Министерство науки и высшего образования Российской Федерации

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Сибирский государственный индустриальный университет»

Кафедра менеджмента качества и инноваций

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной и воспитательной работе
_____ М.В. Темлянцев
подпись
«____» _____ 20___ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Риторические основы менеджмента

27.03.02 «Управление качеством»
(направленность (профиль): «Управление производственными системами»)

Квалификация выпускника
Бакалавр

Форма обучения
Заочная форма

Срок обучения: 4 года 6 месяцев

Год начала подготовки 2022

Новокузнецк
2022

СибГИУ Подлинник электронного документа хранится в системе электронного согласования документов СибГИУ
ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭП
Сертификат: 861a8d56fc2cfb6de53bd665403c592fd02b1419
Владелец: Ректор Юрьев Алексей Борисович
Действителен: с 12 февраля 2024 г. по 7 мая 2025 г.
Дата и время: 01-03-2024 01:25:46 ПРОВЕРИТЬ ПОДПИСЬ

1 Цели и задачи освоения учебной дисциплины

Целями учебной дисциплины являются:

– освоение навыков для руководства организацией и формирования системы взаимодействия работников.

Задачами учебной дисциплины являются:

– формирование коммуникативно-значимых профессиональных умений, связанных с эффективным использованием вербальных и невербальных средств в условиях управленческой деятельности;

– развитие коммуникативно-активной личности, способной инициировать коммуникативные контакты в сфере управления.

2 Место учебной дисциплины в структуре ООП по направлению подготовки (специальности)

Учебная дисциплина относится к учебным дисциплинам части, формируемой участниками образовательных отношений **Блока 1 «Дисциплины (модули)»** ООП по направлению подготовки (специальности) 27.03.02 «Управление качеством».

Учебная дисциплина базируется на предварительном усвоении обучающимися учебных дисциплин:

– Организационная психология;
– Основы интеллектуального труда и управление временем;
– Социология;
– Культура речи и деловое общение;
– Основы экономической культуры и финансовой грамотности;
– Экономика и управление организацией;
– Введение в управление качеством;
– Основы документационного обеспечения управления;
– Производственная практика.

Учебная дисциплина дополняет знания, умения и навыки, получаемые по одновременно изучаемым и последующим дисциплинам:

– Экономика качества, стандартизации, сертификации;
– Проектная деятельность 3;
– Технологическая практика;
– Преддипломная практика;
– Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы.

3 Планируемые результаты обучения по учебной дисциплине

Процесс изучения учебной дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

– Профессиональные компетенции

Наименование категории (группы) ПК	Код и наименование ПК	Код и наименование индикатора достижения ПК	Планируемые результаты обучения
	ПК-2: Способен участвовать в разработке, внедрении и сопровождении системы управления качеством продукции и услуг	ПК-2.1 Разрабатывает и внедряет системы управления качеством продукции и услуг в организации	– знать: роль человеческих ресурсов в обеспечении эффективности функционирования организации. – уметь: использовать нормативные документы в сфере управления персоналом. – владеть: навыками определения ответственности и полномочий в ходе взаимодействия с людьми.
		ПК-2.2 Сопровождает системы управления качеством продукции и услуг в организации	– знать: содержание кадровой работы на предприятии; особенности процессов управления человеческими ресурсами и тенденции развития мировой и российской теории и практики управления. – уметь: использовать различные способы и приемы демонстрации лидерского поведения. – владеть: сведениями в сфере трудовых отношений и управлении ими с целью обеспечения интересов с позиций как экономической, так и социальной эффективности.

