

**Автономная некоммерческая образовательная
организация высшего образования
«КАЛИНИНГРАДСКИЙ ИНСТИТУТ УПРАВЛЕНИЯ»**

Утверждено
Научно-методическим советом Института
протокол заседания
№ 08/21 от 17 марта 2022 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ
(Б1.В.ОД.6)**

По направлению подготовки	38.03.02 Менеджмент
Направленность подготовки	Логистика
Квалификация (степень) выпускника (уровень направления подготовки)	бакалавр
Форма обучения	очная

Рабочий учебный план по
направлению подготовки (одобрен
Ученым советом Протокол № 07/21
от 24 февраля 2022 г.)

Калининград

Лист согласования рабочей программы дисциплины

Рабочая программа дисциплины «Деловые коммуникации» разработана в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент, утверждённым приказом Минобрнауки России от 12.08.2020 № 970

Составитель (автор)

Д.В. Гусева, канд. филол. наук, доцент

Рабочая программа дисциплины рассмотрена и одобрена на заседании Научно-методического совета института, протокол № 08/21 от 17 марта 2022 г.

Регистрационный номер 22ВМ6Л/23

Содержание		Стр.
1.	Цели и задачи освоения дисциплины	4
2.	Место дисциплины в структуре ОПОП	4
3.	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы	5
4.	Объем, структура и содержание дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических/астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам занятий) и на самостоятельную работу обучающихся	7
5.	Перечень образовательных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень лицензионного программного обеспечения, современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем	16
6.	Оценочные средства для проведения текущего, тематического, рубежного контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине и методические материалы по ее освоению	17
7.	Основная и дополнительная учебной литература и электронные образовательные ресурсы, необходимые для освоения дисциплины	17
8.	Дополнительные ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» необходимые для освоения дисциплины	18
9.	Требования к минимальному материально-техническому обеспечению, необходимого для осуществления образовательного процесса по дисциплине	20
	Приложение 1. Оценочные средства для проведения текущего, тематического, рубежного контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине и методические материалы по ее освоению	21

1. Цели и задачи освоения дисциплины

Дисциплина «Деловые коммуникации» формирует способность осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания в рамках освоения универсальной компетенции УК-4 (способность осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)).

Целями освоения дисциплины «Деловые коммуникации» являются:

- знание основ делового общения, принципов и методов организации деловых коммуникаций;
- умение осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания.

Задачами освоения дисциплины «Деловые коммуникации» являются:

- изучение теоретических основ деловой коммуникации, освоение коммуникативного категориального аппарата, общих закономерностей, сходств и различий видов, уровней, форм коммуникации, являющихся необходимым условием успешной деятельности современного специалиста;
- формирование самостоятельного эффективного коммуникативного стиля; способности и навыков продуктивного делового поведения, реагирования, взаимодействия и делового общения;
- изучение специфики использования теоретических основ и технологий деловой коммуникации;
- понимание возможностей практического приложения полученных в ходе изучения дисциплины знаний, умений и навыков.

Программа составлена в соответствии с требованиями Федерального закона № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Приказа Минобрнауки РФ от 05.04.2017 г. № 301 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры», ФГОС ВО и учебным планом по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент, направленность «Менеджмент организации».

2. Место дисциплины в структуре ООП

2.1. Указание места дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Деловые коммуникации» изучается на первом курсе во втором семестре и относится к дисциплинам обязательной части вариативной части (Б1.В.ОД.6).

Полученные в процессе обучения знания могут быть использованы при изучении таких дисциплин, как «Ознакомительная практика».

2.2. Календарный график формирования компетенции

Таблица -1 Календарный график формирования компетенции УК-4

№ п/п	Наименование учебных дисциплин и практик, участвующих в формировании компетенции	Курсы			
		1	2	3	4
1	Иностранный язык	+			
2	Русский язык и культура речи	+			
3	Деловые коммуникации		+		

4	Делопроизводство и организация документооборота в организации			+	
5	Производственная практика (технологическая (проектно-технологическая практика)			+	
6	Производственная практика (научно-исследовательская работа)				+

3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

3.1. Базовые понятия, используемые в дисциплине

Деловые коммуникации – процесс взаимосвязи и взаимодействия, в котором происходит обмен деятельностью, информацией и опытом.

Вербальная коммуникация – процесс двустороннего речевого обмена людей, ведущий к взаимному пониманию.

Невербальная коммуникация – общение посредством неречевых знаковых систем.

Деловая беседа – форма деловой коммуникации, предполагающая обсуждение, дискуссию в целях достижения единого консенсуса между сторонами.

Деловое совещание – форма совместного осуждения вопросов с целью принятия решения по ним.

Деловые переговоры – процесс партнерского взаимодействия, целью которого является получение взаимовыгодных результатов.

Этика делового общения – исторически сложившаяся совокупность нравственных предписаний, норм, оценок, кодексов о должном поведении личности в деловом общении.

Этикет – манера поведения человека, правила учтивости и вежливости, принятые в обществе.

3.2. Планируемые результаты обучения

Планируемыми результатами обучения по дисциплине «Деловые коммуникации» являются знания, умения и навыки, характеризующие продвинутый уровни компетенции.

Таблица 2 – Перечень результатов обучения, формируемых в ходе изучения дисциплины

Код и наименование универсальной компетенции выпускника	Код и наименование индикатора достижения универсальной компетенции	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.3 - Применяет методику межличностного делового общения с применением профессиональных языковых форм, средств и современных коммуникативных технологий, публично выступает	Знать: 3.1 – предмет, цели и задачи деловых коммуникаций и их роль в жизни человека; 3.2 – особенности вербальной коммуникации и структуру и функции невербальной коммуникации; 3.3 – причины плохой коммуникации, а также факторы, затрудняющие плохое восприятие информации; 3.4 – основные особенности деловой беседы, переговоров, дискуссий, собраний и совещаний, публичных выступлений;

	<p>и строит свое выступление с учетом аудитории, в целях профессионального взаимодействия.</p>	<p>3.5 – проявление особенностей темперамента и характера, возрастных, гендерных и национальных особенностей личности в деловых коммуникациях;</p> <p>3.6 – этические принципы деловых коммуникаций;</p> <p>3.7 – основные правила и принципы делового этикета.</p> <p>Уметь:</p> <p>У.1 – строить грамотную речь в области профессиональной коммуникации и изучать личность делового партнера по невербальным признакам;</p> <p>У.2 – уметь распознать стереотипы и установки при восприятии делового партнера и защитные механизмы в деловых коммуникациях;</p> <p>У.3 – осуществлять деловое общение: деловые беседы, переговоры, дискуссии, совещания, публичные выступления;</p> <p>У.4 – учитывать тип темперамента и характера, возрастные, гендерные и национальные особенности личности в деловых коммуникациях;</p> <p>У.5 – руководствоваться этическими принципами деловых коммуникаций;</p> <p>У.6 – использовать методы ведения телефонные переговоров, организовывать деловой завтрак, обед и ужин и формировать имидж делового человека.</p> <p>Владеть:</p> <p>В.1 – навыками построения грамотной речи в области профессиональной коммуникации и психодиагностики личности делового партнера по невербальным признакам;</p> <p>В.2 – способностью распознавать стереотипы и установки при восприятии партнера и защитные механизмы в деловых коммуникациях;</p> <p>В.3 – методами и техникой аргументации и основными приемами успешного проведения деловых бесед, дискуссий, совещаний, собраний и публичных выступлений;</p> <p>В.4 – навыками по определению темперамента и характера, возрастных, гендерных и национальных особенностей личности в деловых коммуникациях;</p> <p>В.5 – знаниями этических принципов деловых коммуникаций;</p> <p>В.6 – основными правилами и нормами этикета во всех ситуациях делового общения.</p>
--	--	--

3.3. Матрица соотнесения тем дисциплины с формируемыми в них компетенциями

Таблица 3 – соотнесения тем дисциплины с формируемыми в них компетенциями

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Кол-во часов	Коды формируемых компетенций
			УК-4
1.	Основные характеристики деловой коммуникации.	10/7,5	+
2.	Вербальные и невербальные средства деловой коммуникации.	20/15	+
3.	Психологические проблемы деловой коммуникации.	20/15	+
4.	Формы деловых коммуникаций.	26/19,5	+
5.	Индивидуальные различия коммуникативной деятельности.	24/18	+
6.	Этика деловых коммуникаций.	14/10,5	+
7.	Этикет деловых коммуникаций.	14/10,5	+
8.	Зачет с оценкой	16/12	+

4. Объем, структура и содержание дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических/астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам занятий) и на самостоятельную работу обучающихся.

