

Министерство образования и науки Республики Казахстан
Карагандинский государственный технический университет

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

« ____ » _____ 2014г.

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

Дисциплина EPDO 2214 «Этика и психология делового общения»

Модуль UPEDO 22 «Управление персоналом и этика делового общения»

Специальность 5B051100 «Маркетинг»

Факультет Экономики и менеджмента

Кафедра «Организация производства»

Предисловие

Программа обучения по дисциплине для студента (syllabus) разработана: ассистентом Есенбековой Т.И.

Обсуждена на заседании кафедры «Организация производства»
Протокол № _____ от «_____» _____ 2014 г.

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

Одобрена учебно-методическим советом ФЭМ
Протокол № _____ от «_____» _____ 2014 г.

Председатель _____ Нурмагамбетова Н.А.
(подпись)

Сведения о преподавателе и контактная информация

Есенбекова Тлеу Исагалиевна ассистент 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	ECTS	Вид занятий					Количество часов СРС	Общее количество часов	Форма контроля
			количество контактных часов			количество часов СРС	всего часов			
			лекции	практические занятия	лабораторные занятия					
4	2	3	15	15	-	30	60	30	90	Тестовое задание

Характеристика дисциплины

Дисциплина «Этика и психология делового общения» входит в цикл базовых дисциплин как компонент по выбору.

Цель дисциплины

Дисциплина «Этика и психология делового общения» ставит целью дать студентам комплекс знаний, умений и навыков по этике и психология делового общения.

Задачи дисциплины

Задачи изучения дисциплины следующие: определяются требованиями к подготовке кадров, установленными в квалификационной характеристике выпускников специальности «Маркетинг», 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:

- 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: Менеджмент

Постреквизиты

Знания, полученные при изучении дисциплины «Этика и психология делового общения», используются при освоении следующих дисциплин: «Организация продвижение товаров».

Тематический план дисциплины

Наименование раздела, (темы)	Трудоёмкость по видам занятий, час.				
	лекции	практические	лабораторные	СРСП	СРС
1 Имидж как составляющая современной цивилизации.	2	-	-	3	3
2. Виды имиджей	2	3	-	3	3
3. Управление имиджем	2	3	-	3	3
4. Особенности формирования имиджа	2	3	-	3	3
5. Деловая коммуникация	2	3	-	3	3
6. Общение как социально-психологическая проблема	2	3	-	3	3
7. Формирование переговорного процесса и его психологические аспекты.	2	-	-	3	3
8. Невербальные особенности в процессе делового общения	1	-	-	9	9
ИТОГО:	15	15	-	30	30

Перечень практических (семинарских) занятий

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

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. Стилль 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. Стиль 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%

График выполнения и сдачи заданий по дисциплине

Вид контроля	Цель и содержание задания	Рекомендуемая литература	Продолжительность выполнения	Форма контроля	Срок сдачи	Баллы
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].	1-14 неделя	Текущий	1-14 неделя	20
Выполнение заданий СРСП	Закрепление теоретических знаний и практических навыков	Конспекты лекций, материалы занятий по контролируемым темам	1-14 неделя	Текущий	1-14 неделя	10
Выполнение заданий СРС	Освоение темы и ответ на вопросы, предложенные для обсуждения	Весь перечень основной и дополнительной литературы	1-14 неделя	Текущий	1-14 неделя	10
Промежуточный контроль (2 блока аттестаций)	Закрепление теоретических знаний и практических навыков	Весь перечень основной и дополнительной литературы	1 контактный час	Рубежный	7, 14 неделя	20
Тестирование	Проверка усвоения материала дисциплины	Весь перечень основной и дополнительной литературы	1 контактный час	Итоговый	В период сессии	40
Итого						100

Политика и процедуры

При изучении дисциплины «Этика и психология делового общения» 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.

ПРОГРАММА ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ ДЛЯ СТУДЕНТА (SYLLABUS)

Дисциплина EPDO 2214 «Этика и психология делового общения»

Модуль UPEDO 22 «Управление персоналом и этика делового 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