– Универсальные компетенции

Наименование категории (группы) УК	Код и наименование УК	Код и наименование индикатора достижения УК	Планируемые результаты обучения
Системное и критическое мышление	УК-1: Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	УК-1.4 Грамотно, логично, аргументированно формирует собственные суждения и оценки. Отличает факты от мнений, интерпретаций, оценок и т.д. в рассуждениях других участников деятельности	– знать: особенности фактов, мнений, интерпретаций и оценок. – уметь: формировать собственные суждения и оценки. – владеть: навыками аргументации собственных суждений и оценок.
Командная работа и лидерство	УК-3: Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.3 Устанавливает разные виды коммуникации (учебную, деловую, неформальную и др.)	– знать: методы коммуникации в процессе осуществления профессиональной деятельности. – уметь: устанавливать коммуникацию. – владеть: навыками социального взаимодействия.
Коммуникация	УК-4: Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.1 Выбирает на государственном и иностранном (-ых) языках коммуникативно приемлемый стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами	– знать: стили делового общения. – уметь: выбирать на государственном и иностранном (-ых) языках коммуникативно приемлемые стили делового общения. – владеть: навыками применения вербальных и невербальных средств взаимодействия с партнерами.
		УК-4.4 Использует диалогическое общение для сотрудничества в академической коммуникации общения: внимательно слушая и пытаясь понять суть идей других, даже если они проти-	– знать: способы академической коммуникации общения. – уметь: внимательно слушать и понимать суть идей других, даже если они противо-

		воречат собственным воззрениям; уважая высказывания других, как в плане содержания, так и в плане формы; критикуя аргументировано и конструктивно, не задевая чувств других; адаптируя речь и язык жестов к ситуациям взаимодействия	речат собственным воззрениям. – владеть: навыками критики с использованием аргументации, не задевая чувств других; адаптируя речь и язык жестов к ситуациям взаимодействия.

4 Объем и содержание учебной дисциплины

Учебные занятия по учебной дисциплине проводятся в форме контактной работы и в форме самостоятельной работы обучающихся.

Контактная работа обучающихся с педагогическим работником включает в себя занятия лекционного типа (лекции), занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы), промежуточную аттестацию обучающихся и иную контактную работу, предусматривающую групповую или индивидуальную работу обучающихся с педагогическим работником. Контактная работа обучающихся с педагогическим работником может быть аудиторной, внеаудиторной, а также проводиться в электронной информационно-образовательной среде.

Объем учебной дисциплины

Сессия / курс		***ИТОГО***	***1 сессия / 4 курс***	***2 сессия / 4 курс***
Форма промежуточной аттестации				*зачет*
Трудоёмкость	*академ. час.*	***108***	*36*	*72*
	зачетных единиц	***3***	*1*	*2*
Лекции, *академ. час.*		***2***	*2*	*0*
в форме практической подготовки		***0***	*0*	*0*
Лабораторные работы, *академ. час.*		***0***	*0*	*0*
в форме практической подготовки		***0***	*0*	*0*
Практические занятия, *академ. час.*		***2***	*0*	*2*
в форме практической подготовки		***0***	*0*	*0*
Курсовая работа / проект, *академ. час.*		***0***	*0*	*0*
в форме практической подготовки		***0***	*0*	*0*
Консультации, *академ. час.*		***0***	*0*	*0*
в форме практической подготовки		***0***	*0*	*0*
Самостоятельная работа, *академ. час.*		***100***	*34*	*66*
в форме практической подготовки		***0***	*0*	*0*

Контроль, *академ. час.*	***4***	*0*	*4*
в форме практической подготовки	***0***	*0*	*0*

Содержание учебной дисциплины

Раздел 1 Специфика делового общения как средства реализации управленческих функций руководителя;

Тема 1.1 Специфика делового общения: принципы организации, содержание, цели и формы (Специфика делового общения: принципы организации, содержание, цели и формы Понятие о деловой ситуации, критерии выделения и классификации деловых ситуаций. Виды делового общения по различным основаниям: по задаче (информативное, фатическое), по количеству участников (межличностное,
групповое, публичное), по наличию дополнительных средств для общения (контактное, дистантное), по виду речи (монологическое, диалогическое и полилогическое));

