

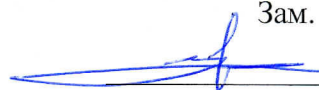
**ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО СВЯЗИ**

Северо-Кавказский филиал

ордена Трудового Красного Знамени федерального государственного  
бюджетного образовательного учреждения высшего образования  
«Московский технический университет связи и информатики»

УТВЕРЖДАЮ

Зам. директора по УВР



А.Г. Жуковский

« 28 » 08 2019 г.

**ИСКУССТВО ДЕЛОВЫХ ОТНОШЕНИЙ Б1.О.22**

рабочая программа дисциплины

Кафедра **Общенаучной подготовки**  
Направление подготовки **09.03.01 Информатика и вычислительная техника**  
Профиль **Вычислительные машины, комплексы, системы и сети; Программное обеспечение и интеллектуальные системы**  
Формы обучения **очная, заочная**

**Распределение часов дисциплины по семестрам (ОФ), курсам (ЗФ)**

Вид учебной работы	ОФ		ЗФ	
	ЗЕ	часов	ЗЕ	часов
Общая трудоемкость дисциплины, в том числе (по семестрам, курсам):	2	72/2	2	72/2
Контактная работа, в том числе (по семестрам, курсам):		28/2		8/2
Лекции		10/2		4/2
Лабораторных работ				
Практических занятий				
Семинаров		18/2		4/2
Самостоятельная работа		44		64/2
Контроль				
Число контрольных работ (по курсам)				
Число КР (по семестрам, курсам)				
Число КП (по семестрам, курсам)				
Число зачетов с разбивкой по семестрам, курсам		1/2		1/2
Число экзаменов с разбивкой по семестрам				

Программу составил:

*Доцент кафедры Общенаучной подготовки, к.п.н., Жуковский Д.А.*

Рецензент:

*Заведующий кафедрой ИВТ д.т.н. профессор Соколов С.В.*

Рабочая программа дисциплины  
«Искусство деловых отношений»

Разработана в соответствии с ФГОС ВО:  
**направления подготовки 09.03.01 ИНФОРМАТИКА И ВЫЧИСЛИТЕЛЬНАЯ  
ТЕХНИКА, утверждённым приказом Министерства образования и науки Российской  
Федерации от 19 сентября 2017 г. N 929.**

Составлена на основании учебных планов  
**направления 09.03.01 Информатика и вычислительная техника,  
профилей «Вычислительные машины, комплексы, системы и сети»,  
«Программное обеспечение и интеллектуальные системы», одобренных Учёным советом  
СКФ МТУСИ, Протокол № 5 от 24.12.2018, и утвержденных директором СКФ МТУСИ  
15.01.2019 г.**

Рассмотрена и одобрена на заседании кафедры  
«Общенаучной подготовки»

Протокол от «26» 08 2019 г. № 1

Зав. кафедрой  Конкин Б.Б.

**Визирование для использования в 20\_\_/20\_\_ уч. году**

Утверждаю

Зам. директора по УВР

\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена на заседании кафедры  
«Общенаучной подготовки»

Протокол от \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. № \_

Зав. кафедрой \_\_\_\_\_

---

**Визирование для использования в 20\_\_/20\_\_ уч. году**

Утверждаю

Зам. директора по УВР

\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена на заседании кафедры  
«Общенаучной подготовки»

Протокол от \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. № \_

Зав. кафедрой \_\_\_\_\_

---

**Визирование для использования в 20\_\_/20\_\_ уч. году**

Утверждаю

Зам. директора по УВР

\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена на заседании кафедры  
«Общенаучной подготовки»

Протокол от \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. № \_

Зав. кафедрой \_\_\_\_\_

---

**Визирование для использования в 20\_\_/20\_\_ уч. году**

Утверждаю

Зам. директора по УВР

\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена на заседании кафедры  
«Общенаучной подготовки»

Протокол от \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. № \_

Зав. кафедрой \_\_\_\_\_

### 1. Цели изучения дисциплины

Цель учебной дисциплины "Искусство деловых отношений" – формирование у студентов теоретического представления о современных проблемах профессиональной этики общих закономерностях межличностных отношений, этических нормах на государственной службе, механизмах их влияния на развитие организации и поведение персонала и практических навыков делового общения, овладение различными технологиями и процедурами взаимоотношений между руководителем и персоналом, а также практических приемов и методов подготовки и проведения служебных совещаний и проведения деловых переговоров.

