживания делового сотрудничества и формирование эффективных взаимоотношений в профессиональной деятельности (Формирование эффективных взаимоотношений в профессиональной деятельности)	2	1		3	3
1.6 Тактика и техника нейтрализации замечаний собеседников.	2	1		3	3
1.7 Комплексный характер делового и неформального общения, его виды и формы. Общения как социально-психологическая проблема Формирование переговорного процесса и его психологические аспекты. (Поведение с собеседниками различных психологических типов)	2	1		3	3
Раздел 2. Имидж и деловое общение					
2.1 Невербальные особенности в процессе делового общения	2	1		3	3
2.2 Распознавание внутреннего состояния собеседников по их жестам и позам	2	1		3	3
2.3 Механизмы воздействия в процесса общения	2	1		3	3
2.4 Секреты делового имиджа. Введение деловой беседы.	2	1		3	3
2.5 Психологические аспекты переговорного процесса, публичного выступления (Ведение коммерческих переговоров)	2	1		3	3
2.6 Имидж для работы. Ведение делового совещания.	2	1		3	3
2.7 Ведение делового телефонного разговора	2	1		3	3
2.8 Прием посетителей и общение с ними	2	1		3	3
ИТОГО:	30	15	-	45	45

Перечень практических (семинарских) занятий

1. Составляющие факторы имиджа в СКС
2. Управление имиджем
3. Логическая культура делового разговора
4. Имидж переходного периода
5. Формирование эффективных взаимоотношений в профессиональной деятельности
6. Тактика и техника нейтрализации замечаний собеседников.
7. Поведение с собеседниками различных психологических типов
8. Невербальные особенности в процессе делового общения
9. Распознавание внутреннего состояния собеседников по их жестам и позам
10. Механизмы воздействия в процесса общения
11. Введение деловой беседы.
12. Ведение коммерческих переговоров
13. Ведение делового совещания. Ведение делового телефонного разговора
14. Прием посетителей и общение с ними

Тематический план самостоятельной работы студента с преподавателем

Наименование темы СРСП	Цель занятия	Форма проведения занятия	Содержание задания	Рекомендуемая литература
Имидж как составляющая современной цивилизации. Имидж репутация. Имидж политика	Углубление знаний по данной теме	Выполнение задания,	Задание СРСП Тема 1	[1],[2],[3],[4],[5],[6],[7],[8],[9].
Имидж фирмы. Типы имиджей. Управление имиджем	Углубление знаний по данной теме	Выполнение задания,	Задание СРСП Тема 2	[1],[2],[3],[4],[5],
Логическая культура делового разговора	Углубление знаний по данной теме	Выполнение задания,	Задание СРСП Тема 3	[6],[7],[8],[9].
Психология толпы. Имидж переходного периода	Углубление знаний по данной теме	Выполнение задания,	Задание СРСП Тема 4	[1],[2],[3],[4],[5],
Психология налаживания делового сотрудничества и формирование эффективных взаимоотношений в профессиональной деятельности	Углубление знаний по данной теме	Выполнение задания,	Задание СРСП Тема 5	[6],[7],[8],[9].
Тактика и техника нейтрализации замечаний собеседников.	Углубление знаний по данной те-	Выполнение задания,	Задание СРСП Тема 6	[1],[2],[3],[4],[5],

	ме			
Комплексный характер делового и неформального общения, его виды и формы. Общения как социально-психологическая проблема	Углубление знаний по данной теме	Выполнение задания,	Задание СРСП Тема 7	[6],[7],[8],[9].
Невербальные особенности в процессе делового общения	Углубление знаний по данной теме	Выполнение задания,	Задание СРСП Тема 8	[1],[2],[3],[4],[5],
Распознавание внутреннего состояния собеседников по их жестам и позам	Углубление знаний по данной теме	Выполнение задания,	Задание СРСП	[1],[2],[3],[4],[5],
Механизмы воздействия в процесса общения	Углубление знаний по данной теме	Выполнение задания,	Задание СРСП	[6],[7],[8],[9].
Секреты делового имиджа. Введение деловой беседы.	Углубление знаний по данной теме	Выполнение задания,	Задание СРСП	[1],[2],[3],[4],[5],
Психологические аспекты переговорного процесса, публичного выступления	Углубление знаний по данной теме	Выполнение задания,	Задание СРСП	[1],[2],[3],[4],[5],
Имидж для работы. Ведение делового совещания.	Углубление знаний по данной теме	Выполнение задания,	Задание СРСП	[6],[7],[8],[9].
Ведение делового телефонного разговора	Углубление знаний по данной теме	Выполнение задания,	Задание СРСП	[1],[2],[3],[4],[5],
Прием посетителей и общение с ними	Углубление знаний по данной теме	Выполнение задания,	Задание СРСП	[1],[2],[3],[4],[5],

Темы контрольных заданий для СРС

1. Предмет и функции конфликта
2. Проведение деловых совещаний
3. Внешний имидж бытовых услуг
4. Ведение переговоров в конфликтных ситуациях
5. Пути устранения замечаний клиентов
6. Особенности владения техникой самоуспокоения
7. Общения с посетителями
8. Организация переговоров в конфликтных
9. Психодиагностика клиента