Тема 1.2 Межличностное восприятие и понимание в деловом общении (Основные каналы воздействия.
Восприятие как психический процесс. Восприятие и роль стереотипа при формировании первого впечатления Механизмы восприятия и ния в межличностном взаимодействии. Понятие о каналах передачи информации в профессиональном общении. Общение вербальное и невербальное: общая характеристика средств, условий реализации. Понятие «язык внешнего вида». Требования к «языку внешнего вида» делового человека. Виды невербального общения. Роль невербальных средств в реализации задач делового общения. Особенности использования невербальных средств в этикетных ситуациях: знакомства, приветствия, просьбы, извинения, прощания);

Тема 1.3 Основные виды коммуникативной деятельности в сфере управленческого взаимодействия (Понятие о коммуникативной деятельности. Виды коммуникативной деятельности. Особенности говорения как вида коммуникативной деятельности делового человека. Свойства устной речи. Средства выразительности устной речи. Приемы активизации внимания слушателей в деловых ситуациях. Слушание как вид профессиональной коммуникативной деятельности: особенности процесса, результат слушания. Причины плохого слушания. Приемы улучшения слушания. Роль слушания в деятельности руководителя. Правила и принципы эффективного слушания.);

Тема 1.4 Коммуникативные основы лидерства (Понятия «активный коммуникационный процесс», «коммуникативный лидер», «инновационная личность». Современные подходы к изучению лидерства в команде. Формы проявления лидерства. Роль невербальных средств в реализации коммуникативного лидерства);

Тема 1.5 Понятие о деловом этикете и культуре поведения. Сетикет и деловое общение (Деловой этикет, сущность и значение. Основные функции делового этикета. Формы проявления делового этикета.

Современные принципы делового этикета. Максимы поведения (такта, великодушия, одобрения, скромности, согласия, симпатии). Особенности делового этикета в сфере управления. Сетикет. Основные правила поведения в Интернет сети. Этикет пользования электронной почтой);

Тема 1.6 Конфликты в деловой ситуации. Понятие конфликта, причины появления, способы нейтрализации (Конфликт как социально-психологическое явление. Природа и особенности конфликта в деловой ситуации. Причины возникновения конфликтов. Структура и динамика конфликта в профессиональной сфере. Виды конфликтов. Стратегия поведения в конфликтной ситуации. Соперничество (конкуренция) как стратегия открытой борьбы за свои интересы. Компромисс как стратегия урегулирования разногласий через взаимные уступки. Приспособление и избегание как способы нейтрализации конфликтных ситуаций);

Тема 1.7 Обаяние и харизма как категории деловой коммуникации (Понятие «обаяние» и «харизма». Роль обаяния в профессиональной коммуникации. Иерархия поведенческих факторов обаяния. Наиболее типичный внешне привлекательный облик делового человека);

Тема 1.8 Имидж делового человека. Виды имиджа. Приемы создания (Понятие «имидж современного делового человека». Имидж и репутация. Имидж и стереотип. Виды имиджа. Приемы создания имиджа);

Раздел 2 Профессионально-значимые жанры речи специалиста в сфере управления;

Тема 2.1 Общее понятие о профессиональном высказывании. Основной репертуар профессиональных высказываний в сфере управления (Профессиональное высказывание как тип текста. Основные жанрообразующие параметры профессионального высказывания. Виды профессиональных высказываний);

Тема 2.2 Деловая беседа как основная форма организации делового общения (Деловая беседа как профессиональный диа- или полилог, который предполагает обмен служебной информацией. Основные цели деловой беседы (решение производственных, научных, финансовых (экономических, коммерческих) проблем). Характеристика разновидностей деловых бесед по уровню юридической ответственности участников: непротокольная, протокольная, по характеру обсуждаемых вопросов: кадровая (собеседование), дисциплинарная, проблемная, творческая, организационная, социальная (прием по личным вопросам));