4.1. Объем дисциплины

Таблица 4 – Трудоемкость дисциплины

Объем дисциплины	Всего акад./ астр часов
Всего зачетных единиц	4
Всего академических/астрономических часов учебных занятий	144/108
В том числе:	
контактная работа обучающихся с преподавателем	72/54
по видам учебных занятий:	68/51
занятия лекционного типа	20/15
занятия семинарского типа	48/36
промежуточной аттестации	4/3
Самостоятельная работа обучающихся:	72/54
выполнение творческих заданий (задач, заданий)	20/15
подготовка к зачету (с оценкой)	12/9

4.2. Структура дисциплины

Таблица 5 – Структура дисциплины

№	Раздел, тема программы учебной дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Всего	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся и трудоемкость (в часах ауд./астр.)				Вид контроля
					Лекции	Практ. зан.	Контроль	СРС	
1.	Основные характеристики деловой коммуникации.	3	1	10/7,5	2	-	-	8	Текущий контроль Тематический контроль
2.	Вербальные и невербальные средства деловой коммуникации.	3	1-3	20/15	4	10	-	6	Текущий контроль Тематический контроль
3.	Психологические проблемы деловой коммуникации.	3	4-5	20/15	2	8	-	10	Текущий контроль Тематический контроль
4.	Формы деловых коммуникаций.	3	6-8	26/19,5	4	10	-	12	Текущий контроль Тематический контроль
5.	Индивидуальные различия коммуникативной деятельности.	3	9-11	24/18	4	12	-	8	Рубежный контроль Текущий контроль Тематический контроль
6.	Этика деловых коммуникаций.	3	12-13	14/10,5	2	4	-	8	Текущий контроль Тематический контроль
7.	Этикет деловых коммуникаций.	3	13-14	14/10,5	2	4	-	8	Текущий контроль Тематический контроль
Зачет с оценкой		2	14	16/12	-	-	4/3	12/9	Промежуточная аттестация
Всего		2	1-14	144/108	20/15	48/36	4/3	72/54	

4.3. Содержание дисциплины, структурированное по темам

4.3.1. Теоретические занятия – занятия лекционного типа

Таблица 6 – Содержание лекционного курса

№ п/п	Наименование раздела (модуля) дисциплины, темы	Содержание	Кол-во часов	Форма проведения занятия	Оценочное средство	Формируемый результат
1.	Основные характеристики деловой коммуникации.	Цели и задачи изучения деловых коммуникаций. Предмет деловых коммуникаций. Роль деловых коммуникаций в жизни человека. Определение и структура коммуникации. Функции и виды коммуникации. Отличие деловых коммуникаций от повседневных. Виды деловых коммуникаций.	2	Тематическая лекция	Устный опрос, тест	3.1 – предмет, цели и задачи деловых коммуникаций и их роль в жизни человека
2.	Вербальные и невербальные средства деловой коммуникации	Особенности вербальной коммуникации. Структура и функции невербальной коммуникации. Графология. Кинесика. Такесика. Проксемика. Физиогномика. Конституционная психология. Просодика.	4	Тематическая лекция	Устный опрос, тест	3.2 – особенности вербальной коммуникации и структуру и функции невербальной коммуникации
3.	Психологические проблемы деловой коммуникации.	Причины плохой коммуникации. Факторы, затрудняющие адекватное восприятие в коммуникации. Стереотипы и установки при восприятии партнера в коммуникации. Суггестия, конформизм, нонконформизм в деловых коммуникациях. Защитные механизмы в деловой коммуникации.	2	Тематическая лекция	Устный опрос, тест	3.3 – причины плохой коммуникации, а также факторы, затрудняющие плохое восприятие информации
4.	Формы деловых коммуникаций.	Деловая беседа, основные методы и техники аргументации. Деловые переговоры и дискуссии. Деловые совещания и собрания. Прием подчиненных, общение с коллегами и начальником. Публичные выступления.	4	Тематическая лекция	Устный опрос, тест	3.4 – основные особенности деловой беседы, переговоров, дискуссий, собраний и совещаний, публичных выступлений
5.	Индивидуальные различия	Учет типа темперамента в деловых коммуникациях.	4	Тематическая	Устный опрос,	3.5 – проявление

№ п/п	Наименование раздела (модуля) дисциплины, темы	Содержание	Кол-во часов	Форма проведения занятия	Оценочное средство	Формируемый результат
	коммуникативной деятельности.	Проявление особенностей характера личности в деловых коммуникациях. Учет возрастных и гендерных особенностей личности. Учет национальных особенностей личности. Психологические типы деловых партнеров.		лекция	тест	особенностей темперамента и характера, возрастных, гендерных и национальных особенностей личности в деловых коммуникациях
6.	Этика деловых коммуникаций.	Этические принципы деловых коммуникаций. Психологические приемы влияния на партнера. Психологическое воздействие: механизмы, средства и методы. Защита от манипуляций в деловых коммуникациях. Этические особенности восприятия информации в деловых коммуникациях.	2	Тематическая лекция	Устный опрос, тест	3.6 – этические принципы деловых коммуникаций
7.	Этикет деловых коммуникаций.	Основные понятия об этикете. Методы и навыки ведения телефонных переговоров. Организация делового завтрака, обеда и ужина. Психологические аспекты имиджа делового человека. Принципы успешной организации времени делового человека.	2	Тематическая лекция	Устный опрос, тест	3.7 – основные правила и принципы делового этикета
Всего			20			

4.3.2. Занятия семинарского типа

Таблица 7 – Содержание практического (семинарского) курса

№ п/п	Темы практических занятий	Кол-во часов	Форма проведения занятия	Оценочное средство	Формируемый результат
1.	Семинар № 1. Вербальные и невербальные средства деловой коммуникации. Особенности вербальной коммуникации. Структура и функции невербальной коммуникации. Графология. Кинесика. Такесика. Проксемика. Физиогномика. Конституционная психология. Просодика.	4	Тематический семинар.	Презентация	3.2 – особенности вербальной коммуникации и структуру и функции невербальной коммуникации;
2.	Семинар № 2. Вербальные и невербальные средства деловой коммуникации. Выполнение практических заданий. Ситуационная задача.	6	Семинар-решение задачи.	Задача. Проблемное задание.	У.1 – строить грамотную речь в области профессиональной

№ п/п	Темы практических занятий	Кол-во часов	Форма проведения занятия	Оценочное средство	Формируемый результат
					коммуникации и изучать личность делового партнера по невербальным признакам; В.1 – навыками построения грамотной речи в области профессиональной коммуникации и психодиагностики личности делового партнера по невербальным признакам.
3.	Семинар № 3. Психологические проблемы деловой коммуникации. Причины плохой коммуникации. Факторы, затрудняющие адекватное восприятие в коммуникации. Стереотипы и установки при восприятии партнера в коммуникации. Суггестия, конформизм, неконформизм в деловых коммуникациях. Защитные механизмы в деловой коммуникации.	2	Тематический семинар.	Презентация.	3.3 – причины плохой коммуникации, а также факторы, затрудняющие плохое восприятие информации;
4.	Семинар № 4. Психологические проблемы деловой коммуникации. Выполнение практических заданий. Ситуационная задача.	4	Семинар-решение задачи.	Задача. Проблемное задание.	У.2 - уметь распознать стереотипы и установки при восприятии делового партнера и защитные механизмы в деловых коммуникациях; В.2 – способностью распознавать стереотипы и установки при восприятии партнера и защитные механизмы в деловых коммуникациях.
5.	Семинар № 5. Формы деловых коммуникаций. Деловая беседа, основные методы и техники аргументации. Деловые переговоры и дискуссии. Деловые совещания и собрания. Прием подчиненных, общение с коллегами и начальником. Публичные выступления.	4	Тематический семинар.	Презентация.	3.4 – основные особенности деловой беседы, переговоров, дискуссий, собраний и совещаний, публичных выступлений;