10. Деловое совещание
11. Имидж деловой фирмы
12. Деловая речь
13. Управление конфликтами
14. Составляющие психологического контакта
15. Принципы речевого этикета
16. Управление имиджем фирмы
17. Методы приостановки отрицательных эмоций
18. Пути повышения профессиональной этики
19. Организация продаж бытовых услуг
20. Особенности психологии продаж бытовых услуг
21. Деловой разговор
22. Деловая беседа
23. Конфликтные ситуации в сервисной службе
24. Основные направления интенсификации производства в отрасли бытового обслуживания населения с учетом региональных особенностей
25. Принципы делового этикета
26. Коммерческие переговоры
27. Сущность деловой беседы
28. Конфликтные ситуации в сервисной службе
29. Характеристика имиджа бытовых услуг
30. Организация телефонных разговоров
31. Психологические приемы этикета в сервисе
32. Установление благоприятных психологических контактов
33. Конфликты и пути их устранения в сервисной службе
34. Основные требования к деловому разговору
35. Типы конфликтов в сервисной службе
36. Логические законы деловой речи
37. Техника нейтрализации замечаний клиентов
38. Нормы речевого этикета
39. Динамика конфликта в сервисной службе
40. Особенности введения переговоров в различных ситуациях

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 пересдачи 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, сдает на «хорошо» и «удовлетворительно» семестровые задания.

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, сдает на «удовлетворительно» семестровые задания.

Оценка «С-» (удовлетворительно) выставляется студенту в том случае, если студент в течение семестра регулярно сдавал семестровые задания, но по вопросам аудиторных занятий и СРС владеет только общими понятиями и может объяснить только отдельные закономерности и их понимание в рамках конкретной темы.

Оценка «D+» (удовлетворительно) выставляется студенту в том случае, если он нерегулярно сдавал семестровые задания, по вопросам аудиторных занятий и СРС владеет только общими понятиями и может объяснить только отдельные закономерности и их понимание в рамках конкретной темы.

Оценка «D-» (удовлетворительно) выставляется студенту в том случае, если он нерегулярно сдавал семестровые задания, по вопросам аудиторных занятий и СРС владеет минимальным объемом знаний, а также допускал пропуски занятий.

Оценка «F» (неудовлетворительно) выставляется тогда, когда студент практически не владеет минимальным теоретическим и практическим материалом аудиторных занятий и СРС по дисциплине, нерегулярно посещает занятия и не сдает вовремя семестровые задания.

Рубежный контроль проводится на 7, 14-й неделях обучения и складывается исходя из следующих видов контроля:

Вид контроля	% -ое содержание	Академический период обучения, неделя															Итого, %	
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15		
Выполнение заданий СРСП	2,0	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*		28
Выполнение заданий для практических занятий	0,5	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*		7,0
СРС (сообщение)	1,0	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*		15
Промежуточный контроль	5,0							*								*		10
Экзамен																		40
Всего по аттестациям									30								30	60
Итого																		100

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 занятия отрабатывать в указанное преподавателем время.
6. Пропущенные лекционные занятия (независимо от причины) отрабатывать в виде реферата по пропущенной тематике.
7. Активно участвовать в учебном процессе.
8. Быть терпимыми, открытыми, откровенными и доброжелательными к сокурсникам и преподавателям.

Учебно-методическая обеспеченность дисциплины

Ф.И.О. автора	Наименование учебно-методической литературы	Издательство, год издания	Количество экземпляров	
			в библиотеке	на кафедре
Основная литература				
1.Шепель В.	Секреты личного обаяния.	-М.: Культура и спорт.ЮНИТИ,2005.	2	-
2.Бороздна Г.В.	Психология делового общения.	М: Просвещение. 2005	2	-
3.Шостром Э.	Анти Карнеги или Человек манипулятор:	Пер. с англ. М.: ТПЦ «Полифакт», 2002.	2	-
4.Баева О.С. -	Ораторское искусство и деловое общение.	М.: Просвещение, 2003.	2	-
5.Кузин Ф.А.	Культура делового общения.	М.: Тандем, 2006.	2	-
6.	Азбука поведения	Алматы. 2007.		
Дополнительная литература				
1.Снелл Ф.	Искусство делового общения.	М.: Экономика 2008.- 507 с.	3	-
2.Винокуров В.А. -	Стратегическое планирование на предприятии.	М. ЦЭМ, 2006	2	-
3.Руденко А.М., Довгалева М.А.	Психология социально-культурного сервиса и туризма		2005.	-
4.Андриенко Л.К.	Управление общением.	М.: Новосибирск, 2001		-
5. Лабунская В.	Невербальное общение	Новосибирск: НГАЭиУ, 2009.	3	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	1],[2],[3],[4],[5],[6],[7],[8],[9],[11][11],[12],[15],[6][17],[18],[19],[0][21].	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 недели
Экзамен	Проверка усвоения материала дисциплины	Весь перечень основной и дополнительной литературы	1 контактный час	Итоговый	В период сессии

Вопросы для самоконтроля

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

Гос. изд. лиц. № 50 от 31.03.2004 г. Подписано в печать

Формат 60x90/16

Усл.печ.л. п.л. Тираж экз. Заказ Цена договорная

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