Тема 2.3 Формы организации делового общения: деловое совещание, переговоры, деловая встреча, презентация (Цели и специфика организации делового совещания, переговоров, деловой встречи. Основные полилогические формы организации делового общения - деловое совещание, переговоры, деловая встреча. Цели, особенности организации. Особенности подготовительного этапа. Правила поведения участников делового совещания, переговоров, деловой встречи. Осо-

бенности проведения делового совещания, переговоров, деловой встречи. Правила поведения участников. Требования к поведению руководителя.
Презентация, виды презентаций. Особенности организации и проведения. Структура презентационной речи. Особенности подготовки и выступления с докладом. Коммуникативные промахи докладчика. Правила ответов на вопросы. Самопрезентация как способ оказания воздействия и стратегия самопродвижения);

Тема 2.4 Профессиональные споры. Виды споров в деловом общении (Понятие о споре. Структура спора. Место споров в профессиональной коммуникации. Основные виды профессиональных споров: дискуссия, диспут, прения, дебаты, полемика. Особенности организации публичных видов спора. Психологические и коммуникативные факторы, определяющие успех спора. Этикетные правила участников спора.).

5 Перечень тем лекций

№ раздела / темы дисциплины	**Темы лекций**	**Трудоемкость, *академ.час***	
		всего	**в форме практической подготовки**
Раздел 1.	Специфика делового общения как средства реализации управленческих функций руководителя	1	
Раздел 2.	Профессионально-значимые жанры речи специалиста в сфере управления	1	
Итого:		**2**	**0**

6 Перечень тем практических занятий (семинаров)

№ раздела / темы дисциплины	**Темы практических занятий (семинаров)**	**Трудоемкость, *академ.час***	
		всего	**в форме практической подготовки**
Тема 1.5.	Понятие о деловом этикете и культуре поведения. Сетикет и деловое общение	0.5	
Тема 1.6.	Конфликты в деловой ситуации. Понятие конфликта, причины появления, способы нейтрализации	0.5	
Тема 2.1.	Общее понятие о профессиональном высказывании. Основной репертуар профессиональных высказываний в сфере	0.5	

	управления		
Тема 2.2.	Деловая беседа как основная форма организации делового общения	0.5	
Итого:		**2**	**0**

7 Перечень тем лабораторных работ

№ раздела / темы дисциплины	**Темы лабораторных работ**	**Трудоемкость, *академ.час***	
		всего	**в форме практической подготовки**
	Отсутствуют		
Итого:		**0**	**0**

8 Перечень тем курсовых работ (проектов)

№ раздела / темы дисциплины	**Темы курсовых работ (проектов)**	**Трудоемкость, *академ.час***	
		всего	**в форме практической подготовки**
	Отсутствуют		
Итого:		**0**	**0**

9 Виды самостоятельной работы

№ раздела / темы дисциплины	**Виды самостоятельной работы**	**Трудоемкость, *академ.час***	
		всего	**в форме практической подготовки**
Раздел 1.	1. Изучение лекционного материала; 2. Оформление отчета о практической работе; 3. Прохождение тестирования.	40	
Раздел 2.	1. Изучение лекционного материала; 2. Контрольная работа; 3. Оформление отчета о практической работе; 4. Прохождение тестирования.	60	
Контроль	*Подготовка к зачёту*	4	
Итого:		**104**	**0**

10 Учебно-методическое и информационное обеспечение учебной дисциплины

а) литература:

1 Аннушкин, В. И. Риторика: вводный курс : учебное пособие / В. И. Аннушкин.. – 6-е изд., стер. – Москва : ФЛИНТА, 2021. – 292 с. – ISBN 978-5-89349-933-9. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=83537 (дата обращения: 28.02.2022);

2 Тульчинский, Г. Л. Логика и теория аргументации : учебник для вузов / Г.Л. Тульчинский, С.С. Гусев, С.В. Герасимов. – Москва : Юрайт, 2022. – 233 с. – ISBN 978-5-534-01178-4. – URL: https://urait.ru/bcode/489635 (дата обращения: 28.02.2022);

3 Риторика : учебник для вузов / В.Д. Черняк, А.И. Дунев, В.А. Ефремов [и др.]. – Москва : Юрайт, 2022. – 414 с. – ISBN 978-5-9916-6672-5. – URL: https://urait.ru/bcode/488738 (дата обращения: 28.02.2022).

б) ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

1 Консультант студента. Электронная библиотека технического ВУЗа : электронно-библиотечная система / ООО «Политехресурс». – Москва, [200 –]. – URL: http://www.studentlibrary.ru. – Режим доступа: для авторизир. пользователей;

2 ЛАНЬ : электронно-библиотечная система : [коллекция «Инженерно-технические науки»] / ООО «Издательство Лань». – Санкт-Петербург, [200 –]. – URL: http://e.lanbook.com. – Режим доступа: для авторизир. пользователей;

3 НАУЧНАЯ ЭЛЕКТРОННАЯ БИБЛИОТЕКА eLIBRARY.RU : база данных / ООО «НЭБ». – Москва, [200 –]. – URL: http://elibrary.ru. – Режим доступа: по подписке;

4 Образовательная платформа ЮРАЙТ / ООО «Электронное издательство Юрайт». – Москва, [200 –]. – URL: https://urait.ru. – Режим доступа: для авторизир. пользователей;

5 Университетская библиотека онлайн : электронно-библиотечная система / ООО «Директ-Медиа». – Москва, [200 –]. – URL: http://www.biblioclub.ru. – Режим доступа: для авторизир. пользователей;

6 Электронная библиотека // Научно-техническая библиотека СибГИУ : сайт. – Новокузнецк, [200 –]. – URL: http://library.sibsiu.ru/LibrELibraryFullText.asp. – Режим доступа: для авторизир. пользователей;

7 Электронный каталог : сайт / Научно-техническая библиотека СибГИУ. – Новокузнецк, [199 –]. – URL: http://libr.sibsiu.ru.

в) лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение:

– ABBYY FineReader 11;
– Adobe Acrobat Reader;
– Microsoft Office 2010;
– Система ГАРАНТ.

г) базы данных и информационно-справочные системы:

1 КонсультантПлюс : справочно-правовая система / ООО «Информационный центр АНВИК». – Новокузнецк, [199 –]. – Режим доступа: компьютерная сеть библиотеки Сиб. гос. индустр. ун-та.;

2 Система ГАРАНТ : электронный периодический справочник / ООО «Правовой центр «Гарант». – Кемерово, [200 –]. – Режим доступа: компьютерная сеть Сиб. гос. индустр. ун-та.;

3 Техэксперт : информационно-справочная система / ООО «Группа компаний «Кодекс». – Кемерово, [200 –]. – Режим доступа: компьютерная сеть Сиб. гос. индустр. ун-та.;

4 Электронный реферативный журнал (ЭлРЖ) : база данных / ВИНИТИ РАН. – Москва, [200 –]. – Режим доступа: компьютерная сеть библиотеки Сиб. гос. индустр. ун-та.

11 Материально-техническое обеспечение учебной дисциплины

Материально-техническое обеспечение учебной дисциплины включает учебные аудитории, оснащенные оборудованием, компьютерной техникой, и техническими средствами обучения, в том числе: учебные аудитории для проведения учебных занятий, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения, в том числе: учебную аудиторию для проведения занятий лекционного типа (лекций), оборудованную учебной доской, компьютерной техникой, экраном и мультимедийным проектором; учебную аудиторию для проведения занятий семинарского типа (практических занятий), учебную аудиторию для групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, помещения для самостоятельной работы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду, научно-техническую библиотеку СибГИУ.

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки (специальности) 27.03.02 «Управление качеством».

Составитель(и):

доцент Кольчурина Ирина Юрьевна (кафедра менеджмента качества и инноваций).

Рабочая программа дисциплины рассмотрена и утверждена на заседании кафедры.