№ п/п	Темы практических занятий	Кол-во часов	Форма проведения занятия	Оценочное средство	Формируемый результат
6.	Семинар № 6. Формы деловых коммуникаций. Выполнение практических заданий. Ситуационная задача.	4	Семинар-решение задачи.	Задача. Проблемное задание.	У.3 - осуществлять деловое общение: деловые беседы, переговоры, дискуссии, совещания, публичные выступления; В.3 – методами и техникой аргументации и основными приемами успешного проведения деловых бесед, дискуссий, совещаний, собраний и публичных выступлений.
7.	Семинар № 7. Формы деловых коммуникаций. Деловая игра.	2	Семинар-деловая игра.	Деловая игра.	
8.	Семинар № 8. Индивидуальные различия коммуникативной деятельности. Учет типа темперамента в деловых коммуникациях. Проявление особенностей характера личности в деловых коммуникациях. Учет возрастных и гендерных особенностей личности.	4	Тематический семинар.	Презентация.	3.5 – проявление особенностей темперамента и характера, возрастных, гендерных и национальных особенностей личности в деловых коммуникациях;
9.	Семинар № 9. Индивидуальные различия коммуникативной деятельности. Выполнение практических заданий.	4	Семинар-решение задачи.	Задача.	У.4 – учитывать тип темперамента и характера, возрастные, гендерные и национальные особенности личности в деловых коммуникациях; В.4 – навыками по определению темперамента и характера, возрастных, гендерных и национальных особенностей личности в деловых коммуникациях.
10.	Семинар № 10. Индивидуальные различия коммуникативной деятельности. Учет национальных особенностей личности. Решение казусов.	4	Семинар-тренинг	Проблемное задание.	
12.	Семинар № 12. Этика деловых коммуникаций. Этические принципы деловых коммуникаций. Психологические приемы влияния на партнера. Психологическое воздействие: механизмы, средства и методы. Защита от манипуляций в деловых коммуникациях. Этические особенности восприятия информации в деловых коммуникациях.	2	Тематический семинар.	Презентация.	3.6 – этические принципы деловых коммуникаций
13.	Семинар № 13. Этика деловых коммуникаций. Выполнение практических заданий. Ситуационная задача.	2	Семинар-решение задачи.	Задача.	У.5 – руководствоваться этическими принципами

№ п/п	Темы практических занятий	Кол-во часов	Форма проведения занятия	Оценочное средство	Формируемый результат
				Проблемное задание.	деловых коммуникаций; В.5 – знаниями этических принципов деловых коммуникаций.
14.	Семинар № 14. Этикет деловых коммуникаций. Основные понятия об этикете. Методы и навыки ведения телефонных переговоров. Организация делового завтрака, обеда и ужина. Психологические аспекты имиджа делового человека. Принципы успешной организации времени делового человека.	2	Тематический семинар.	Презентация.	3.7 – основные правила и принципы делового этикета
15.	Семинар № 15. Этикет деловых коммуникаций. Выполнение практических заданий. Ситуационная задача.	2	Семинар-решение задачи.	Задача. Проблемное задание.	У.6 – использовать методы ведения телефонные переговоры, организовывать деловой завтрак, обед и ужин и формировать имидж делового человека; В.6 – основными правилами и нормами этикета во всех ситуациях делового общения.
Всего		48			

4.3.3. Самостоятельная работа

Таблица 8 – Задания для самостоятельного изучения

№ п/п	Темы	Кол-во часов	Оценочное средство	Формируемый результат
1.	<i>Основные характеристики деловой коммуникации.</i> <ol style="list-style-type: none"> 1. История развития коммуникации как науки. 2. Типы коммуникаций. 3. Модели коммуникации. 4. Коммуникации и организационная культура. 5. Коммуникационная компетентность, повышение ее уровня. 6. Деловые коммуникации: понятие виды и особенности. 7. Виды деловых коммуникаций. 8. Роль деловых коммуникаций в жизни человека. 9. Научные проблемы деловых коммуникаций и их эффективности. 	8	Презентация.	3.1 – предмет, цели и задачи деловых коммуникаций и их роль в жизни человека

№ п/п	Темы	Кол-во часов	Оценочное средство	Формируемый результат
2.	<p><i>Вербальные и невербальные средства деловой коммуникации.</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Характеристика голоса и его роль в деловом общении. 2. Характеристика темпа речи и его роль в деловом общении. 3. Характеристика интонации и ее роль в деловом общении. 4. Мимика в деловом общении. 5. Жесты в деловом общении. 6. Эмоции и аффекты, и их проявление в деловом общении. 7. Взгляд в деловом общении. 8. Прикосновения и рукопожатия в деловом общении. 9. Экстралингвистическая система. 10. Влияние запахов на поведение и самочувствие человека. 11. Невербальное поведение личности и ее влияние на ход переговоров. 12. Рукопожатие и его роль в установлении деловых контактов. 	6	<p>Презентация.</p> <p>Задача.</p> <p>Проблемное задание.</p>	<p>3.2 – особенности вербальной коммуникации и структуру и функции невербальной коммуникации;</p> <p>У.1 – строить грамотную речь в области профессиональной коммуникации и изучать личность делового партнера по невербальным признакам;</p> <p>В.1 – навыками построения грамотной речи в области профессиональной коммуникации и психодиагностики личности делового партнера по невербальным признакам.</p>
3.	<p><i>Психологические проблемы деловой коммуникации.</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Сущность социальной перцепции. 2. Психологические эффекты межличностного восприятия (новизны, первичности, стереотипности, ореола). 3. Механизмы межличностного восприятия. 4. Барьеры, встречающиеся на пути эффективных коммуникаций. 5. Межличностная аттракция. 6. Каузальная атрибуция. 7. Кооперация, конкуренция, конфликт. 8. Конфликты в деловых коммуникациях. 9. Социальная фасилитация и социальная ингибиция. 10. Аффилиация и дружба. 11. Внушение и убеждение в деловой культуре. 12. Идентификация, эмпатия и рефлексия – механизмы установления взаимопонимания в деловых отношениях. 	10	<p>Презентация.</p> <p>Задача.</p> <p>Проблемное задание.</p>	<p>3.3 – причины плохой коммуникации, а также факторы, затрудняющие плохое восприятие информации;</p> <p>У.2 - уметь распознать стереотипы и установки при восприятии делового партнера и защитные механизмы в деловых коммуникациях;</p> <p>В.2 – способностью распознавать стереотипы и установки при восприятии партнера и защитные механизмы в деловых коммуникациях.</p>
4.	<p><i>Формы деловых коммуникаций.</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Интернет: особенности и возможности. 2. Интранет и его роль во внутренних коммуникациях. 3. Деловые коммуникации в цифровой среде. 4. Методы речевого воздействия на аудиторию. 5. Классификация форм деловых коммуникаций. 6. Критерии определения формы деловых коммуникаций. 7. Типы собеседников в деловом общении. 	12	<p>Презентация.</p> <p>Задача.</p>	<p>3.4 – основные особенности деловой беседы, переговоров, дискуссий, собраний и совещаний, публичных выступлений;</p> <p>У.3 - осуществлять деловое общение: деловые беседы, переговоры, дискуссии, совещания, публичные выступления, деловую</p>

№ п/п	Темы	Кол-во часов	Оценочное средство	Формируемый результат
	9. Основные нравственные принципы и требования к участнику деловой среды. 10. Развитие деловой культуры в России и за рубежом. 11. Этические нормы дискуссии и аргументации. 12. Критика в деловой коммуникации.			
7.	<i>Этикет деловых коммуникаций.</i> 1. Особенности этикета деловых коммуникаций. 2. Принципы современного делового этикета. 3. Основные правила делового этикета. 4. Повседневный этикет и протокол для деловых людей. 5. Вербальный этикет. 6. Внешний вид и имидж делового человека. 7. Визитная карточка делового человека. 8. Общепринятое и индивидуальное в одежде и манерах делового человека. 9. Деловой костюм современного менеджера. 10. Правила делового поведения на работе. 11. Этикетные правила разговора по телефону. 12. Особенности этикета разных стран.	8	Презентация. Задача. Проблемное задание.	3.7 – основные правила и принципы делового этикета; У.6 – использовать методы ведения телефонные переговоров, организовывать деловой завтрак, обед и ужин и формировать имидж делового человека; В.6 – основными правилами и нормами этикета во всех ситуациях делового общения.
8.	Подготовка к зачету с оценкой	12		
	Всего	72		

5. Перечень образовательных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень лицензионного программного обеспечения, современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем

5.1. Образовательные технологии

Реализация различных видов учебной работы при изучении обучающимися дисциплины, предусматривает использование в учебном процессе инновационных образовательных технологий, активных и интерактивных форм проведения занятий в сочетании с внеаудиторной работой.

