

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Смоленский государственный университет»

Кафедра менеджмента

«Утверждаю»

Проректор по учебно-
методической работе

Ю.А. Устименко

«21» июня 2022 г.

Рабочая программа дисциплины
Б1.В.ДВ.10.1 Деловая культура менеджера

Направление подготовки: 38.03.02 Менеджмент

Направленность (профиль) образовательной программы: Производственный менеджмент

Форма обучения – заочная

Курс – 2

Семестр – 4

Всего часов – 108, зачетных единиц – 3

Лекции – 4 часа

Практические занятия – 10 часов

Самостоятельная работа – 94 часа

Форма отчетности: зачет – 4 семестр

Программа составлена на основе ФГОС ВО по направлению подготовки 38.03.02
«Менеджмент» (уровень высшего образования – бакалавриат).

Программу разработал:

кандидат экономических наук, доцент О.В. Никитенкова

Одобрена на заседании кафедры менеджмента

«14» июня 2022 г., протокол № 14

Смоленск
2022

1. Место дисциплины в структуре ООП

Рабочая программа по дисциплине «Деловая культура менеджера» разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования и учебным планом направления подготовки 38.03.02 «Менеджмент» профиль «Производственный менеджмент».

Данная дисциплина относится к блоку дисциплин по выбору. Изучается студентами 2 курса в 4 семестре и опирается на знания, полученные при изучении дисциплин «Экономическая теория», «Деловые коммуникации».

Данная дисциплина непосредственно связана с изучением таких профильных дисциплин, как: «Основы менеджмента», «Организационное поведение», «Корпоративная социальная ответственность».

Данная дисциплина предполагает овладение навыками выработки профессиональной позиции и стилей коммуникативного воздействия; особенностями деловой культуры менеджера в конфликтных ситуациях; видами манипуляций и характерные особенности манипуляторов в общении.

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

- способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-5);
- владение различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде (ПК-2).

В результате освоения дисциплины учащийся должен

Знать: структуру деловой культуры менеджера; показатели деловой культуры менеджера; особенности взаимодействия в профессиональной деятельности менеджера; показатели культуры речи менеджера; требования к деловой речи менеджера; особенности профессионального общения менеджера; структуру и механизмы деловой деятельности менеджера; особенности профессиональной позиции и стилей коммуникативного воздействия; особенности деловой культуры менеджера в конфликтных ситуациях; виды манипуляций и характерные особенности манипуляторов в общении.

Уметь: рационально использовать средства профессионального общения; определять социальные роли субъектов общения; использовать транзакционный анализ в профессиональном общении; анализировать коммуникативные ситуации и решать коммуникативные задачи; выбирать наиболее эффективную тактику поведения в процессе коммуникации; устанавливать благоприятный психологический климат в процессе общения; импровизировать.

Владеть: способами и приемами развития эмоциональной устойчивости; невербальными средствами общения; культурой и техникой речи; приемами воздействия на аудиторию; способами разрешения конфликтных ситуаций; навыками установления деловых взаимоотношений.

3. Содержание дисциплины

Тема 1. Сущность коммуникативного искусства

Первичное установление контакта, невербальное общение, особенности ведения диалога с иностранными партнерами.

Тема 2. Внешняя презентабельность и создание собственного имиджа

Создание собственного имиджа, соответствующего стилю фирмы, ошибки при выборе стиля, основные требования к внешности руководителя и его деловых партнеров.

Тема 3. Нормы корпоративного этикета и его принципы

Правила первого знакомства, понятие субординации, использование визитных карточек, проблемы в общении разнополых деловых партнеров, особенности хорошего тона при приеме партнера в апартаментах своей компании.

Тема 4. Особенности речевой организационной культуры

Формулы конструктивного общения, избегание клише, использование комплиментов, искусство говорить «нет».

Тема 5. Корпоративная беседа как основная форма общения

Нормы ведения беседы, управление беседой, ознакомление с запрещенными темами в бизнес-коммуникациях, искусство овладения навыками неформальной беседы.

Тема 6. Особенности проведения деловых разговоров по телефону

Правила ведения телефонного разговора и его особенности, ритм и манера общения, умение слушать партнеров по бизнесу, темы, негативно влияющие на имидж фирмы при телефонном разговоре.

Тема 7. Нормы поведения деловых партнеров за столом

Виды приемов, ресторанные переговоры, требования к внешнему виду и поведению, рассадка гостей за столом.

Тема 8. Правила ведения протокольных мероприятий

Встреча партнеров, особенности культурной программы, переговорные стандарты, структура протокольных переговоров, рассадка за столом.

Тема 9. Национальный этикет

Деловое общение за границей, особенности ведения переговоров, толерантное отношение к бизнес-партнерам.

Тема 10. Правила поведения в учреждениях разной специфики

Правила поведения в учреждениях разной специфики (храмы, театры, отели, суды, события, связанные с трауром).

4. Тематический план

№ п/п	Разделы и темы	Всего часов	Формы занятий		
			лек- ции	практ. занятия	самост. работа
1	Сущность коммуникативного искусства	10		1	9
2	Внешняя презентабельность и создание собственного имиджа	11	1	1	9
3	Нормы корпоративного этикета и его принципы	10		1	9
4	Особенности речевой организационной культуры	11	1	1	9
5	Корпоративная беседа как основная форма общения	10		1	9

6	Особенности проведения деловых разговоров по телефону	11	1	1	9
7	Нормы поведения деловых партнеров за столом	10		1	9
8	Правила ведения протокольных мероприятий	11	1	1	9
9	Национальный этикет	10		1	9
10	Правила поведения в учреждениях разной специфики	10		1	9
Зачет		4			4
ИТОГО		108	4	10	94

5. Виды учебной деятельности

ЛЕКЦИИ

Тема 1. Сущность коммуникативного искусства

План

1. Коммуникационный процесс: понятие, основные элементы, этапы, их характеристика
2. Виды коммуникаций
3. Коммуникационные барьеры
4. Повышение эффективности межличностной коммуникации