Приложение А

Аннотация
рабочей программы дисциплины «Риторические основы менеджмента»

по направлению подготовки (специальности)
27.03.02 «Управление качеством»
(направленность (профиль): «Управление производственными системами»)
форма обучения – Заочная форма

1 Цели и задачи освоения учебной дисциплины

Целями учебной дисциплины являются:

– освоение навыков для руководства организацией и формирования системы взаимодействия работников.

Задачами учебной дисциплины являются:

– формирование коммуникативно-значимых профессиональных умений, связанных с эффективным использованием вербальных и невербальных средств в условиях управленческой деятельности;

– развитие коммуникативно-активной личности, способной инициировать коммуникативные контакты в сфере управления.

2 Место учебной дисциплины в структуре ООП по направлению подготовки (специальности)

Учебная дисциплина относится к учебным дисциплинам части, формируемой участниками образовательных отношений **Блока 1 «Дисциплины (модули)»** ООП по направлению подготовки (специальности) 27.03.02 «Управление качеством».

Учебная дисциплина базируется на предварительном усвоении обучающимися учебных дисциплин:

– Организационная психология;
– Основы интеллектуального труда и управление временем;
– Социология;
– Культура речи и деловое общение;
– Основы экономической культуры и финансовой грамотности;
– Экономика и управление организацией;
– Введение в управление качеством;
– Основы документационного обеспечения управления;
– Производственная практика.

Учебная дисциплина дополняет знания, умения и навыки, получаемые по одновременно изучаемым и последующим дисциплинам:

– Экономика качества, стандартизации, сертификации;
– Проектная деятельность 3;
– Технологическая практика;

– Преддипломная практика;
– Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы.

3 Планируемые результаты обучения по учебной дисциплине

Процесс изучения учебной дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

– Профессиональные компетенции

Наименование категории (группы) ПК	Код и наименование ПК	Код и наименование индикатора достижения ПК	Планируемые результаты обучения
	ПК-2: Способен участвовать в разработке, внедрении и сопровождении системы управления качеством продукции и услуг	ПК-2.1 Разрабатывает и внедряет системы управления качеством продукции и услуг в организации	– знать: роль человеческих ресурсов в обеспечении эффективности функционирования организации. – уметь: использовать нормативные документы в сфере управления персоналом. – владеть: навыками определения ответственности и полномочий в ходе взаимодействия с людьми.
		ПК-2.2 Сопровождает системы управления качеством продукции и услуг в организации	– знать: содержание кадровой работы на предприятии; особенности процессов управления человеческими ресурсами и тенденции развития мировой и российской теории и практики управления. – уметь: использовать различные способы и приемы демонстрации лидерского поведения. – владеть: сведениями в сфере трудовых отноше-

			ний и управлении ими с целью обеспечения интересов с позиций как экономической, так и социальной эффективности.

– Универсальные компетенции

Наименование категории (группы) УК	Код и наименование УК	Код и наименование индикатора достижения УК	Планируемые результаты обучения
Системное и критическое мышление	УК-1: Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	УК-1.4 Грамотно, логично, аргументированно формирует собственные суждения и оценки. Отличает факты от мнений, интерпретаций, оценок и т.д. в рассуждениях других участников деятельности	– знать: особенности фактов, мнений, интерпретаций и оценок. – уметь: формировать собственные суждения и оценки. – владеть: навыками аргументации собственных суждений и оценок.
Командная работа и лидерство	УК-3: Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.3 Устанавливает разные виды коммуникации (учебную, деловую, неформальную и др.)	– знать: методы коммуникации в процессе осуществления профессиональной деятельности. – уметь: устанавливать коммуникацию. – владеть: навыками социального взаимодействия.
Коммуникация	УК-4: Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.1 Выбирает на государственном и иностранном (-ых) языках коммуникативно приемлемый стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами	– знать: стили делового общения. – уметь: выбирать на государственном и иностранном (-ых) языках коммуникативно приемлемые стили делового общения. – владеть: навыками применения вербальных и невербальных средств взаимодействия с парт-