Активные формы занятий побуждают обучаемых к мыслительной активности, к проявлению творческого, исследовательского подхода и поиску новых идей для решения разнообразных задач по направлению подготовки и способствуют разнообразному (индивидуальному, групповому, коллективному) изучению (усвоению) учебных вопросов (проблем), активному взаимодействию обучаемых и преподавателя, живому обмену мнениями между ними, нацеленному на выработку правильного понимания содержания изучаемой темы и способов ее практического использования. В соответствии с этим при изучении дисциплины предусматривается использование следующих образовательных технологий:

1. Теоретические занятия – занятия лекционного типа в виде тематических лекций.
2. Занятия семинарского типа в виде решения тестовых заданий, проведения устного опроса, выступления с докладом-презентацией по проблемным вопросам, решения практических заданий и ситуационных задач и организации деловой игры.

5.2. Лицензионное программное обеспечение

В образовательном процессе при изучении дисциплины используется следующее лицензионное программное обеспечение:

1. ОС Microsoft Windows 7 (лицензии Microsoft Open License (Value) Academic).
2. Microsoft Office 2007 (лицензии Microsoft Open License (Value) Academic).
3. Kaspersky Endpoint Security (лицензия 1C1C-200323-080435-420-499 до 04.04.2021).
4. СПС Консультант Плюс (договор №ИП20-92 от 01.03.2020).
5. Контент-фильтрация (договор с ООО «СкайДНС» Ю-04056 от 14 января 2020 года).
6. Система тестирования INDIGO (лицензия №54736 от 07.09.2018).

5.3. Информационные справочные системы

Изучение дисциплины сопровождается применением информационных справочных систем:

1. СПС Консультант Плюс (договор №ИП20-92 от 01.03.2020).

5.4. Современные профессиональные базы данных

В образовательном процессе при изучении дисциплины используются следующие современные профессиональные базы данных:

Электронно-библиотечная система «Университетская Библиотека Онлайн» - <https://biblioclub.ru/>

Научная электронная библиотека - www.elibrary.ru

Реферативная и справочная база данных рецензируемой литературы Scopus - <https://www.scopus.com>

Политематическая реферативно-библиографическая и наукометрическая (библиометрическая) база данных Web of Science - <https://apps.webofknowledge.com>

Архив научных журналов НП Национальный Электронно-Информационный Консорциум (НЭИКОН) (arch.neicon.ru)

Научная библиотека открытого доступа - <https://cyberleninka.ru>

6. Оценочные средства для проведения текущего, тематического, рубежного контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине и методические материалы по ее освоению

Типовые задания, база тестов и иные материалы, необходимые для оценки результатов освоения дисциплины (в т.ч. в процессе ее освоения), а также методические материалы, определяющие процедуры этой оценки приводятся в приложении 1 к рабочей программе дисциплины.

Универсальная система оценивания результатов обучения выполняется в соответствии с Положением о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации успеваемости, утверждённое приказом ректора от 19.09.2019 г. № 218 о/д и включает в себя системы оценок:

- 1) «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно»;
- 2) «зачтено», «не зачтено».

7. Основная и дополнительная учебной литература и электронные образовательные ресурсы, необходимые для освоения дисциплины

7.1. Основная учебная литература

1. Тренинг публичных выступлений / Е.В. Камнева, Ж.В. Коробанова, М.В. Полевая и др.; под ред. Е.В. Камневой, М.В. Полевой, Ж.В. Коробановой; Финансовый университет при Правительстве РФ. – Москва: Прометей, 2017. – 205 с.: табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=494878>. – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-907003-88-0. – Текст: электронный.

2. Шарков, Ф. И. Коммуникология: основы теории коммуникации : учебник / Ф. И. Шарков. – 6-е изд., стер. – Москва : Дашков и К°, 2021. – 488 с. : ил. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=621689>. – Библиогр.: с. 450-451. – ISBN 978-5-394-04366-6. – Текст : электронный.

7.2. Дополнительная учебная литература

1. Егорова, Т.В. Словарь иностранных слов современного русского языка: [8+] / Т.В. Егорова; сост. Т.В. Егорова. – Москва: Аделант, 2014. – 800 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=241871>. – ISBN 978-5-93642-322-2. – Текст: электронный.

2. Емельянова, Е.А. Деловые коммуникации / Е.А. Емельянова; Министерство образования и науки Российской Федерации, Томский Государственный Университет Систем Управления и Радиоэлектроники (ТУСУР). – Томск: Эль Контент, 2014. – 122 с.: табл., ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=480463>. – Библиогр.: с. 100-103. – ISBN 978-5-4332-0185-9. – Текст: электронный.

3. Зарайченко, В.Е. Этикет государственного служащего / В.Е. Зарайченко. – 4-е изд., перераб. и доп. – Ростов-на-Дону: Издательство «Феникс», 2013. – 448 с. – (Высшее образование). – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=256486>. – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-222-21284-4. – Текст: электронный.

4. Мунин, А.Н. Деловое общение: курс лекций / А.Н. Мунин. – 3-е изд. – Москва: Издательство «Флинта», 2016. – 376 с. – (Библиотека психолога). – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=83389> (дата обращения: 01.10.2019). – ISBN 978-5-9765-0125-6. – Текст: электронный.

5. Розенталь, Д.Э. Словарь трудностей русского языка / Д.Э. Розенталь, М.А. Теленкова. – 9-е изд. – Москва: АЙРИС-пресс, 2009. – 828 с. – (от А до Я). – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=79032>. – ISBN 978-5-8112-3541-4. – Текст: электронный.

6. Титова, Л.Г. Деловое общение / Л.Г. Титова. – Москва: Юнити-Дана, 2015. – 271 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=436853>. – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-238-00919-3. – Текст: электронный.

7. Фатеева, И.М. Культура речи и деловое общение / И.М. Фатеева; Московская международная высшая школа бизнеса «МИРБИС» (Институт). – Москва: МИРБИС: Директ-Медиа, 2016. – 269 с.: ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=441404>. – Библиогр.: с. 4-5. – ISBN 978-5-4475-8307-1. – Текст: электронный.

8. Чудинов, А.П. Деловое общение: практикум / А.П. Чудинов, Е.А. Нахимова. – Екатеринбург: Уральский государственный педагогический университет, 2012. – 154 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=137760>. – ISBN 978-5-7186-0499-3. – Текст: электронный.

7.3. Электронные образовательные ресурсы

1. Коллекция Федерального центра информационно-образовательных ресурсов ФЦИОР: <http://fcior.edu.ru/>

2. Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов: <http://schoolcollection.edu.ru>.

3. Федеральный образовательный портал – Экономика, Социология, Менеджмент <http://ecsocman.hse.ru>

4. Единое окно доступа к образовательным ресурсам: <http://window.edu.ru/>

8. Дополнительные ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

<http://www.aup.ru/> - Административно-управленческий портал.

<http://window.edu.ru/> - Единое окно доступа к информационным ресурсам.

https://elibrary.ru/title_about.asp?id=26654 - Бизнес, менеджмент и право.

<http://www.dis.ru/manag/> - Менеджмент в России и за рубежом.

<http://www.gfso.ru/internet-dlya-predprinimatelej-ssylki-dlja-biznesa> Интернет-ресурсы для предпринимателей.