Тема 2. Внешняя презентабельность и создание собственного имиджа

(1 час)

План

1. Стиль поведения и презентабельность.
2. Презентабельность природной внешности
3. Одежда и её презентабельность.
4. Презентабельность стиля поведения

Тема 3. Нормы корпоративного этикета и его принципы

План

1. Понятие корпоративной этики
2. Виды корпоративной этики
3. Как создать положительную рабочую атмосферу
4. Корпоративная этика (образ и репутация предприятия)
5. Корпоративные кодексы

Тема 4. Особенности речевой организационной культуры

(1 час)

План

1. Компоненты коммуникационной системы в организации
2. Вербальные и невербальные коммуникации

Тема 5. Корпоративная беседа как основная форма общения

План

1. Показатели культуры речи в деловом общении.
2. Виды корпоративного общения.
3. Три основных стиля корпоративного общения.
4. Формы корпоративного общения.
5. Управление корпоративным общением.
6. Главные функции корпоративного общения.

7. Социально-психологические методы управления общением.
8. Факторы, влияющие на выбор стиля общения.
9. Принципы корпоративного общения.

Тема 6. Особенности проведения деловых разговоров по телефону (1 час)

План

1. Значение и особенности коммуникации по телефону. Подготовка к разговору с деловым партнером.
2. Правила ведения телефонных разговоров.

Тема 7. Нормы поведения деловых партнеров за столом

План

1. Виды приемов.
2. Ресторанные переговоры.
3. Требования к внешнему виду и поведению.
4. Рассадка гостей за столом.

Тема 8. Правила ведения протокольных мероприятий (1 час)

План

1. Встреча партнеров, особенности культурной программы.
2. Переговорные стандарты.
3. Структура протокольных переговоров.
4. Рассадка за столом.

Тема 9. Национальный этикет

План

1. Деловое общение за границей.
2. Особенности ведения переговоров.
3. Толерантное отношение к бизнес-партнерам.

Тема 10. Правила поведения в учреждениях разной специфики

План

1. Храмы.
2. Театры.
3. Отели.
4. Суды.
5. События, связанные с трауром.

ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАНЯТИЯ

Практическое занятие 1

Сущность коммуникативного искусства

(1 час)

Задание 1. Понаблюдайте за позами и жестами людей во время занятия, совещания, на остановке, перед началом спектакля, в транспорте. Сравните свою оценку внутреннего состояния объекта наблюдения с оценкой своего товарища. Обсудите отличия.

Задание 2. Попробуйте в течение 15 минут посмотреть латиноамериканский телесериал без звука и попытайтесь по жестам и позам героев понять, что происходит на экране.

Задание 3. В общении с друзьями приобретайте навыки подражания по позе и «отзеркаливанию» жестов. Наблюдайте за изменениями состояния собеседника.

Задание 4. Попробуйте определить настроение близкого вам человека, приняв его позу.

Практическое занятие 2

Внешняя презентабельность и создание собственного имиджа (1 час)

Упражнение: «Общественное мнение»

Теория цвета, простые методики определения своего цветотипа и правила подбора цветов, подходящих именно Вам. Какой цвет поможет с первого взгляда расположить к себе собеседника?

Тест на цветотип + Упражнение: «Мои цветные двойки и тройки»

Формирование рационального гардероба. Алгоритм подбора одежды. Какие вещи у Вас должны быть обязательно? Как одеться так, чтобы выглядеть строго, элегантно, надежно, профессионально?

Задание. «Гардероб делового человека»

1. Какие формы выглядят жёстко и статусно, а какие мягко и романтично (рис. ниже)?



2. Как добиться того, чтобы Ваше поведение соответствовало Вашему внешнему виду и «поддерживало» желаемый образ? Подберите в интернете фото иллюстрирующие ваш образ.

Практическое занятие 3,4,5

Нормы корпоративного этикета и его принципы. Особенности речевой организационной культуры. Корпоративная беседа как основная форма общения. (3 часа)

Тестирование «Каков я в общении»

Выберите один из предложенных вариантов ответа.

1. Как вас воспринимают коллеги, знакомые?

- А. Как очень дружелюбного человека.
- Б. Как человека самоуверенного.
- В. Как спокойного и уравновешенного человека.

2. Как вы реагируете, если коллега без разрешения возьмет с вашего рабочего стола какую-то вещь?

- А. Бурно возмущаетесь.
- Б. Сухо просите вернуть взятое на место.
- В. Спрашиваете, не нужно ли ему еще чего-нибудь.

3. Стараетесь ли вы искать пути к примирению после конфликтов?

- А. Всегда.
 - Б. Иногда.
 - В. Никогда.
- 4. Какими вы считаете свои взгляды на жизнь?**
- А. Умеренными и сбалансированными.
 - Б. Несерьезными.
 - В. Радикальными.
- 5. Какое животное вам наиболее симпатично?**
- А. Медведь.
 - Б. Тигр.
 - В. Кошка.
- 6. Легко ли вы вступаете в спор?**
- А. Да.
 - Б. Нет.
 - В. Зависит от обстоятельств.
- 7. Что выделаете, если какое-то дело не удастся довести до конца?**
- А. Смиряетесь.
 - Б. Пытаетесь свалить вину на другого.
 - В. Повторяете попытки снова и снова.
- 8. Как вы ведете себя, если вам нагрубили в магазине?**
- А. Терпите, избегая скандала.
 - Б. Выражаете недовольство.
 - В. Грубите в ответ.
- 9. Как вы себя чувствуете, если опаздываете на встречу?**
- А. Спокойно.
 - Б. Очень нервно и раздражительно.
 - В. Слегка тревожно.
- 10. Как вы ведете себя за рулем автомобиля?**
- А. Спокойно, едете не спеша.
 - Б. Мчитесь с большой скоростью.
 - В. Стараетесь не уступить дорогу, иногда превышая скорость.
- 11. Как вы себя ведете, если собеседник вас не слушает?**
- А. Раздражаетесь, стараясь не показать виду.
 - Б. Тактично намекаете ему на недостаток внимания.
 - В. Разворачиваетесь и уходите.
- 12. Вы всегда внимательно слушаете собеседника?**
- А. Да.
 - Б. Не всегда.
 - В. Редко.
- 13. Вы любите быть в центре внимания?**
- А. Всегда.
 - Б. Иногда.
 - В. Для вас это неважно.
- 14. Как вы поступите, если вашего ребенка обидели в школе?**
- А. Поговорите с учителем.
 - Б. Устроите скандал обидчикам.
 - В. Научите отпрыска давать отпор.
- 15. Способны ли вы пойти на компромисс?**
- А. Никогда.
 - Б. Да.
 - В. Зависит от ситуации.