			нерами.
		УК-4.4 Использует диалогическое общение для сотрудничества в академической коммуникации общения: внимательно слушая и пытаясь понять суть идей других, даже если они противоречат собственным воззрениям; уважая высказывания других, как в плане содержания, так и в плане формы; критикуя аргументировано и конструктивно, не задевая чувств других; адаптируя речь и язык жестов к ситуациям взаимодействия	– знать: способы академической коммуникации общения. – уметь: внимательно слушать и понимать суть идей других, даже если они противоречат собственным воззрениям. – владеть: навыками критики с использованием аргументации, не задевая чувств других; адаптируя речь и язык жестов к ситуациям взаимодействия.

4 Объем учебной дисциплины

Сессия / курс		***ИТОГО***	***1 сессия / 4 курс***	***2 сессия / 4 курс***
Форма промежуточной аттестации				*зачет*
Трудоёмкость	*академ. час.*	***108***	*36*	*72*
	зачетных единиц	***3***	*1*	*2*
Лекции, *академ. час.*		***2***	*2*	*0*
в форме практической подготовки		***0***	*0*	*0*
Лабораторные работы, *академ. час.*		***0***	*0*	*0*
в форме практической подготовки		***0***	*0*	*0*
Практические занятия, *академ. час.*		***2***	*0*	*2*
в форме практической подготовки		***0***	*0*	*0*
Курсовая работа / проект, *академ. час.*		***0***	*0*	*0*
в форме практической подготовки		***0***	*0*	*0*
Консультации, *академ. час.*		***0***	*0*	*0*
в форме практической подготовки		***0***	*0*	*0*
Самостоятельная работа, *академ. час.*		***100***	*34*	*66*
в форме практической подготовки		***0***	*0*	*0*
Контроль, *академ. час.*		***4***	*0*	*4*
в форме практической подготовки		***0***	*0*	*0*

5 Краткое содержание учебной дисциплины

В структуре учебной дисциплины выделяются следующие основные разделы (темы):

Раздел 1 Специфика делового общения как средства реализации управленческих функций руководителя;

Тема 1.1 Специфика делового общения: принципы организации, содержание, цели и формы (Специфика делового общения: принципы организации, содержание, цели и формы Понятие о деловой ситуации, критерии выделения и классификации деловых ситуаций. Виды делового общения по различным основаниям: по задаче (информативное, фатическое), по количеству участников (межличностное,
групповое, публичное), по наличию дополнительных средств для общения (контактное, дистантное), по виду речи (монологическое, диалогическое и полилогическое));

Тема 1.2 Межличностное восприятие и понимание в деловом общении (Основные каналы воздействия.
Восприятие как психический процесс. Восприятие и роль стереотипа при формировании первого впечатления Механизмы восприятия и ния в межличностном взаимодействии. Понятие о каналах передачи информации в профессиональном общении. Общение вербальное и невербальное: общая характеристика средств, условий реализации. Понятие «язык внешнего вида». Требования к «языку внешнего вида» делового человека. Виды невербального общения. Роль невербальных средств в реализации задач делового общения. Особенности использования невербальных средств в этикетных ситуациях: знакомства, приветствия, просьбы, извинения, прощания);

Тема 1.3 Основные виды коммуникативной деятельности в сфере управленческого взаимодействия (Понятие о коммуникативной деятельности. Виды коммуникативной деятельности. Особенности говорения как вида коммуникативной деятельности делового человека. Свойства устной речи. Средства выразительности устной речи. Приемы активизации внимания слушателей в деловых ситуациях. Слушание как вид профессиональной коммуникативной деятельности: особенности процесса, результат слушания. Причины плохого слушания. Приемы улучшения слушания. Роль слушания в деятельности руководителя. Правила и принципы эффективного слушания.);