<http://business-nvkb.ru/poleznaya-information/2-uncategorised/13-internet-resursy-dlia-malogo-i-srednego-biznesa>.

<http://fpmp39.ru> - Официальный сайт Фонда поддержки предпринимательства Калининградской области.

<http://www.uptp.ru> – сайт международного журнала «Проблемы теории и практики управления».

<http://ecsocman.hse.ru/> - Федеральный образовательный портал – Экономика, Социология, Менеджмент.

<http://hrm.ru> – Ведущий портал о кадровом менеджменте.

<http://www.cfin.ru> – Информационный сайт «Корпоративный менеджмент».

<http://www.hr-journal.ru> – Журнал «Работа с персоналом».

<http://www.mevriz.ru> - Журнал «Менеджмент в России и за рубежом».

<http://www.management.aanet.ru> – Библиотека менеджмента.

<http://www.pragmatist.ru> – Энциклопедия менеджмента.

<http://infomanagement.ru> - Информационный сайт «Info Management».

<http://marketingclub.ru> – Российский маркетинг – клуб: маркетинг, менеджмент, реклама .

<http://www.elitarium.ru/management> - Центр дистанционного образования. Менеджмент.

<http://ks.rfnet.ru> – Решения Конституционного Суда Российской Федерации.

<http://levada.ru> – Аналитический центр Юрия Левады.

<http://www.duma.gov.ru> – Официальный сайт Государственной Думы РФ.

<http://www.duma.ru> – Досье законопроектов.

<http://www.government.gov.ru> – Официальный сайт Правительства РФ.

<http://www.hro.org> – «Права человека в России».

<http://www.kremlin.ru/events> – Послания Президента Российской Федерации Федеральному Собранию Российской Федерации.

<http://www.kremlin.ru/sdocs/themes.shtml> – Официальный сайт Президента Российской Федерации.

<http://www.lawcs.ru/index.html> – «Юристы за гражданское общество».

<http://www.wciom.ru> – Всероссийский центр изучения общественного мнения (ВЦИОМ).

<http://www.dis.ru/k> - «Кадры предприятия» - журнал.

<http://www.businessstest.ru> - «Деловые тесты».

<http://testme.org.ua> - «Тесты».

<http://www.rhr.ru> - «Человеческие ресурсы России».

<http://assessment.ru/Assessment.ru> Все о том, как оценивают персонал в мире.

<http://enbv.narod.ru> - «Библиотека Воеводина» (библиотека книг по экономике, управлению персоналом).

<http://www.cfin.ru> - «Корпоративный менеджмент».

<http://uisrussia.msu.ru> - Университетская информационная система «Россия».

<http://www.gks.ru> - Госкомстат РФ.

<http://www.rts.ru> (РТС).

<http://www.rbc.ru> - информационное агентство РБК.

<http://www.zhuk.ru> статьи журнала Управление компанией.

<http://pravo.msk.rsnnet.ru> - официальный интернет-портал правовой информации. Государственная система правовой информации.

<http://www.garant.ru/> - информационно-правовой портал «Гарант».

<http://www.consultant.ru/> - информационно-правовой портал КонсультантПлюс.

Интернет-ресурсы www.mchs.gov.ru - сайт МЧС РФ.

<http://www.mvd.ru> - сайт МВД РФ.

<http://www.mil.ru> - сайт Минобороны.

<http://www.fsb.ru> - сайт ФСБ РФ.

<http://www.dic.academic.ru> - Академик. Словари и энциклопедии.

<http://elibrary.ru> - Научная электронная библиотека.

<http://biblioclub.ru> - Базовая коллекция ЭБС «Университетская библиотека online».

9. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению, необходимого для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Для изучения дисциплины используется любая мультимедийная аудитория. Мультимедийная аудитория оснащена современными средствами воспроизведения и визуализации любой видео и аудио информации, получения и передачи электронных документов.

Типовая комплектация мультимедийной аудитории состоит из:

мультимедийного проектора,

проекторного экрана,

акустической системы,

персонального компьютера (с техническими характеристиками не ниже: процессор не ниже 1.6.GHz, оперативная память – 1 Gb, интерфейсы подключения: USB, audio, VGA).

Преподаватель имеет возможность легко управлять всей системой, что позволяет проводить лекции, практические занятия, презентации, вебинары, конференции и другие виды аудиторной нагрузки обучающихся в удобной и доступной для них форме с применением современных интерактивных средств обучения, в том числе с использованием в процессе обучения всех корпоративных ресурсов. Мультимедийная аудитория также оснащена широкополосным доступом в сеть «Интернет».

Компьютерное оборудование имеет соответствующее лицензионное программное обеспечение.

Для проведения занятий лекционного типа предлагаются наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие рабочей учебной программе дисциплин.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечены доступом в электронную информационно-образовательную среду Института.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе «Университетская библиотека ONLINE», доступ к которой предоставлен обучающимся. Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека ONLINE» реализует легальное хранение, распространение и защиту цифрового контента учебно-методической литературы для вузов с условием обязательного соблюдения авторских и смежных прав. Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека ONLINE» обеспечивает широкий законный доступ к необходимым для образовательного процесса изданиям с использованием инновационных технологий и соответствует всем требованиям ФГОС ВО.

Приложение 1
к рабочей программе дисциплины
«Деловые коммуникации»

**ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО,
ТЕМАТИЧЕСКОГО, РУБЕЖНОГО КОНТРОЛЯ И
ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО
ДИСЦИПЛИНЕ И МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ЕЕ
ОСВОЕНИЮ**

**ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ
(Б1.В.ОД.6)**

По направлению подготовки	38.03.02 – Менеджмент
Направленность (профиль) подготовки	Логистика
Квалификация (степень) выпускника (уровень направления подготовки)	бакалавр
Форма обучения	очная

6.1. Оценочные средства по итогам освоения дисциплины

6.1.1. Цель оценочных средств

Целью оценочных средств является установление соответствия уровня подготовленности обучающегося на данном этапе обучения требованиям рабочей программы по дисциплине «Деловые коммуникации».

Оценочные средства предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины «Деловые коммуникации». Перечень видов оценочных средств соответствует рабочей программе дисциплины.

Комплект оценочных средств включает контрольные материалы для проведения всех видов контроля в форме тестовых заданий, устного опроса, и промежуточной аттестации в форме вопросов и заданий к зачету с оценкой.

Структура и содержание заданий – задания разработаны в соответствии с рабочей программой дисциплины «Деловые коммуникации».

6.1.2. Объекты оценивания – результаты освоения дисциплины

Объектом оценивания является способность осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания.

Результатами освоения дисциплины являются:

Знание:

3.1 – предмет, цели и задачи деловых коммуникаций и их роль в жизни человека;

3.2 – особенности вербальной коммуникации и структуру и функции невербальной коммуникации;

3.3 – причины плохой коммуникации, а также факторы, затрудняющие плохое восприятие информации;

3.4 – основные особенности деловой беседы, переговоров, дискуссий, собраний и совещаний, публичных выступлений;

3.5 – проявление особенностей темперамента и характера, возрастных, гендерных и национальных особенностей личности в деловых коммуникациях;

3.6 – этические принципы деловых коммуникаций;

3.7 – основные правила и принципы делового этикета.

Умение:

У.1 – строить грамотную речь в области профессиональной коммуникации и изучать личность делового партнера по невербальным признакам;

У.2 – уметь распознать стереотипы и установки при восприятии делового партнера и защитные механизмы в деловых коммуникациях;

У.3 – осуществлять деловое общение: деловые беседы, переговоры, дискуссии, совещания, публичные выступления;

У.4 – учитывать тип темперамента и характера, возрастные, гендерные и национальные особенности личности в деловых коммуникациях;

У.5 – руководствоваться этическими принципами деловых коммуникаций;

У.6 – придерживаться делового этикета при взаимодействии с коллегами, руководителями и деловыми партнерами.