РЕЗУЛЬТАТЫ

Подсчитайте набранные баллы:

24 балла и менее

С вами достаточно легко общаться, но вы слишком миролюбивы. Вам необходимо быть более решительным. Не относитесь к себе столь критически.

25 - 31 балл

Вы легко сходитесь с окружающими, но иногда с вами бывает ох как непросто. Во многом ваше поведение зависит от настроения. Не следует поддаваться эмоциям, будьте терпимее.

32 - 45 баллов

Вы — человек неуравновешенный, а иногда бываете крайне агрессивны. В обыденной жизни вы готовы пожертвовать интересами окружающих, то есть с вами тяжело найти общий язык.

2. Тестирование «Определи свой стиль делового общения» (тест-самооценка)

Вам предлагается тест для оценки Вашего личного стиля делового общения. Результаты этого теста будут известны только Вам, поэтому постарайтесь отвечать искренне на все вопросы.

Из каждой пары утверждений выберите одно — то, которое, Вы считаете, наиболее соответствует Вашему поведению. При этом будьте, пожалуйста, внимательны: при ответах ни одна пара не должна быть пропущена, нельзя также выбирать оба утверждения. Старайтесь отвечать спонтанно. Тест построен таким образом, что ни одно из приведенных ниже утверждений не является ошибочным.

1. Я люблю действовать.
2. Я работаю над решением проблем систематическим образом.
3. Я считаю, что работа в командах более эффективна, чем на индивидуальной основе.
4. Мне очень нравятся различные нововведения.
5. Я больше интересуюсь будущим, чем прошлым.
6. Я очень люблю работать с людьми.
7. Я люблю принимать участие в хорошо организованных встречах.
8. Для меня очень важными являются окончательные сроки.
9. Я против откладываний и проволочек.
10. Я считаю, что новые идеи должны быть проверены прежде, чем они будут применяться на практике.
11. Я очень люблю взаимодействовать с другими людьми. Это меня стимулирует и вдохновляет.
12. Я всегда стараюсь искать новые возможности.
13. Я сам люблю устанавливать цели, планы и т.п.
14. Если я что-либо начинаю, то доделываю это до конца.
15. Обычно я стараюсь понять эмоциональные реакции других.
16. Я создаю проблемы другим людям.
17. Я надеюсь получить реакцию других на свое поведение .
18. Я нахожу, что действия, основанные на принципе "шаг за шагом", являются очень эффективными.
19. Я думаю, что хорошо могу понимать поведение и мысли других.
20. Я люблю творческое решение проблем.
21. Я все время строю планы на будущее.
22. Я восприимчив к нуждам других.
23. Хорошее планирование – ключ к успеху.
24. Меня раздражает слишком подробный анализ.
25. Я остаюсь невозмутимым, если на меня оказывают давление.
26. Я очень ценю опыт.
27. Я прислушиваюсь к мнению других.
28. Говорят, что я быстро соображаю.

29. Сотрудничество является для меня ключевым словом.
30. Я использую логические методы для анализа альтернатив.
31. Я люблю, когда одновременно у меня идут разные проекты.
32. Я постоянно задаю себе вопросы.
33. Делая что-либо, я тем самым учусь.
34. Я полагаю, что я руководствуюсь рассудком, а не эмоциями.
35. Я могу предсказать, как другие будут вести себя в той или иной ситуации.
36. Я не люблю вдаваться в детали.
37. Анализ всегда должен предшествовать действиям.
38. Я способен оценить климат в группе.
39. У меня есть склонность не заканчивать начатые дела.
40. Я воспринимаю себя как решительного человека.
41. Я ищу такие дела, которые бросают мне вызов.
42. Я основываю свои действия на наблюдении и фактах.
43. Я могу открыто выразить свои чувства.
44. Я люблю формулировать и определять контуры новых проектов.
45. Я очень люблю читать.
46. Я воспринимаю себя как человека, способного интенсифицировать, организовать деятельность других.
47. Я не люблю заниматься одновременно несколькими вопросами.
48. Я люблю достигать поставленных целей.
49. Мне нравится узнавать что-либо о других людях.
50. Я люблю разнообразие.
51. Факты говорят сами за себя.
52. Я использую свое воображение настолько это возможно.
53. Меня раздражает длительная, кропотливая работа.
54. Мой мозг никогда не перестает работать.
55. Важному решению предшествует подготовительная работа.
56. Я глубоко уверен в том, что люди нуждаются друг в друге, чтобы завершить работу.
57. Я обычно принимаю решение, особо не задумываясь.
58. Эмоции только создают проблемы.
59. Я люблю быть таким же, как другие.
60. Я не могу быстро прибавить два к двум.
61. Я примеряю свои новые идеи к людям.
62. Я верю в научный подход.
63. Я люблю, когда дело сделано.
64. Хорошие отношения необходимы.
65. Я импульсивен.
66. Я нормально воспринимаю различия в людях.
67. Общение с другими людьми значимо само по себе.
68. Я люблю, когда меня интеллектуально стимулируют.
69. Я люблю организовывать что-либо.
70. Я часто перескакиваю с одного дела на другое.
71. Общение и работа с другими являются творческим процессом.
72. Самоактуализация является крайне важной для меня.
73. Мне очень нравится играть идеями.
74. Я не люблю попусту терять время.
75. Я люблю делать то, что у меня получается.
76. Взаимодействуя с другими, я учусь.
77. Абстракции интересны для меня.
78. Мне нравятся детали.
79. Я люблю кратко подвести итоги, прежде чем прийти к какому-либо умозаключению.