### 2. Планируемые результаты обучения

Изучение дисциплины направлено на формирование у выпускника способности решать профессиональные задачи в соответствии с **проектной деятельностью**.

Результатом освоения дисциплины являются сформированные у выпускника следующие компетенции:

<b>Компетенции выпускника, формируемые в результате освоения дисциплины (в части, обеспечиваемой дисциплиной)</b>
<b>УК-3: Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде</b>
<b>Знать:</b> Типологию и факторы формирования команд, способы социального взаимодействия
<b>Уметь:</b> Действовать в духе сотрудничества; Принимать решения с соблюдением этических принципов их реализации; Проявлять уважение к мнению и культуре других; Определять цели и работать в направлении личностного, образовательного и профессионального роста.
<b>Владеть:</b> Навыками распределения ролей в условиях командного взаимодействия; методами оценки своих действий, планирования и управления временем

### 3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

<b>Требования к предварительной подготовке обучающегося (предшествующие дисциплины, модули, темы):</b>
<b>Последующие дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины необходимо:</b>

#### 4. Структура и содержание дисциплины

##### 4.1 Очная форма обучения, 4 года (всего 72 часа, 28 часов контактной работы)

Код зан.	Тема и краткое содержание занятия	Вид зан.	Кол. часов	Компетенции	УМИО
1	2	3	4	5	6
Курс 1 , Семестр 2					
<b>Модуль 1. Основы деловых отношений 36 (14+22) часов</b>					
1.1	Теоретические основы деловых отношений. Природа и сущность этики деловых отношений. Этика бизнеса. Основные принципы этики деловых отношений. Принципы международного бизнеса. Взаимоотношения организации с покупателями.	Лек.	2	УК-3	Л1.1
1.2	Организация работы персонала. Принципы деловых отношений. Закономерности межличностных отношений. Закономерность неопределенности отклика. Принципы закономерности неадекватности отображения человеком и неадекватности самооценки. Ключевые этические проблемы деловых отношений. Область возникновения деловых отношений.	Лек	2	УК-3	Л1.1 Л2.1
1.3	Взаимодействие организации с государством. Проблема отношений между организациями - производителями и потребителями. Ответственность организации перед владельцами (инвесторами). Организации с местным сообществом. Аргументы принятия решений. Этические особенности типов личности. Диагностика межличностных отношений.	Лек	2	УК-3	Л2.1
1.4	Этика деятельности руководителя. Этические нормы организации и этика руководителя. Система регулирования работников в трудовом коллективе. Система регуляторов в организации.	С.	2	УК-3	Л1.1 Л3.1
1.5	Управление этическими нормами межличностных отношений в коллективе. Производственный коллектив как первичная ячейка общества. Морально – психологический климат коллектива. Этика взаимоотношений с “трудным” руководителем.	С	2	УК-3	Л2.1 Л3.1
1.6	Этика решения спорных вопросов, конфликтных ситуаций. Регуляция конфликтных ситуаций в организации. Авторитет руководителя. Субординация внутри коллектива.	С	4	УК-3	Л2.1 Л2.2 Л3.1
1.7	<b>Самостоятельная работа</b> Вопросы: Процесс общения. Общение как элемент деловых отношений. Деловое общение и управление им. Общение как социально – психологическая категория. Интерактивное взаимодействие партнеров. Идентификация и стереотипизация. Коммуникативная культура в деловом общении. Организация взаимодействия трудового коллектива предприятия.	СР	22	УК-3	Л1.1