Владение:

В.1 – навыками построения грамотной речи в области профессиональной коммуникации и психодиагностики личности делового партнера по невербальным признакам;

В.2 – способностью распознавать стереотипы и установки при восприятии партнера и защитные механизмы в деловых коммуникациях;

В.3 – методами и техникой аргументации и основными приемами успешного проведения деловых бесед, дискуссий, совещаний, собраний и публичных выступлений;

В.4 – навыками по определению темперамента и характера, возрастных, гендерных и национальных особенностей личности в деловых коммуникациях;

В.5 – знаниями этических принципов деловых коммуникаций;

В.6 – основными правилами и нормами этикета во всех ситуациях делового общения.

Таблица 1 - Перечень компетенций, формируемых в процессе освоения дисциплины с указанием этапов их формирования

Контролируемые Темы занятий	Индикатор достижения компетенции		Планируемые результаты освоения дисциплины	Вид контроля и наименование оценочного средства		
	Код	Содержание индикатора		текущий	тематический	Промежуточная аттестация
Тема 1. Основные характеристики деловой коммуникации	УК-4.3	Применяет методику межличностного делового общения с применением профессиональных языковых форм, средств и современных коммуникативных технологий, публично выступает и строит свое выступление с учетом аудитории, в целях профессионального взаимодействия.	3.1 – предмет, цели и задачи деловых коммуникаций и их роль в жизни человека	УО-1	Т-1 П-1	з/о-1
Тема 2. Вербальные и невербальные средства деловой коммуникации			3.2 – особенности вербальной коммуникации и структуру и функции невербальной коммуникации	УО-2	Т-2 П-2	з/о-2
			У.1 – строить грамотную речь в области профессиональной коммуникации и изучать личность делового партнера по невербальным признакам	З-1		
			В.1 – навыками построения грамотной речи в области профессиональной коммуникации и психодиагностики личности делового партнера по невербальным признакам.	ПЗ-1		
Тема 3. Психологические проблемы деловой коммуникации			3.3 – причины плохой коммуникации, а также факторы, затрудняющие плохое восприятие информации	УО-3	Т-3 П-3	

Контролируемые Темы занятий	Индикатор достижения компетенции		Планируемые результаты освоения дисциплины	Вид контроля и наименование оценочного средства		
	Код	Содержание индикатора		текущий	тематический	Промежуточная аттестация
			У.2 - уметь распознать стереотипы и установки при восприятии делового партнера и защитные механизмы в деловых коммуникациях	З-2		з/о-3
			В.2 – способностью распознавать стереотипы и установки при восприятии партнера и защитные механизмы в деловых коммуникациях	ПЗ-2		
Тема 4. Формы деловых коммуникаций			З.4 – основные особенности деловой беседы, переговоров, дискуссий, собраний и совещаний, публичных выступлений	УО-4	Т-4 П-4	з/о-4
			У.3 - осуществлять деловое общение: деловые беседы, переговоры, дискуссии, совещания, публичные выступления	З-3		
			В.3 – методами и техникой аргументации и основными приемами успешного проведения деловых бесед, дискуссий, совещаний, собраний и публичных выступлений.	ПЗ-3	ДИ-1	
Тема 5. Индивидуальные различия коммуникативной деятельности			З.5 – проявление особенностей темперамента и характера, возрастных, гендерных и национальных особенностей личности в деловых коммуникациях	УО-5	Т-5 П-5	

Контролируемые Темы занятий	Индикатор достижения компетенции		Планируемые результаты освоения дисциплины	Вид контроля и наименование оценочного средства		
	Код	Содержание индикатора		текущий	тематический	Промежуточная аттестация
			У.4 – учитывать тип темперамента и характера, возрастные, гендерные и национальные особенности личности в деловых коммуникациях	3-5		з/о-5
			В.4 - навыками по определению темперамента и характера, возрастных, гендерных и национальных особенностей личности в деловых коммуникациях	ПЗ-5		
			Тема 6. Этика деловых коммуникаций			3.6 – этические принципы деловых коммуникаций
У.5 – руководствоваться этическими принципами деловых коммуникаций	3-5					
В.5 – знаниями этических принципов деловых коммуникаций.	ПЗ-5					
Тема 7. Этикет деловых коммуникаций						3.7 – основные правила и принципы делового этикета
			У.6 – придерживаться делового этикета при взаимодействии с коллегами, руководителями и деловыми партнерами	3-6		
			В.6 – основными правилами и нормами этикета во всех ситуациях делового общения	ПЗ-6		

6.1.3. Формы контроля и оценки результатов освоения

Контроль и оценка результатов освоения – это выявление, измерение и оценивание знаний, умений и уровня владений формирующихся компетенций в рамках освоения дисциплины. В соответствии с учебным планом и рабочей программой дисциплины «Деловые коммуникации» предусматривается текущий, тематический, рубежный контроль и промежуточную аттестацию результатов освоения.

6.1.4 Система оценивания комплекта оценочных средств текущего контроля и промежуточной аттестации

Система оценивания каждого вида работ описана в Положении о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся, утвержденным Приказом ректора от 19.09.2019 № 218 о/д.

6.2. Примерные (типовые) оценочные или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, владений (или) опыта деятельности, в процессе освоения дисциплины (модуля, практики), характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения дисциплины

6.2.1. Примерные оценочные средства для проведения текущего контроля

Примерные вопросы устного опроса для оценки предыдущего уровня сформированности компетенции УК-4.

Вопросы для устного опроса (УО1):

1. Роль деловых коммуникаций в жизни общества
2. Определение и структура коммуникации
3. Определение и структура коммуникативного процесса
4. Функции и виды коммуникации
5. Особенности деловых коммуникаций
6. Кодекс делового общения

Вопросы для устного опроса (УО2):

1. Особенности вербальной коммуникации.
2. Функции и виды речи.
3. Принципы речевого воздействия.
4. Техника речи
5. Определение, структура и функции невербальной коммуникации
6. Визуальная система
7. Тактильная система
8. Акустическая система
9. Ольфакторная система

Вопросы для устного опроса (УО3):

1. Причины плохой коммуникации
2. Факторы, затрудняющие адекватное восприятие в коммуникации
3. Стереотипы и установки при восприятии партнера в коммуникации
4. Суггестия в деловых коммуникациях
5. Конформизм в деловых коммуникациях
6. Нонконформизм в деловых коммуникациях
7. Защитные механизмы в деловой коммуникации

Вопросы для устного опроса (УО4):

1. Деловая беседа.
2. Деловые переговоры.
3. Дискуссии.
4. Деловые совещания и собрания.
5. Прием подчиненных, общение с коллегами и начальником.
6. Публичные выступления.
7. Основные методы и техники аргументации.

Вопросы для устного опроса (УО5):

1. Психологические типы (по К.Юнгу).
2. Типы и свойства темперамента.
3. Понятие и типы акцентуаций характера.
4. Классификация работников (по В.М. Шепель).
5. Типы трудных работников (по Р. Брэмсону).
6. Типы социального характера (по Э. Шострому).
7. Психогеометрия (по С. Деллингеру).
8. Три состояния личности (по Э. Берну).
9. Культурно-психологические типы (по Э. Шпрангеру).

Вопросы для устного опроса (УО6):

1. Понятие этики делового общения.
2. Основные принципы делового общения.
3. Правила этики делового общения.
4. Этика делового общения «сверху вниз».
5. Этика делового общения «снизу вверх».
6. Этика делового общения «по горизонтали».

Вопросы для устного опроса (УО7):

1. Понятие этикета деловых коммуникаций.
2. Виды делового этикета.
3. Основные принципы делового этикета.
4. Телефонный этикет.
5. Организация делового завтрака, обеда и ужина.
6. Психологические аспекты имиджа делового человека.
7. Внешний вид делового человека.

Задачи (практические задания) для оценки уровня сформированности компетенции УК-4**Задача 1. (31)**

Проанализируйте приведенные в таблице средства невербального общения. Определите, какие из них относятся к кинесическим, просодическим, экстралингвистическим, такесическим и проксеимическим, заполнив соответствующий столбец таблицы.