80. Я достаточно уверен в себе.

Теперь в шкалах, приведенных ниже, обведите те номера, на которые Вы ответили положительно, и посчитайте количество набранных Вами баллов по каждому из четырех стилей (один положительный ответ равен одному баллу). Максимально количество баллов по каждому стилю может быть 20. Если Вы получили по тому или иному стилю более 20 баллов, значит, Вы где-то ошиблись в подсчетах. Всего же у Вас сумма баллов по четырем стилям должна быть равна 40.

Стиль 1: 1 8 9 13 17 24 26 31 33 40

41 48 50 53 57 63 65 70 74 79

Стиль 2: 2 7 10 14 18 23 25 30 34 37

42 47 51 55 58 62 66 69 75 78

Стиль 3: 3 6 11 15 19 22 27 29 35 38

43 46 49 56 59 64 67 71 76 80

Стиль 4: 4 5 12 16 20 21 28 32 36 39

44 45 52 54 60 61 68 72 73 77

В заключение, следует отметить, что идеального стиля делового общения не существует. Однако полученные результаты позволяют вам лучше понять себя.

Задание 1

Вспомните примеры манипуляций, с которыми, возможно, вам пришлось столкнуться раньше. Удалось ли вам избежать участи жертвы манипулирования? Если да, то как? Если нет, то, что вы предполагаете предпринять сейчас?

Задание 2

Придумайте различные ситуации манипулятивного общения, например: вам необходимо попасть на киносеанс, а вы забыли билет. Найдите подход к билетерше, если это:

- а) молодая симпатичная девушка;
- б) женщина средних лет, которая стремится выглядеть моложе;
- в) сурового вида старуха;
- г) пожилой мужчина интеллигентного вида.

Задание 3

Разбейтесь на пары. Вам нужно найти способ вынудить другого сделать то, что ему не по душе, а ему – найти способ отказать «нахалу». Примеры просьб:

1. Я слышал о вас как о человеке, который никогда никому не отказывает. Не могли бы вы одолжить 50 долларов? Мне скоро должны вернуть долг, и я сразу же вам отдам.

2. Неужели вы откажетесь принять участие в этом вечере? Мы ведь не всех приглашали. Но нам известно, что вы-то знаете толк в настоящем искусстве!

Найденные приемы манипулирования и защиты от них обсудите в группе.

Задание 4

Разыграйте ситуацию «Опоздание»:

- а) на встречу с другом;
- б) на свидание;
- в) домой после обещанного срока возвращения;
- г) на деловую встречу;
- д) на встречу с потенциальным работодателем.

По условию, опоздание столь значительно, что ожидающий уже выведен из терпения.

Задание 5

Отработка позиции Взрослого. Примеры игровых ситуаций:

1. Вы пришли по объявлению в газете устраиваться на работу рекламным агентом.

2. Вы пришли к декану с просьбой разрешить сдать досрочно сессию.

3. Вы пришли к руководителю курсов английского языка с просьбой о зачислении.

Занятия в группе начались две недели назад.

4. Вы пришли к директору с просьбой дать вам внеочередной отпуск.
 5. Вы пришли к директору фирмы устраиваться на работу его заместителем.
- Ситуации обсуждаются в группе и комментируются.

Практическое занятие 6,7

Особенности проведения деловых разговоров по телефону.

Нормы поведения деловых партнеров за столом.

(2 часа)

Постройте фразу таким образом, чтобы она несла позитивный посыл

Негативный способ построения фразы

Позитивный способ построения фразы

Вы ещё не решили?

Пример: Что Вы решили относительно...? Какое Ваше решение по поводу...?

Я не знаю

Я сейчас уточню

Если Вы будете закупать...

Когда Вы будете осуществлять закупки...

Вы должны это сделать быстро

Я смогу это сделать, если решение будет принято оперативно

У нас нет такого товара

В нашем ассортименте представлены несколько иные решения

Я не смогу это сделать

Я смогу решить этот вопрос следующим образом

Вы не так поняли

Я попробую по-другому сформулировать свою мысль

Это могло бы Вас заинтересовать

Это Вас заинтересует, я вышлю действительно стоящее предложение

Я надеюсь, Вы будете довольны

Вы будете довольны

Разрешите, я отниму у Вас немного времени

У Вас найдётся несколько минут?

Задание 2

Составьте свой план ответов на следующие типы вопросов:

1. Если вопрос оказался сложным по составу.
2. Если вопрос труден по содержанию.
3. Если вам задают вопрос открытого типа.
4. Если вам задают непредвиденный вопрос и вы не знаете, как на него ответить.
5. Если вам задают некорректный вопрос, вторгающийся в коммерческие тайны
6. Если вам задают некорректный вопрос, оскорбляющий достоинство вашей личности
7. Если вам задают некорректный вопрос, задевающий интимную сферу вашей жизни

Практическое занятие 8,9-10

Правила ведения протокольных мероприятий.

Национальный этикет.

Правила поведения в учреждениях разной специфики.

(3 часа)

Задание 1.