**Модуль 2. Культура делового общения 36 (14+22) часов**

2.1	Коммуникативная культура в деловом общении. Нравственные требования к общению. Виды делового общения. Стили делового общения. Поощрения на предприятиях. Принцип применения поощрений в рабочей группе. Управление деловым общением. Функции делового общения. Социально-психологические методы управления общением.	Лек.	2	УК-3	Л1.1
2.2	Конфронтационное общение. Манеры общения. Обратная связь в деловом общении. Основа коммуникативной культуры. Сущность методов управления общением.	Лек	2	УК-3	Л2.1
2.3	Вербальное общение. Основы деловой риторики. Основные принципы речевого воздействия. Принципы речевого воздействия. Эффект визуального имиджа. Эффект первых фраз. Принцип проведения совещания. Основные принципы проведения совещаний. Этика использования средств выразительной деловой речи. Варьирование тональности выступления. Выделение главных мыслей. Постановка вопросов в ходе выступлений. Проявление эмоций.	С.	2	УК-3	Л2.1
2.4	Культура дискуссии. Аргументация позиции. Виды дискуссий. Аподитическая дискуссия. Софистическая дискуссия. Конструктивность критики. Обеспечение социальной и психологической защищенности личности. Принцип обратной связи в деловом общении.	С.	2	УК-3	Л1.1 Л3.1
2.5	Речевое поведение. Модуляция речи. Невербальное общение. Визуальная система общения. Кинесические особенности невербального общения. Классификация невербальных средств общения.	С	2	УК-3	Л2.1 Л3.1
2.6	Поза, жесты и эмоции при деловом общении. Мимические коды эмоциональных состояний. Классификация эмоциональных состояний. Визуальный контакт в процессе общения. Просодические и экстралингвистические явления. Характеристика чувств.	С	4	УК-3	Л1.1 Л1.2 Л3.1
2.7	Самостоятельная работа Вопросы: Проксемические особенности невербального общения. Личное пространство человека. Позиция непринужденного общения. Позиция сотрудничества. Независимая позиция. Основные функции визуального контакта в деловом общении.	СР	22	УК-3	Л1.1

#### 4.2 Заочная форма обучения (всего 72 часа, 8 часов контактной работы)

Код зан.	Тема и краткое содержание занятия	Вид зан.	Кол. часов	Компетенции	УМИО
1	2	3	4	5	6
Курс 2					
<b>Модуль 1. Основы деловых отношений 36 (4+32) часов</b>					
1.1	Лекция 1 Теоретические основы деловых отношений. Природа и сущность этики деловых отношений. Этика бизнеса. Основные принципы этики деловых отношений. Принципы международного бизнеса. Взаимоотношения организации с покупателями.	Лек.	2	УК-3	Л1.1
1.2	Лекция 2 Организация работы персонала. Принципы деловых отношений. Закономерности межличностных отношений. Закономерность неопределенности отклика. Принципы закономерности неадекватности отображения человеком и неадекватности самооценки. Ключевые этические проблемы деловых отношений. Область возникновения деловых отношений.	С.	2	УК-3	Л3.1 Л2.1
1.3	Лекция 3 Взаимодействие организации с государством. Проблема отношений между организациями - производителями и потребителями. Ответственность организации перед владельцами (инвесторами). Организации с местным сообществом. Аргументы принятия решений. Этические особенности типов личности. Диагностика межличностных отношений.	СР	2	УК-3	Л2.1
1.4	Семинар 1 Этика деятельности руководителя. Этические нормы организации и этика руководителя. Система регулирования работников в трудовом коллективе. Система регуляторов в организации.	СР	2	УК-3	Л1.1 Л3.1
1.5	Семинар 2 Управление этическими нормами межличностных отношений в коллективе. Производственный коллектив как первичная ячейка общества. Морально – психологический климат коллектива. Этика взаимоотношений с “трудным” руководителем.	СР	2	УК-3	Л1.3 Л2.1 Л3.1
1.6	Семинар 3 Этика решения спорных вопросов, конфликтных ситуаций. Регуляция конфликтных ситуаций в организации. Авторитет руководителя. Субординация внутри коллектива.	СР	2	УК-3	Л1.1 Л1.4 Л2.1 Л3.1
1.7	<b>Самостоятельная работа</b> Вопросы: Процесс общения. Общение как элемент деловых отношений. Деловое общение и управление им. Общение как социально – психологическая	СР	24	УК-3	Л1.1