Невербальные средства общения	Группы невербальных средств общения
1. Рукопожатие	
2. Плач	
3. Дистанция между общающимися	
4. Поза	
5. Смех	

Невербальные средства общения	Группы невербальных средств общения
6. Мимика	
7. Похлопывание по плечу	
8. Паузы	
9. Угол общения партнеров	
10. Интонация	
11. Вздохи	
12. Покашливание	
13. Темп речи	
14. Жесты	
15. Поцелуй	
16. Взгляд	

Задача 2. (32)

Проанализируйте приведенные в таблице помехи при общении. Определите, проявлением какого барьера является каждая из них, и заполните таблицу.

Помехи	Барьеры
1. Различное понимание одних и тех же жестов людьми из разных стран	
2. Фильтрация информации	
3. Жаргон, используемый в рабочей группе	
4. Наличие большого числа уровней в структуре управления	
5. Частое употребление в речи выражений «так сказать», «скажем так» и пр.	
6. Отсутствие у руководителя времени на то, чтобы выслушать каждого подчиненного	
7. Расстояние между общающимися более 50 м	
8. Психологическая несовместимость общающихся	
9. Отсутствие регламентов деятельности работников и подразделений аппарата управления	
10. Различное понимание одних и тех же слов и выражений	
11. Неумение слушать собеседника	
12. Различное восприятие дистанции между общающимися представителями разных стран	

Задача 3. (33)

Прочитайте данный материал. Отметьте, какие действия соответствуют каждой фазе деловой беседы.

Фазы деловой беседы	Конкретные действия
I. Подготовка беседы.	1. Установление контакта. 2. Создание благоприятной атмосферы. 3. Снятие напряженности.
II. Начало беседы.	4. Привлечение внимания к проблеме. 5. Обсуждение проблемы.
III. Передача информации.	6. Передача информации. 7. Обмен информацией.
IV. Фаза аргументации.	8. Обозначение своей позиции по проблеме. 9. Отстаивание своей позиции, убедительная аргументация. 10. Принятие решений.
V. Фаза нейтрализации замечаний собеседника.	11. Определение места и времени встречи. 12. Определение предмета беседы и целей обсуждения. 13. Прогнозирование позиций собеседника.
VI. Фаза принятия решений.	14. Продумывание собственной позиции, своей

Фазы деловой беседы	Конкретные действия
	стратегии и тактики. 15. Подбор необходимых аргументов. 16. Подбор компетентных участников.

Задача 4. (34)

Определите из какого Я-состояния происходят следующие суждения.

Суждения	Род.	Взр.	Дитя
1. Как продвигаются у вас дело с серией опытов?			
2. Почему серия тестов, проводимых в среду, снова не дала ощутимых результатов?			
3. Я же Вас предупреждал, что делать это нужно именно так! А сейчас извольте радоваться!			
4. Я опасаясь, что описание новых рабочих мест вам ни о чем не говорит			
5. Если мы хотим оплачивать работу сотрудников по ее результатам, то должны сначала разработать оценочные критерии			
6. Руководитель группы Попов смотрит сквозь меня, словно я состою из воздуха			
7. Вы никогда не заставите меня принимать в одиночку решения даже по мелочам!			
8. Наш новый сотрудник производит на меня впечатление высокомерного человека			
9. Поездка всем предприятием на природу имела полный успех!			
10. Я могу уложиться в эти сроки, если в течение двух недель буду ежедневно работать сверхурочно. Однако моя жена не хочет этого, говорю вам совершенно откровенно			

Задача 5. (35)

Раскройте сущность психологических приемов, которые способствуют успеху деловой беседы. Используйте материал, данный справа.

Психологические приемы	Сущность психологических приемов
I. Прием «Имя собственное».	1. Терпеливый и внимательный слушатель создает доверительное расположение собеседника.
II. Прием «Золотые слова».	2. Улыбка и доброжелательное и доброжелательное выражение лица демонстрируют уважение к собеседнику, создают у него чувство уверенности.
III. Прием «Зеркало отношений».	3. Умение делать комплименты вызывает положительные эмоции, настраивает на сотрудничество, создает атмосферу доверия и взаимоуважения.
IV. Прием «Терпеливый слушатель».	4. Произнесение вслух имени отчества собеседника вызывает положительные эмоции, снижает напряжение, сближает партнеров.
V. «Вы – подход».	5. Умение поставить себя на место собеседника, чтобы лучше его понять.

Задача 6. (36)

Данные утверждения неверны. Сформулируйте правила поведения в коллективе и запишите их справа.

Неверные советы	Правила поведение в коллективе
-----------------	--------------------------------

1) Поступив на работу, ведите себя так, как вы привыкли.	
2) Спорьте по каждому поводу, раздражайтесь, если вам что-то не нравится, этим вы показываете свою самостоятельность.	
3) Не слушайте собеседника, учитывайте только собственное мнение, это важно для самоутверждения.	
4) Пунктуальность утомительна, поэтому поступайте так, как вам удобнее.	
5) В рабочем помещении говорите громко, чтобы всем было слышно	
6) Прерывайте собеседника: всех не переслушаешь.	
7) Никогда не признавайте свои ошибки, зачем заниматься самокритикой?	
8) Спокойно зевайте во время разговора с сослуживцами: пускай почувствуют ваше отношение к их мнениям.	
9) Задавайте интимные вопросы своим коллегам: ведь интересно все обо всех знать.	
10) Если очень нужно, то можно шептаться с кем-либо в присутствии других.	
11) Раскачивайтесь на стуле, если нужно расслабиться.	
12) Пользуйтесь духами с сильным запахом: это всем приятно.	
13) Носите как можно больше разных украшений. Это привлечет к вам всеобщее внимание.	

Проблемные задания (ситуационные задачи) для оценки уровня сформированности компетенции УК-4

Задание 1. (ПЗ1)

Политический деятель выступает с предвыборной программой. Потрясая указательным пальцем над головами слушателей, он говорит: *«Я искренне стремлюсь к диалогу, стараюсь учитывать мнение всех слоев общества...»* Делая плавные, округлые жесты обеими руками, он заверяет всех, что у него есть четкая, обдуманная программа.

Какие выводы можно сделать в описанных ситуациях? Как вы считаете, на какую, информацию надо полагаться в случае явного расхождения вербальной и невербальной информации?

Задание 2. (ПЗ2)

Проанализируйте отрывки, представленные ниже, определите типовую схему перцепции, систематические ошибки социального восприятия.

«Удивительное дело, какая полная бывает иллюзия того, что красота есть добро. Красивая женщина говорит глупости, ты слушаешь и не слышишь глупости, а слышишь умное. Она говорит, делает гадости, а ты видишь что-то милое. Когда же она не говорит ни глупостей, ни гадостей, а красива, то сейчас уверяешься, что она чудо как умна и нравственна» (Л.Н Толстой. «Крейцерова соната» [100, т 12, с.148]).

Задание 3. (ПЗ3)

Виктор Третьяков отличный работник. За несколько месяцев он сделал работу, для выполнения которой любому другому сотруднику потребовалось бы не меньше года. Иногда он засиживался за компьютером до 3 – 4 часов утра, но Виктору нравилось

находить красивые решения очень сложных задач. Руководители и коллеги привыкли, что его больше интересует сама работа, а не материальное вознаграждение за нее. И вот проект блестяще завершен. Виктора поблагодарили. Все коллеги научились работать с его новой системой, и она принесла неплохие доходы организации. А затем наступили будни. Простые ежедневные задания. И вдруг Виктор обнаружил, что его зарплата значительно ниже, чем у тех коллег, чей вклад в результаты деятельности организации невелик. Виктор решил обсудить сложившуюся ситуацию с директором организации. Встречу назначили заранее.

Представьте себя на месте Виктора Третьякова и подготовьтесь к переговорам. Определите, чего Вы хотите достигнуть? Определите наилучшие пути достижения цели, способы и приемы ведения переговоров (цель, аргументы, приемлемые области соглашения и т. д.).

Задание 4. (ПЗ4)

В процессе работы над проектом студенческая команда в составе американца, китайца, русского и немца на одном из промежуточных этапов допустила ошибку. Американец стал утверждать, что необходимо найти того, кто послужил причиной ошибки. Русский и китаец не согласились с ним, аргументировав это тем, что вина за ошибку лежит на всех членах команды.

В чем причина разной аргументации у членов команды?