Сформулируйте и запишите основные требования (не менее 10) к нормам поведения в общественных местах. Для этого можете воспользоваться следующим материалом:

Основы этикета достаточно просты:

1. культура речи, которая предполагает не только ее грамматическую и стилистическую правильность, но и отсутствие вульгарных слов, нецензурных выражений, слов-паразитов;

2. элементарная вежливость, которая предполагает умение здороваться, прощаться, говорить "пожалуйста", "будьте добры", "будьте любезны", "извините", благодарить за помощь, услугу, желать спокойной ночи, доброго утра, хорошего аппетита, здоровья и пр.;

3. культура общения, которая предполагает умение грамотно выстроить общение с партнерами (коллегами, начальниками, подчиненными, клиентами и пр.);

4. это культура переговоров, аргументации и пр.

Манера разговаривать, умение поддерживать беседу имеют также немаловажное значение при обращении людей друг с другом. Для того, чтобы быть хорошим собеседником, нужно знать предмет о котором говоришь, и уметь выразить свои мысли в такой форме, чтобы они были интересны и не выглядели как назидание или нравоучение.

Большое значение для общения людей имеет их внешний вид, одежда, умение правильно вести себя в общественных местах и в различных ситуациях. Благоприятное впечатление производит хорошо, со вкусом и уместно одетый вежливый человек, который знает, как держаться в любых обстоятельствах, и который всегда ведет себя соответственно ситуации. Умение управлять своими отрицательными эмоциями свидетельствует о воспитанности и хороших манерах. В соответствии с этикетом, лучшее средство победить в себе и в других раздражение и недовольство – это улыбка.

В этикете высоко ценятся внимательность, умение выслушать говорящего, оказать услугу нуждающемуся в ней.

Задание 2.

Вспомните и запишите, какие законы и законодательные акты отражают нормы поведения в общественных местах.

САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА

Разделы и темы	Часы самостоятельной работы	Виды самостоятельной работы
Сущность коммуникативного искусства	9	<i>Теоретическая подготовка к практическому занятию</i>
Внешняя презентабельность и создание собственного имиджа	9	<i>Теоретическая подготовка к практическому занятию Реферат</i>
Нормы корпоративного этикета и его принципы	9	<i>Теоретическая подготовка к практическому занятию</i>
Особенности речевой организационной культуры	9	<i>Теоретическая подготовка к практическому занятию Реферат</i>
Корпоративная беседа как основная форма общения	9	<i>Теоретическая подготовка к практическому занятию</i>

Особенности проведения деловых разговоров по телефону	9	<i>Теоретическая подготовка к практическому занятию</i>
Нормы поведения деловых партнеров за столом	9	<i>Теоретическая подготовка к практическому занятию</i>
Правила ведения протокольных мероприятий	9	<i>Теоретическая подготовка к практическому занятию</i>
Национальный этикет	9	<i>Теоретическая подготовка к практическому занятию</i> <i>Реферат</i>
Правила поведения в учреждениях разной специфики	9	<i>Теоретическая подготовка к практическому занятию</i> <i>Реферат</i>
Зачет	4	<i>Вопросы для самоконтроля при подготовке к зачету</i>
Всего часов	90+4=94	

Темы рефератов

1. Ипостаси человека по отношению к культуре.
2. Ценности, знания и символы в деловой культуре.
3. Принципы ведения дел в России.
4. Кодексы делового поведения.
5. Роль организационной культуры в жизнедеятельности организации.
6. Примеры, раскрывающие понятие «нормы поведения».
7. Примеры, раскрывающие понятие «ориентиры деятельности».
8. Культура послушания и организация.
9. Культура инициативы и ответственности.
10. Принципиальные отличия культуры реальных деклараций от культуры фактических деклараций.
11. Культура научных знаний и организация.
12. Культура практического опыта и организация.
13. Роль вещественной базы организационной культуры
14. Примеры, раскрывающие тезис: «вещь – носитель организационной культуры».
15. Значение типологии организационных культур для формирования рациональных культур конкретных организаций.
16. Примеры различий жизнеспособности организаций, обладающих сильной и слабой культурами.
17. Организации, обладающие статической культурой, условия их существования.
18. Конформизм и конфронтационность культуры.
19. Примеры эффективности культуры абсолютного лидерства.
20. Примеры организаций, обладающих культурой объективистского типа.
21. Влияние типа и уровня организационной культуры на конечные результаты деятельности организации.
22. Примеры культур бездейственного использования, полного экстенсивного использования, нерационального интенсивного использования, рационального неинтенсивного использования, рационального интенсивно- го использования.
23. Культура вещи и культура организации.
24. Руководитель нового времени.
25. Иерархия, культура и рынок как инструменты управления
26. Взаимосвязь этических и правовых норм в управлении.
27. Гуманизм как норма этики.
28. Социально-психологический климат в коллективе

29. Зависимость управленческой деятельности от темперамента.
30. Классификация типов предпринимателей по моральной ориентации.
31. Управленческая этика - нравственные принципы руководства.
32. Культура работы с информацией.
33. Влияние личности на окружающих

Вопросы для самоконтроля при подготовке к зачету

1. Базовые подсистемы, образующие систему деловой культуры.
2. Понятие этики как науки и явления духовной культуры.
3. Нормативные образцы личности.
4. Понятие профессиональной этики.
5. Психологические типы делового человека.
6. Критерии сопоставления деловых культур.
7. Формы межличностного взаимодействия в профессиональном общении.
8. Стили общения, уровни, стратегии и средства общения.
9. Функции корпоративной культуры.
10. Особенности профессионального общения в многонациональных корпорациях.
11. Вербальные и невербальные средства общения.
12. Социально-психологические закономерности в малой социальной группе.
13. Формы управленческого воздействия. Управленческая этика.
14. Современные теории лидерства.
15. Этика партнерских взаимоотношений.
16. Типология конфликтов.
17. Причины возникновения конфликтов и способы их разрешения.
18. Стадии и структура межличностных конфликтов.
19. Основные требования к ведению деловой беседы.
20. Структура процесса деловой беседы.
21. Значение переговоров в профессиональной деятельности современного бизнесмена.
22. Виды и этапы переговоров.
23. Технология и этика ведения переговоров.
24. Особенности национальных стилей ведения переговоров.
25. Деловая дискуссия, ее цели и функции.
26. Основные принципы этики в деловой карьере.
27. Этикет как социальное явление.
28. Требования современного этикета.
29. Современные взгляды на место этикета в профессиональном общении. Правовой и нравственный аспект.
30. Официальные приемы и их значение в профессиональном общении.
31. Культура одежды современного делового человека.
32. Правила поведения в общественных местах.
33. Телефонный этикет. Методы и навыки ведения телефонных переговоров.
34. Общие правила оформления документов.
35. Эпистолярный этикет. Характеристика современного делового письма.
36. Этика сферы бизнеса и услуг.
37. Приемы установления контакта с клиентом.
38. Основные методы выявления потребностей клиентов.
39. Способы устранения возражений клиентов.
40. История мирового этикета. Основные тенденции развития российской деловой культуры.
41. Кодекс предпринимательской этики.

