

ПДОИОМ_Раб_прогр-
Рабочая учебная программа по курсу «Психология делового общения
и ораторское мастерство»

Тема 1. Этические нормы делового общения

Соотношение понятий «этика», «мораль», «деловая этика»

Сущность, значение и основные виды этических норм в деловых отношениях.

Соотношение материальных и духовных факторов для достижения цели в предпринимательской деятельности. Личность предпринимателя как носителя этических норм. Социальная ответственность как этическая проблема. Взаимное доверие как основа современного бизнеса. Разновидности зла, обмана, подкупа как этические проблемы в бизнесе.

Основные принципы этики делового общения между подчиненным и руководителем.

Тема 2. Этика делового общения, деловой этикет

Профессиональная культура общения и деловой этикет. Этикет как совокупность правил поведения человека. Понятие «этикет», профессиональный этикет и деловой протокол. Этикет современного делового человека. Стиль деловых отношений. «Организационная культура» как один из инструментов управления хозяйством. Основы результативного общения.

Общие рекомендации по организации делового общения. Отношение к партнеру во время общения. Умение слушать. Основные рекомендации в отношении эффективного слушания. Восприятие партнеров. Руководство эмоциями. Обратная связь. Советы Д. Карнеги по общению. Этика и этикет во взаимоотношениях с партнерами по бизнесу

Тема 3. Этика деятельности руководителя

Этические нормы организации и этика руководителя. Авторитет руководителя. Руководитель — это не только хороший специалист, но и организатор труда своих подчиненных. Этика отношений в системе "руководитель — подчиненный".

Управление этическими нормами межличностных отношений в коллективе, морально-психологический климат. Факторы, от которых зависит морально-психологический климат в трудовом коллективе: дисциплина и охрана труда, организация труда и управление, система оплаты труда; квалификация и образовательный уровень коллектива, уровень технической эстетики и культуры производства, физическое и духовное развитие коллектива; система нравственного воспитания коллектива, формирование моральных и этических принципов; условия быта и отдыха членов коллектива. Этика взаимоотношений с «трудным» руководителем. Заповеди делового человека

Тема 4 Имидж руководителя

Психологический имидж организации и личности. Социально-психологические механизмы образования имиджа организации. Механизмы образования имиджа личности руководителя. Внутреннее содержание и внешняя форма имиджа. Принципы построения делового имиджа. Основные формы выражения делового имиджа. Внешний облик делового человека. Культура одежды делового мужчины. Культура одежды деловой женщины. Значение рекламы для имиджа.

Тема 5. Невербальные средства общения и этикет

Понятие « невербальные средства коммуникации». Классификация невербальных средств общения. Кинесика (жесты, позы, мимика). Визуальный контакт. Психологические и паралингвистические особенности невербального общения. Межнациональные отличия невербального общения.

Поведение (инстинктивное, приобретенное, заимствованное, реактивное).

. Движения (такт, ритм). Раздражители и реакция. Анализ индивидуальных реакций и индивидуального поведения. Одежда. Проксемика(зоны дистанций).

Тема 6. Публичная речь, её разновидности

Информационная, убеждающая и призывающая к действию речи. Требования к публичной речи. Основные требования к информационной, убеждающей и призывающей речи. Речь по специальному поводу. Протокольная (рамочная) речь. Траурная речь. Торжественная речь. Речь в неформальном деловом

застолье. Юмор в презентационных речах.

.Презентационные речи. Виды презентации. Структура и содержание презентации. Публичная презентация для продвижения имиджа

Тема 7. Мастерство публичного выступления

Создание привлекательного для аудитории имиджа. Внешний облик оратора. Вербальные средства общения и речевой этикет

. Основные виды речи (внешняя и внутренняя, устная и письменная).

Монологическая речь (доклад, выступление, лекция). Диалогическая речь (рассказ, собеседование, спор, диспут, дискуссия, полемика). Основные функции речи в жизни человека. Разновидности ораторской речи (информационная, вдохновляющая, убеждающая). Классификация индивидуальных речевых типов личности (рационально-логичный тип, эмоционально-интуитивный тип, философский тип). Значение убеждающего влияния в речевом общении. Влияние личности на эффективность убеждения. Компоненты эффективной подачи материала. Этика и культура оратора.

Тема 8. Культура речи делового человека.

Особенности устной речи. Каких ошибок следует избегать. Неправильный выбор слова. Ошибки в произнесении слов (*орфоэпические ошибки*).

Грамматические ошибки в словах. Неправильное построение предложений.

Уместность речи. Как сделать речь выразительной. Речевой портрет оратора

.Язык, манеры. Художественные средства языка.