	категория. Интерактивное взаимодействие партнеров. Идентификация и стереотипизация. Коммуникативная культура в деловом общении. Организация взаимодействия трудового коллектива предприятия.				
<b>Модуль 2. Культура делового общения 36 (4+32) часов</b>					
2.1	Лекция 1 Коммуникативная культура в деловом общении. Нравственные требования к общению. Виды делового общения. Стили делового общения. Поощрения на предприятиях. Принцип применения поощрений в рабочей группе. Управление деловым общением. Функции делового общения. Социально-психологические методы управления общением.	Лек.	2	УК-3	Л1.1
2.2	Лекция 2 Конфронтационное общение. Манеры общения. Обратная связь в деловом общении. Основа коммуникативной культуры. Сущность методов управления общением.	С.	2	УК-3	Л2.1
2.3	Лекция 3 Вербальное общение. Основы деловой риторики. Основные принципы речевого воздействия. Принципы речевого воздействия. Эффект визуального имиджа. Эффект первых фраз. Принцип проведения совещания. Основные принципы проведения совещаний. Этика использования средств выразительной деловой речи. Варьирование тональности выступления. Выделение главных мыслей. Постановка вопросов в ходе выступлений. Проявление эмоций.	СР	4	УК-3	Л2.1
2.4	Семинар 1 Культура дискуссии. Аргументация позиции. Виды дискуссий. Аподитическая дискуссия. Софистическая дискуссия. Конструктивность критики. Обеспечение социальной и психологической защищенности личности. Принцип обратной связи в деловом общении.	СР	2	УК-3	Л1.1 Л3.1
2.5	Семинар 2 Речевое поведение. Модуляция речи. Невербальное общение. Визуальная система общения. Кинесические особенности невербального общения. Классификация невербальных средств общения.	СР	2	УК-3	Л2.1 Л3.1
2.6	Семинар 3 Поза, жесты и эмоции при деловом общении. Мимические коды эмоциональных состояний. Классификация эмоциональных состояний. Визуальный контакт в процессе общения. Просодические и экстралингвистические явления. Характеристика чувств.	СР	2	УК-3	Л2.1 Л2.2 Л3.1
2.7	Самостоятельная работа Вопросы: Проксемические особенности невербального	СР	22	УК-3	Л1.1 Л3.1



	общения. Личное пространство человека. Позиция непринужденного общения. Позиция сотрудничества. Независимая позиция. Основные функции визуального контакта в деловом общении.				
--	---	--	--	--	--