6. Фонд оценочных средств

Компетенция	Этапы формирования (семестр)	Дисциплины, практики, НИР, ГИА	Критерии	Показатели (по уровням)
ОК-5 - способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	4	Б1.В.ДВ.10.1 Деловая культура менеджера	Знаниевый	<p>«Зачтено»: <i>Знает</i> структуру деловой культуры менеджера; показатели деловой культуры менеджера; особенности взаимодействия в профессиональной деятельности менеджера; показатели культуры речи менеджера; требования к деловой речи менеджера; особенности профессионального общения менеджера.</p> <p>«Не зачтено»: <i>Не знает</i> структуру деловой культуры менеджера; показатели деловой культуры менеджера; особенности взаимодействия в профессиональной деятельности менеджера; показатели культуры речи менеджера; требования к деловой речи менеджера; особенности профессионального общения менеджера.</p>
			Деятельностный	<p>«Зачтено»: <i>Умеет</i> рационально использовать средства профессионального общения; определять социальные роли субъектов общения; использовать транзакционный анализ в профессиональном общении; анализировать коммуникативные ситуации и решать коммуникативные задачи. <i>Владеет навыками</i> применения различных способов и приемов развития эмоциональной устойчивости; невербальными средствами общения; культурой и техникой речи.</p> <p>«Не зачтено»: <i>Не умеет</i> рационально использовать средства</p>

				<p>профессионального общения; определять социальные роли субъектов общения; использовать трансакционный анализ в профессиональном общении; анализировать коммуникативные ситуации и решать коммуникативные задачи.</p> <p>Не владеет навыками применения различных способов и приемов развития эмоциональной устойчивости; невербальными средствами общения; культурой и техникой речи.</p>
<p>ПК-2 - владение различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде</p>	<p>4</p>	<p>Б1.В.ДВ.10.1 Деловая культура менеджера</p>	<p>Знаниевый</p>	<p>«Зачтено»: <i>Знает</i> структуру и механизмы деловой деятельности менеджера; особенности профессиональной позиции и стилей коммуникативного воздействия; особенности деловой культуры менеджера в конфликтных ситуациях; виды манипуляций и характерные особенности манипуляторов в общении.</p> <p>«Не зачтено»: <i>Не знает</i> структуру и механизмы деловой деятельности менеджера; особенности профессиональной позиции и стилей коммуникативного воздействия; особенности деловой культуры менеджера в конфликтных ситуациях; виды манипуляций и характерные особенности манипуляторов в общении.</p>
			<p>Деятельностный</p>	<p>«Зачтено»: <i>Умеет</i> выбирать наиболее эффективную тактику поведения в процессе коммуникации; устанавливать благоприятный психологический климат в процессе общения; импровизировать.</p> <p><i>Владеет</i> приемами воздействия на аудиторию; способами разрешения конфликтных ситуаций; навыками установления деловых взаимоотношений.</p> <p>«Не зачтено»:</p>

				<p>Не умеет выбирать наиболее эффективную тактику поведения в процессе коммуникации; устанавливать благоприятный психологический климат в процессе общения; импровизировать.</p> <p>Не владеет приемами воздействия на аудиторию; способами разрешения конфликтных ситуаций; навыками установления деловых взаимоотношений.</p>
--	--	--	--	---

ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА (ПРИМЕРЫ)

1. Требования к реферату и критерии оценки

1. В качестве темы реферата студент по своему усмотрению выбирает одну из предложенных в перечне тем или совместно с преподавателем формулирует свою, но соответствующую программному материалу курса.

2. Структура реферата должна включать титульный лист (на титульном листе студент указывает название вуза, кафедры, полное наименование темы реферата, свою фамилию и инициалы, а также ученую степень, звание, фамилию и инициалы научного руководителя, год написания работы); содержание; введение, в котором кратко обосновывается актуальность, научная и практическая значимость избранной темы; основную часть, содержащую суть проблемы и пути ее решения; заключение, где формулируются выводы и предложения; библиографический список.

3. Реферат выполняется студентом самостоятельно. Изложение материала должно быть кратким, точным, последовательным. Необходимо употреблять термины, свойственные данной науке, избегать непривычных понятий и символов, сложных грамматических оборотов. Термины, отдельные слова и словосочетания допускается заменять принятыми текстовыми сокращениями, смысл которых ясен из контекста. Рекомендуется включать в реферат схемы и таблицы, если они помогают раскрыть основное содержание проблемы и сокращают объем реферата. Приводимые в тексте цитаты должны быть точными, их необходимо давать в кавычках с обязательным указанием источника (автора, названия работы, издательства, года издания и номера страницы).

4. Объем реферата – от 5 до 10 страниц печатного текста. Требования к оформлению: шрифт Times New Roman, размер шрифта – 14, интервал – полуторный; поля: верхнее и нижнее – 2, правое – 3, левое – 1 или 1,5; сноски подстрочные. Страницы должны быть пронумерованы.

5. Реферат оценивается преподавателем по пятибалльной шкале. При получении отрицательной оценки работа отдается студенту на доработку и с учетом замечаний возвращается для повторной проверки.