Тема 1.4 Коммуникативные основы лидерства (Понятия «активный коммуникационный процесс», «коммуникативный лидер», «инновационная личность». Современные подходы к изучению лидерства в команде. Формы проявления лидерства. Роль невербальных средств в реализации коммуникативного лидерства);

Тема 1.5 Понятие о деловом этикете и культуре поведения. Сетикет и деловое общение (Деловой этикет, сущность и значение. Основные функции делового этикета. Формы проявления делового этикета. Современные принципы делового этикета. Максимы поведения (такта, великодушия, одобрения, скромности, согласия, симпатии). Особенно-

сти делового этикета в сфере управления. Сетикет. Основные правила поведения в Интернет сети. Этикет пользования электронной почтой);

Тема 1.6 Конфликты в деловой ситуации. Понятие конфликта, причины появления, способы нейтрализации (Конфликт как социально-психологическое явление. Природа и особенности конфликта в деловой ситуации. Причины возникновения конфликтов. Структура и динамика конфликта в профессиональной сфере. Виды конфликтов. Стратегия поведения в конфликтной ситуации. Соперничество (конкуренция) как стратегия открытой борьбы за свои интересы. Компромисс как стратегия урегулирования разногласий через взаимные уступки. Приспособление и избегание как способы нейтрализации конфликтных ситуаций);

Тема 1.7 Обаяние и харизма как категории деловой коммуникации (Понятие «обаяние» и «харизма». Роль обаяния в профессиональной коммуникации. Иерархия поведенческих факторов обаяния. Наиболее типичный внешне привлекательный облик делового человека);

Тема 1.8 Имидж делового человека. Виды имиджа. Приемы создания (Понятие «имидж современного делового человека». Имидж и репутация. Имидж и стереотип. Виды имиджа. Приемы создания имиджа);

Раздел 2 Профессионально-значимые жанры речи специалиста в сфере управления;

Тема 2.1 Общее понятие о профессиональном высказывании. Основной репертуар профессиональных высказываний в сфере управления (Профессиональное высказывание как тип текста. Основные жанрообразующие параметры профессионального высказывания. Виды профессиональных высказываний);

Тема 2.2 Деловая беседа как основная форма организации делового общения (Деловая беседа как профессиональный диа- или полилог, который предполагает обмен служебной информацией. Основные цели деловой беседы (решение производственных, научных, финансовых (экономических, коммерческих) проблем). Характеристика разновидностей деловых бесед по уровню юридической ответственности участников: непротокольная, протокольная, по характеру обсуждаемых вопросов: кадровая (собеседование), дисциплинарная, проблемная, творческая, организационная, социальная (прием по личным вопросам));

Тема 2.3 Формы организации делового общения: деловое совещание, переговоры, деловая встреча, презентация (Цели и специфика организации делового совещания, переговоров, деловой встречи. Основные полилогические формы организации делового общения - деловое совещание, переговоры, деловая встреча. Цели, особенности организации. Особенности подготовительного этапа. Правила поведения участников делового совещания, переговоров, деловой встречи. Особенности проведения делового совещания, переговоров, деловой встречи. Правила поведения участников. Требования к поведению руко-

водителя.
Презентация, виды презентаций. Особенности организации и проведения. Структура презентационной речи. Особенности подготовки и выступления с докладом. Коммуникативные промахи докладчика. Правила ответов на вопросы. Самопрезентация как способ оказания воздействия и стратегия самопродвижения);

Тема 2.4 Профессиональные споры. Виды споров в деловом общении (Понятие о споре. Структура спора. Место споров в профессиональной коммуникации. Основные виды профессиональных споров: дискуссия, диспут, прения, дебаты, полемика. Особенности организации публичных видов спора. Психологические и коммуникативные факторы, определяющие успех спора. Этикетные правила участников спора.).

6 Составитель(и):

доцент Кольчурина Ирина Юрьевна (кафедра менеджмента качества и инноваций).