

ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ

Объем курса – 36 час. (минимальный) и 54 час. (оптимальный).

Ведущий преподаватель – Лазаренко Владимир Евгеньевич, доктор экон. наук, проф., профессор БГТУ и Харьковского национального университета (Украина).

Кол-во слушателей, планируемое для изучения курса: 10 – 25 чел.

Планируемые сроки проведения курса – сентябрь–ноябрь 2017 г.

Контактные данные: тел. 8 (980) 383 -10-02, e-mail: lve_hibm@ukr.net

I. АННОТАЦИЯ

дисциплины «Деловое общение»

в рамках учебных программ БГТУ имени В.Г. Шухова

Дисциплина формирует у слушателей системные знания по основам делового общения – обязательной предпосылке успешной профессиональной деятельности; позволяет освоить навыки эффективного взаимодействия на индивидуальном и коллективном уровне; получить основу для дальнейшего самостоятельного совершенствования компетентности в разных видах деловой коммуникации.

Курс рассчитан на слушателей с любой базовой специальностью и самым разным уровнем предварительной подготовки – студентов, преподавателей, представителей бизнеса и органов государственного управления – всех, кто по роду профессиональной деятельности связан с «работой с людьми».

Целью изучения дисциплины является овладение знаниями об общих закономерностях и различных формах делового общения, а также развитие навыков управления взаимодействием с людьми в профессиональной и деловой сфере.

Актуальность курса определена его **задачами**:

- Усвоение понятийного аппарата и правил организации делового общения.
- Знакомство с вербальной и невербальной культурой делового общения.
- Изучение форм делового общения и психологических приемов влияния на партнеров.
- Усвоение психологических основ бесконфликтного взаимодействия.
- Овладение умениями отстаивать свою позицию, корректно опровергать доводы собеседника в ходе совещаний, публичных выступлений и деловых переговоров.

Преподавание дисциплины имеет **практическую** направленность. Для приобретения практических навыков, учебная программа делает акцент на **интерактивные** формы проведения занятий – деловые игры, ситуационные практикумы, коллоквиумы.

Трудоемкость освоения дисциплины. Может рассчитываться в двух вариантах – базовом и оптимальном – которые различаются набором изучаемых тем:

- в базовом (минимально обязательном) варианте курс рассчитан на 36 акад. часов (20 – аудиторная и 16 – самостоятельная работа), а

- в оптимальном (рекомендуемом) варианте – на 54 акад. часов (27 – аудиторная и 16 - самостоятельная работа).

II. СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

№№ тем	Наименование темы	Содержание темы	Форма текущего контроля
1	Коммуникации: виды и функции. Специфика деловой коммуникации.	<p>1. Коммуникации и структура коммуникативного процесса. Типы навыков в управлении людьми. Коммуникация как обмен информацией для управления окружающими.</p> <p>2. Виды делового общения. Цели общения.</p> <p>3. Психологические основы общения. Типы собеседников: приемы управления общением. Восприятие и понимание как механизмы общения. Само-презентация в общении.</p> <p>4. Формы делового общения: деловая беседа, совещание и собрание, публичные выступления и презентации, деловые переговоры.</p>	Устный опрос, выполнение домашнего задания, участие в коллективной дискуссии
2	Средства и барьеры общения. Психология влияния в деловом общении.	<p>1. Основные средства делового общения. Вербальные средства и их элементы. Умение говорить и ставить вопросы.</p> <p>2. Невербальные средства общения: язык поз и жестов. Элементы невербального общения.</p> <p>3. Понимание средств общения как инструменты влияния на собеседников. Манипуляции и защита от них в общении.</p> <p>4. Барьеры общения и их преодоление.</p>	Устный опрос, работа в малых группах и презентация результатов в ходе коллективной дискуссии
3	Цели, виды и структура организации деловых бесед.	<p>Беседа как главная форма делового общения.</p> <p>1. Понятие и цели деловой беседы.</p> <p>2. Типология деловых бесед. Оценочная беседа и ее особенности.</p> <p>3. Структура деловой беседы. Элементы управления оценочной беседой. Планирование, организация и проведение беседы.</p> <p>4. Конфликты в деловом общении и методы их урегулирования. Стратегия поведения в конфликтной ситуации. Методы урегулирования конфликтов и выхода из них.</p>	Устный опрос, выполнение домашнего задания и презентация результатов в форме сценариев разрешения деловых ситуаций
4	Приемы влияния на собеседников на разных стадиях деловой беседы.	<p>1. 4 стадии организации деловой оценочной беседы: подготовка, начало, проведение, завершение беседы и выход из нее.</p> <p>2. Элементы Плана деловой беседы.</p> <p>3. Психологические приемы начала беседы. Прием «зеркало отношений».</p> <p>4. Психологические приемы ведения беседы. Типология и правила постановки вопросов собеседнику. Психологические приемы эффективного слушания. Виды слушания: рефлексивное и нерефлексивное. Тактические приемы нейтрализации замечаний собеседника.</p> <p>5. Приемы завершения и выхода из беседы.</p>	Работа в малых группах и презентация результатов в ходе ролевой деловой игры (инсценировки ситуации), оценка участия в игре