Критерии оценивания рефератов:

Оценка **«отлично»**: работа студента написана грамотным научным языком, имеет четкую структуру и логику изложения, точка зрения студента обоснованна, в работе присутствуют ссылки на нормативно-правовые акты, примеры, мнения известных учёных в данной области. Студент в реферате раскрывает новые идеи и трактовки, демонстрирует способность анализировать материал.

Оценка **«хорошо»**: работа студента написана грамотным научным языком, имеет четкую структуру и логику изложения, точка зрения студента обоснованна, в работе присутствуют ссылки на нормативно-правовые акты, примеры, мнения известных учёных в данной области.

Оценка **«удовлетворительно»**: выставляется, если студент выполнил задание, однако не продемонстрировал способность к научному анализу, не высказывал в работе своего мнения, допустил ошибки в логическом обосновании своего ответа.

Оценка **«неудовлетворительно»**: выставляется, если студент не выполнил задание, или выполнил его формально, ответил на заданный вопрос, при этом не сослался на мнения учёных, не трактовал нормативно-правовые акты, не высказывал своего мнения, не проявил способность к анализу, то есть в целом цель реферата не достигнута.

Оценка «зачтено» выставляется при выполнении на оценку не ниже «удовлетворительно» всех видов самостоятельной работы, определённых данной программой.

7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

Основная литература:

1. Скибицкая, И. Ю. Деловое общение: учебник и практикум для вузов / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. — Москва: Издательство Юрайт, 2022. — 247 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06495-7. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/493940>
2. Таратухина, Ю. В. Деловые и межкультурные коммуникации: учебник и практикум для вузов / Ю. В. Таратухина, З. К. Авдеева. — Москва: Издательство Юрайт, 2022. — 324 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-02346-6. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/489264>

Дополнительная литература:

1. Лавриненко, В. Н. Деловая этика и этикет: учебник и практикум для вузов / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова, В. В. Кафтан; под редакцией В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. — Москва: Издательство Юрайт, 2022. — 118 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08210-4. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/489964>
2. Рамендик, Д. М. Психология делового общения: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Д. М. Рамендик. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2022. — 207 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-06312-7. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/490471>

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. www.aup.ru -
2. www.businessstest.ru
3. <http://www.edu.ru>
4. <http://www.consulting.ru/>
5. <http://www.rbc.ru/>

8. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Методические указания по подготовке презентаций

Создание презентации

Презентация представляет собой документ, созданный в каком-либо конструкторе для создания мультимедийных презентаций (в нашем случае это PowerPoint), и состоящий из определенной последовательности страниц, содержащих текстовую, графическую, видео и аудио информацию.

Страницы презентаций PowerPoint называются слайдами. Каждая презентация состоит из множества слайдов, находящихся в одном файле.

Презентация – помощник в проведении доклада, защиты, выступления, презентации проекта.

Презентация – краткое содержание вашего выступления в схемах, рисунках, картинках, коротких названиях, ключевых словах.

Вначале подготовьте устную защиту вашего проекта, согласно требованиям, включая основные этапы (цели, задачи, этапы, результаты и др.). Потом подберите иллюстрации к своему тексту, сформируйте презентацию

Процесс создания презентации состоит из трех этапов:

1. Планирование презентации – это многошаговая процедура, включающая определение целей, изучение аудитории, формирование структуры и логики подачи материала.

2. Разработка презентации – методологические особенности подготовки слайдов презентации, включая вертикальную и горизонтальную логику, содержание и соотношение текстовой и графической информации.

3. Репетиция презентации – это проверка и отладка созданной презентации.

Требования к формированию компьютерной презентации

1. Компьютерная презентация должна содержать начальный и конечный слайды;
2. Структура компьютерной презентации должна включать оглавление, основную и резюмирующую части;

3. Каждый слайд должен быть логически связан с предыдущим и последующим;

4. Слайды должны содержать минимум текста (на каждом не более 10 строк);

5. Необходимо использовать графический материал (включая картинки), сопровождающий текст (это позволит разнообразить представляемый материал и обогатить доклад выступающего студента);

6. Компьютерная презентация может сопровождаться анимацией, что позволит повысить эффект от представления доклада (но акцент только на анимацию недопустим, т.к. злоупотребление им на слайдах может привести к потере зрительного и смыслового контакта со слушателями);

7. Время выступления должно быть соотнесено с количеством слайдов из расчета, что компьютерная презентация, включающая 10— 15 слайдов, требует для выступления около 7—10 минут.

Подготовленные для представления доклады должны отвечать следующим требованиям:

1. Цель доклада должна быть сформулирована в начале выступления;

2. Выступающий должен хорошо знать материал по теме своего выступления, быстро и свободно ориентироваться в нем;

3. Недопустимо читать текст со слайдов или повторять наизусть то, что показано на слайде;

4. Речь докладчика должна быть четкой, умеренного темпа;

5. Докладчик должен иметь зрительный контакт с аудиторией;

6. После выступления докладчик должен оперативно и по существу отвечать на все вопросы аудитории (если вопрос задан не по теме, то преподаватель должен снять его).

Требования к оформлению презентаций

1. Продумайте план презентации заранее. Не забывайте об обязательных разделах:

– Титульная страница (первый слайд);

– Введение;

– Основная часть презентации (обычно содержит несколько подразделов);

– Заключение.

2. Оформление презентации

Соблюдайте единый стиль оформления. Избегайте стилей, которые будут отвлекать от самой презентации. Если выбрали для заголовков синий цвет и шрифт «Cambria», на всех слайдах заголовки должны быть синими и Камбрия. Выбрали для основного текста шрифт «Calibri», то всех слайдах придётся использовать его.

3. Цвет фона презентации

На одном слайде рекомендуется использовать не более трех цветов: один для фона, один для заголовка, один для текста. Обратите внимание на цвет гиперссылок (до и после использования). Следите за тем, чтобы текст не сливался с фоном, учитывайте, что на проекторе контрастность будет меньше, чем у вас на мониторе.