## 5. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

5.1. Рекомендуемая литература				
5.1.1. Основная литература				
Код	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Кол.
Л1.1	Борисов В. К.	Этика деловых отношений: учебник/	М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА - М, 2015.— 176 с.	Э1
Л1.2	Кошева И. П.	Профессиональная этика и психология делового общения: учебное пособие/	М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА - М, 2014.— 304 с.	Э2
Л1.3	Кибанов А. Я.	Этика деловых отношений: учебное пособие/	М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013.— 383 с.	Э3
Л1.4	Кузнецов И. Н.	Деловой этикет: учебное пособие/	М.: НИЦ ИНФРА - М, 2014.— 348 с.	Э4
5.1.2. Дополнительная литература для самостоятельной работы обучающегося				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Кол.
Л2.1	Иванова И. С.	Этика делового общения: учебное пособие/	М.: НИЦ ИНФРА - М, 2014.— 168 с.	Э5
6.1.3. Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающегося				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Кол.
Л3.1	Жуковский Д. А.	Методические указания к семинарским занятиям по дисциплине «Искусство деловых отношений»	СКФ МТУСИ, 2016	Э6
5.2. Электронные образовательные ресурсы				
Э1	<a href="http://znanium.com/bookread2.php?book=502708">http://znanium.com/bookread2.php?book=502708</a>			
Э2	<a href="http://znanium.com/bookread2.php?book=444527">http://znanium.com/bookread2.php?book=444527</a>			
Э3	<a href="http://znanium.com/bookread2.php?book=405582">http://znanium.com/bookread2.php?book=405582</a>			
Э4	<a href="http://znanium.com/bookread2.php?book=461190">http://znanium.com/bookread2.php?book=461190</a>			
Э5	<a href="http://znanium.com/bookread2.php?book=417747">http://znanium.com/bookread2.php?book=417747</a>			
Э6	<a href="http://www.skf-mtusi.ru/umo/090301t/43.1/MU%20k%20seminarskim%20zanyatiyam.pdf">http://www.skf-mtusi.ru/umo/090301t/43.1/MU%20k%20seminarskim%20zanyatiyam.pdf</a>			
5.3. Программное обеспечение				
П.1	MS Power Point			
П.2	MS Word			

## 6. Материально-техническое обеспечение дисциплины

<b>6.1 МТО лекционных занятий</b>	
1	Лекционная аудитория, оснащенная проектором, ПК (ноутбуком), экраном.
<b>6.2 МТО рубежных контролей, зачетов, экзаменов</b>	
1	Компьютерные аудитории с возможностью выхода в локальную сеть Филиала и Интернет.

## 7. Методические рекомендации для обучающихся по самостоятельной работе

Самостоятельная работа студентов является составной частью учебной работы и имеет целью закрепление и углубление полученных знаний и навыков, поиск и приобретение новых знаний, в том числе с использованием автоматизированных обучающих курсов (систем), а также выполнение учебных заданий, подготовку к предстоящим занятиям, зачетам и экзаменам.

Постановку задачи обучаемым на проведение самостоятельной работы преподаватель осуществляет на одном из занятии, предшествующему данному.

Методику самостоятельной работы все обучаемые выбирают индивидуально.

Студентам очной формы обучения при освоении вопросов для самостоятельного изучения, представленных в подразделе 4.1, рекомендуется соблюдать последовательность их изучения, представленную в таблице 3.

Таблица 3 – Учебный материал, выносимый на самостоятельное изучение студентам очной формы обучения

№	Темы, разделы, вынесенные на самостоятельную подготовку, вопросы для подготовки к практическим и лабораторным занятиям; курсовые работы, содержание контрольных работ и др.	Часов всего: 44	Неделя
Модуль 1		22	1-8
1	Процесс общения.	2	1
2	Общение как элемент деловых отношений.	2	2
3	Деловое общение и управление им.	2	3
4	Интерактивное взаимодействие партнеров.	3	4
5	Коммуникативная культура в деловом общении.	4	5
6	Организация взаимодействия трудового коллектива предприятия.	4	6
7	Общение как социально – психологическая категория.	3	7
8	Идентификация и стереотипизация.	2	8
Модуль 2		22	10-17
1	Проксемические особенности невербального общения.	4	10-11
2	Личное пространство человека.	4	12-13
3	Позиция непринужденного общения.	2	14
4	Позиция сотрудничества.	4	15
5	Независимая позиция.	4	16
6	Основные функции визуального контакта в деловом общении.	4	17

Студенты заочной формы обучения могут осваивать вопросы для самостоятельного изучения, представленные в подразделе 4.2 в произвольной последовательности, в удобное для них время. Однако к началу сессии они должны ориентироваться в материале, представленном в строках 1.3, 1.4, 1.5, 1.6, 1.7, 2.3, 2.4, 2.5, 2.6, 2.7 таблицы подраздела 4.2.

## **Дополнения и изменения в Рабочей программе**