Перечень вопросов к модульно-рейтинговому контролю знаний студентов

1. Понятия „ этика ” и "мораль". Из истории возникновения этикета.
2. Какие основные этические принципы используются в деловых отношениях?
3. Что такое профессиональная культура и профессиональная мораль?
4. Что такое служебный этикет?
5. Какие нормы поведения необходимо знать и придерживаться руководителю?
6. .Препятствия на пути эффективного общения.

7. Барьеры взаимопонимания. Почему возникают барьеры в общении.
8. Какие факторы улучшают коммуникативный процесс, а какие препятствуют ему?
9. Какой уровень культуры общения можно назвать высоким?
10. Приемы, средства и методы делового общения. Этические правила, их использование.
11. Этика делового общения во взглядах древнекитайского философа Конфуция.
12. Вербальные средства общения в деловом этикете («формула поглаживания», комплименты).
13. Пояснить «золотое правило» этики общения. Этика делового общения «сверху-вниз».
14. Этика делового общения «снизу-вверх». Основные нормы и принципы.
15. Этика делового общения «по горизонтали». Основные нормы и принципы.
16. Назовите главные психологические закономерности подготовки к деловой беседе.
17. Какие существуют меры преодоления и избегания барьеров в общении?
18. Имидж делового человека. Какие его составляющие.
19. Что влияет на формирование имиджа.
20. Внешний вид делового человека. Общие правила.
21. Подготовка к выступлению. Культура логической речи.
22. Как нужно вести себя во время выступления перед аудиторией?
23. Какие черты лектора влияют на успех его выступления?
24. Как следует использовать визуальные средства во время выступления?
25. Принципы построения делового имиджа.
26. Культура одежды делового мужчины, бизнесмена
27. Культура одежды деловой женщины.
28. Внешний имидж компании.
29. Внутренний имидж компании.
30. Каких этических правил следует придерживаться во время выступления?
31. Сформулируйте требования к оратору.
32. Какие методы и приемы убеждения можно использовать?
33. Какие правила эффективного слушания Вам известны?
34. Назовите основные правила пользования жестами
35. Требования к публичной речи.
36. Презентационные речи. В чем их отличие?
37. В чем отличие убеждающей речи от других видов речи.
38. Разновидности ораторской речи.

39. Этика и культура оратора
40. Как сделать речь выразительной.
41. Что нужно знать о манерах оратора?
42. Речевой портрет оратора.
43. Художественные средства языка.
44. Классификация невербальных средств общения. Язык жестов.
45. Кинетические и паралингвистические средства общения.
46. Какова роль дистанции во время общения?
47. Особенности беседы по телефону.
48. Назовите основные требования к служебному телефонному разговору.
49. Как сделать человеку замечание, чтобы не испортить отношений?
50. Чем отличаются дискуссия, полемика и диспут? Что общего у них?
51. Межнациональные отличия невербального общения.
52. Особенности проведения собеседования при трудоустройстве.
53. Что такое спор? Какую роль он играет в деловом общении?
54. Правила ведения полемики.
55. Полемические приемы.
56. Назовите и охарактеризуйте основные типы жестов.
57. В чем состоят различия между вербальной и невербальной коммуникацией.
58. Какие особенности деловой культуры разных стран Вам известны.
59. Что такое служебный этикет?
60. Какие этические нормы поведения должны быть присущи руководителю?

К семестровому контролю-зачету вынесены вопросы модульно-рейтингового контроля знаний.

СПИСОК РЕКОМЕНДОВАННОЙ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. Ботавина Р.Н. Этика деловых отношений.- Москва, 2003 г.
2. Бороздина Г.В. Психология делового общения.- РД., 2012 г.
3. Венедиктова В.И. Деловая репутация.- Москва, 2006 г.
4. Гананов К.Е. Политическая и экономическая этика.- Москва, 2010 г.
5. Дейнека О.С. Экономическая психология. - СПб., 2013.
6. Емельянов Е.Н., Поварницына С.Е. Психология бизнеса. М., 2009 г.
7. Карнеги Д. Как завоевывать друзей и оказывать влияние на людей.-М., 2014г
8. Кузин Ф.А. Имидж бизнесмена.- М., 2008г.
9. Пиз А. Язык жестов. – К., 2012
10. Психология и этика делового общения /Под ред..В.Н. Лавриненко.-М., 2007г.
11. Сухарев В. Этика и психология делового человека.-М., 2006г.

12.Щекин Г.В. Визуальная психодиагностика. Познание людей по их внешности и поведению. – К., 2005.

Методичні рекомендації до семінарських занять з курсу "Етика ділового спілкування" Укладачі: Ковальова О.В., Гречко І.В. – Горлівка: АДІ ДВНЗ Дон НТУ, 2008.