Лучший фон – белый (или близкий к нему), а лучший цвет текста – черный (или очень темный нужного оттенка).Имейте в виду что, черный цвет фона имеет негативный (мрачный) подтекст.Белый текст на черном фоне читается плохо (инверсия плохо читается).

4.Содержание и расположение текстовой информации, шрифт

Используйте короткие слова и предложения.

Размер шрифта: 24–54 пункта (заголовок), 18–36 пунктов (обычный текст);

Цвет шрифта и цвет фона должны контрастировать (текст должен хорошо читаться), но не резать глаза;

Тип шрифта: для основного текста гладкий шрифт без засечек (Arial, Tahoma, Verdana), для заголовка можно использовать декоративный шрифт, если он хорошо читаем. Всегда указывайте заголовок слайда (каждого слайда презентации). Отвлёкшийся слушатель в любой момент должен понимать, о чём сейчас речь в вашем докладе!

Курсив, подчеркивание, жирный шрифт, прописные буквы рекомендуется использовать только для смыслового выделения фрагмента текста.

Предпочтительно горизонтальное расположение информации.Наиболее важная информация должна располагаться в центре экрана.

Если на слайде имеется картинка, надпись должна располагаться под ней.Избегайте сплошной текст. Лучше использовать маркированный и нумерованный списки.

Помните, что экран, на котором вы будете показывать презентацию, скорее всего, будет достаточно далеко от зрителей. Презентация будет выглядеть меньше, чем на вашем экране во время создания.

Отойдите от экрана компьютера на 2–3 метра и попытайтесь прочесть текст в презентации. Если слайды читаются с трудом, увеличивайте шрифт. Если текст не вмещается на один слайд, разбейте его на 2, 3 и более слайдов (главное, чтобы презентация была удобной для просмотра).

5. Объем информации

Не стоит заполнять один слайд слишком большим объемом информации: люди могут одновременно запомнить не более трех фактов, выводов, определений. Не полностью заполненный слайд лучше, чем переполненный.

Наибольшая эффективность достигается тогда, когда ключевые пункты отображаются по одному на каждом отдельном слайде.

Делайте слайд проще. У аудитории всего около минуты на его восприятие.

Общие рекомендации

ОФОРМЛЕНИЕ СЛАЙДОВ	
Стиль	Соблюдайте единый стиль оформления. Избегайте стилей, которые будут отвлекать от самой презентации. Вспомогательная информация (управляющие кнопки) не должны преобладать над основной информацией (текст, рисунки).
Фон	Для фона выбирайте более холодные тона (синий, зеленый).
Использование цвета	На одном слайде рекомендуется использовать не более трех цветов: один для фона, один для заголовков, один для текста. Для фона и текста используйте контрастные цвета. Обратите особое внимание на цвет гиперссылок (до и после использования).
Анимационные эффекты	Используйте возможности компьютерной анимации для представления информации на слайде. Анимационные эффекты не должны отвлекать внимание от содержания информации на слайде.
ПРЕДСТАВЛЕНИЕ ИНФОРМАЦИИ	
Содержание информации	Используйте короткие слова и предложения. Минимизируйте количество предлогов, наречий, прилагательных. Заголовки должны привлекать внимание аудитории.

Расположение информации на странице	Предпочтительно горизонтальное расположение информации. Наиболее важная информация должна располагаться в центре экрана. Если на слайде располагается картинка, надпись должна располагаться под ней.
Шрифты	Для заголовка – не менее 24. Для информации – не менее 18. Шрифты без засечек легче читать с большого расстояния. Нельзя смешивать разные типы шрифтов в одной презентации. Для выделения информации следует использовать жирный шрифт, курсив или подчеркивание. Прописные буквы читаются хуже строчных.
Способы выделения информации	Следует использовать: рамки, границы, заливку; разные цвета шрифтов, штриховку, стрелки; рисунки, диаграммы, схемы для иллюстрации наиболее важных фактов.
Объем информации	Не стоит заполнять один слайд слишком большим объемом информации: люди могут одновременно запомнить не более трех фактов, выводов, определений. Наибольшая эффективность достигается тогда, когда ключевые пункты отображаются по одному на каждом отдельном слайде.
Виды слайдов	Для обеспечения разнообразия следует использовать разные виды слайдов: с текстом; с таблицами; с диаграммами.

9. Перечень информационных технологий

Kaspersky Endpoint Security для бизнеса Стандартный АО «Лаборатория Касперского».

Microsoft Open License в составе:

- Microsoft Windows Professional XP, 7, 8, Server Russian;
- Microsoft Office 2003-2016 Russian.

10. Материально-техническая база

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации: 214000, г. Смоленск, ул. Пржевальского, д.4, уч. корпус № 2, ауд. 510.

Стандартная учебная мебель (60 учебных посадочных места), стол и стул для преподавателя – по 1 шт.

Кафедра для лектора – 1 шт.

Доска настенная трехэлементная – 1 шт.

Проекционный экран LUMA – 1 шт.

Мультимедиапроектор Acer – 1 шт.

Ноутбук HP 530 – 1шт.

Колонки Genius – 1 шт.

Помещение для самостоятельной работы: 214000, г. Смоленск, ул. Пржевальского, д.4, уч. корпус №2, ауд. 520 (компьютерная лаборатория с выходом в Интернет)

Компьютерный студенческий стол – 15 шт.

Компьютерный стол для преподавателя – 1 шт.

Интерактивная доска IQBoard

Мультимедиа проектор Optima PX 329 DLP

16 персональных компьютеров с выходом в Интернет

Стандартная учебная мебель (16 учебных посадочных мест).

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 6314D932A1EC8352F4BBFDEFD0AA3F30

Владелец: Артеменков Михаил Николаевич

Действителен: с 21.09.2022 до 15.12.2023