5	«Я Вас слушаю...»: Искусство слушания собеседников.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Искусство слушания в деловом общении. Три уровня слушания. Виды слушания. 2. Структура слушания и его элементы. 3. Нереклексивное слушание: механизмы влияния, приемы, ситуации применения. 4. Реклексивное слушание: методики, ситуации применения. 5. Слушать – и приобрести партнера: основные правила слушания в общении. 	Работа в малых группах и презентация результатов в ходе ролевой деловой игры (инсценировки ситуации)
6	Особенности проведения критики и «разговора – наказания».	<ol style="list-style-type: none"> 1. Критика как инструмент делового общения: методики и приемы использования. 2. Структура организации и проведения «разговора – наказания». 3. Правила эффективного критикования в деловом общении. 	Работа в малых группах и презентация результатов
7	Деловое общение по телефону.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Личное и очно-заочное межличностное общение: целевые и инструментальные различия. Виды и индикаторы эффективности деловых телефонных бесед. 2. Этапы делового телефонного разговора. 3. Композиция и речевые особенности делового телефонного разговора. 	Выполнение домашнего задания, подготовка докладов и презентаций
8	Публичное выступление и презентация. *	<ol style="list-style-type: none"> 1. Психологические особенности публичного выступления. Элементы публичной речи. Речевой этикет. Мимика и жесты. 2. Основы полемики и убеждения. Спор: инструменты и их применение. 3. Виды и способы словесного убеждения. 4. Постановка вопросов и ответов в споре. 5. Презентации: виды, формы и механизмы. Технические средства презентации и публичное выступление: связь неразрывна! 	Домашнее задание в форме докладов и презентаций, с участием в коллективной дискуссии по качеству их представления
9	Деловое совещание и собрание. *	<ol style="list-style-type: none"> 1. Индивидуальное и коллективное деловое общение. Виды коллективных коммуникаций. Коллективные решения: порядок выработки. 2. Формы коллективного делового общения. Собрание и совещание: целевые и методические различия. 3. Основные стадии и организации и правила проведения делового совещания. 	Устный опрос, выполнение домашнего задания, участие в дискуссии
10	Деловые переговоры. *	<ol style="list-style-type: none"> 1. Особенности ведения переговоров как формы делового общения. 2. Этапы переговоров. Недобросовестные приемы ведения переговоров и противостояние им. Завершение переговоров. 3. Психология (приемы) ведения переговоров 4. Деловой протокол: определение понятия в теории и на практике. Сотрудничество с иностранными партнерами. 	Работа в малых группах и презентация результатов, оценка участия в ролевой игре

* – Темы 8 – 10 являются необязательными и излагаются факультативно (в случае их выбора слушателями).