Задание 5. (ПЗ5)

Вы приняли на работу молодого способного специалиста, только окончившего престижный институт. Он отлично справляется с работой. Уже закончил несколько проектов, и клиенты им очень довольны. Вместе с тем он резок и заносчив в общении с другими работниками, особенно с обслуживающим персоналом. Вы каждый день получаете такого рода сигналы, а сегодня поступило письменное заявление по поводу его грубости.

Какие замечания, и каким образом необходимо сделать молодому специалисту, чтобы изменить его стиль общения в коллективе?

Задание 6. (ПЗ6)

Прочтите отрывок, герои которого — врачи, спасшие безнадежную пациентку, — собираются на телевизионную пресс-конференцию. Как вы считаете, удачно ли они одеты? Представьте, что вы отправляетесь на важную для вас первую деловую встречу с незнакомой женщиной (мужчиной). Как и в какие цвета вы оденетесь, какие аксессуары подберете, какой макияж, запах духов выберете? Почему? Ответ аргументируйте примерами.

«...Выбор [Сары] остановился на широкой мадрасской юбке, бежевой хлопчатобумажной блузке и бирюзовом блейзере свободного покроя. На ряд дополняли пояс из Бирмы ручной выделки и кожаные туфли без каблуков. Единственное, в чем она уступила, учитывая официальность события, — это надела колготки, которые так неудобны в июльскую жару.

...Она схватила богато украшенные бронзовые сережки, сделанные по заказу мастером из Акхы, и вдела их в уши, пока спускалась вниз.

...Гленн Пэрис встретил ее в приемной своего кабинета... Как всегда, он был подчеркнуто хорошо одет. Сегодня его коричневый костюм, небесно-голубая сорочка и красный галстук, казалось, были специально подобраны для телевидения». (М. Палмер).

6.2.2. Примерные оценочные средства для проведения *тематического* контроля

Тест 1 (Т1)

1. Роль деловых коммуникаций в жизни человека заключается в том, что:
 - а) они являются средством улучшения материального благополучия и повышения социального статуса в целом;
 - б) они выступают основой профессионального успеха;
 - в) с их помощью происходит процесс становления личности и ее самореализация;
 - г) во всем вышеперечисленном.

2. Личность представляет собой:
 - а) биологический организм, носитель общих наследственных свойств биологического вида;
 - б) непохожесть, своеобразие, отличие одного индивида от другого;
 - в) своеобразие психофизиологической структуры индивида;
 - г) всё то, что есть в человеке надприродного; совокупность уникальных качеств человека, с помощью которых он вносит вклад в общее социальное целое.

3. Коммуникация понимается как совместная деятельность участников коммуникации, в ходе которой вырабатывается общий (до определенного предела) взгляд на вещи и действия с ними в рамках:
 - а) технократического подхода;
 - б) деятельностного подхода;
 - в) когнитивного подхода;
 - г) мотивационного подхода.

4. Элемент коммуникативного процесса, выполняющий функцию генерации и передачи информации с целью оказания влияния, — это:
 - а) отправитель;
 - б) сообщение;
 - в) канал;
 - г) получатель.

5. Функция коммуникации, сущность которой заключается в обмене эмоциями между партнерами и изменении эмоционального состояния с помощью собственных переживаний и состояний:
 - а) побудительная;
 - б) координационная;
 - в) эмотивная;
 - г) преобразовательная.

6. Функция коммуникации, сущность которой заключается в осознании и фиксации своего места в системе ролевых, статусных, деловых, межличностных и прочих связей сообщества:
 - а) контактная;
 - б) информационная;
 - в) перцептивная;
 - г) статусная.

7. Процесс взаимосвязи и взаимодействия, в котором происходит обмен деятельностью, информацией и опытом, составляет сущность:

- а) деловых коммуникаций;
- б) повседневных коммуникаций;
- в) межличностных коммуникаций;
- г) ритуальных коммуникаций.

8. Принцип кодекса делового общения, смысл которого можно выразить словами: «Твой вклад должен быть таким, какого требует совместно принятое направление разговора»:

- а) кооперативности;
- б) достаточности информации;
- в) качества информации;
- г) целесообразности.

9. Деловые коммуникации, которые осуществляются с помощью естественных органов, данных живому существу, называются:

- а) прямыми;
- б) косвенными;
- в) непосредственными;
- г) опосредованными.

10. Деловые коммуникации, которые направлены на развитие и поддержание контактов в целях решения оперативно-служебных задач, называется:

- а) доверительные;
- б) официальные;
- в) вертикальные;
- г) диагональные.

Тест 2 (Т2)

1. Функция речи, которая связана с передачей знаний, от ношений, желаний и чувств:

- а) сигнификативная функция;
- б) функция обобщения;
- в) регулятивная функция;
- г) функция коммуникации.

2. Речь, реализуемая различными графическими или техническими средствами и воспринимаемая зрительно:

- а) внутренняя речь;
- б) внешняя речь;
- в) письменная речь;
- г) устная речь.

3. Принцип речевого воздействия, предполагающий учет культурно-образовательного уровня делового партнера или клиента, их жизненного и производственного опыта:

- а) принцип доступности;
- б) принцип ассоциативности;
- в) принцип экспрессивности;
- г) принцип сенсорности.

4. Прикосновения и рукопожатия, поглаживания и похлопывания, объятия и поцелуи входят:

- а) в визуальную систему;
- б) акустическую систему;
- в) тактильную систему;
- г) ольфакторную систему.

5. Функция невербальной коммуникации, сущность которой выражается в использовании невербальных знаков для координации взаимодействия между людьми:

- а) функция дополнения;
- б) функция опровержения;
- в) функция замещения;
- г) функция регулирования.

6. Мелкий почерк характеризует:

- а) людей скрытных, экономных, сдержанных, имеющих самообладание, хладнокровие и наблюдательность;
- б) людей, которые легко ориентируются в незнакомой обстановке и умеют решать сложные задачи;
- в) людей, склонных к широкому размаху, непрактичности в личной жизни;
- г) людей, желающих выдвинуться и обратить на себя внимание.

7. Движение мышц лица, отражающее внутреннее эмоциональное состояние, способное предоставить истинную информацию о том, что переживает человек:

- а) мимика;
- б) пантомимика;
- в) кинесика;
<ли>г) такесика.

8. О чем свидетельствует прикладывание руки к груди и прерывистое прикосновение к собеседнику:

- а) о расположении к нему;
- б) неискренности по отношению к нему;
- в) доминировании над ним;
- г) неуверенности в общении с ним.

9. Учение о контактах общающихся людей, осуществляемых с помощью прикосновения, — это:

- а) кинесика;
- б) такесика;
- в) просодика;
- г) проксемика.

10. Дистанция в общении с человеком от 1,2 до 2,5 метра, которая устанавливается в случаях, когда общение происходит с незнакомым человеком:

- а) интимная;
- б) личная;
- в) социальная;
- г) публичная.

1. Оправдание неприемлемых мыслей, чувств и действий придуманными, этически приемлемыми мотивами:
 - а) компенсация;
 - б) рационализация;
 - в) вытеснение;
 - г) проекция.

2. Стилистический барьер общения возникает:
 - а) из-за непонятной или неправильной логики рассуждений;
 - б) из-за невнятной речи;
 - в) из-за несоответствия стиля речи и ситуации общения;
 - г) из-за неприязни или недоверия к коммуникатору.

3. Упрощенные мнения относительно отдельных лиц или ситуаций:
 - а) стереотипы;
 - б) предвзятые представления;
 - в) пренебрежение фактами;
 - г) всё вышеперечисленное.

4. Установление сходства одного человека с другим:
 - а) рефлексия;
 - б) эмпатия;
 - в) стереотипизация;
 - г) идентификация.

5. Особый способ глубокого и безошибочного восприятия внутреннего мира другого человека:
 - а) рефлексия;
 - б) эмпатия;
 - в) идентификация;
 - г) стереотипизация.

6. Осознание человеком того, как он воспринимается партнером по общению:
 - а) рефлексия;
 - б) эмпатия;
 - в) идентификация;
 - г) стереотипизация.

7. Феномен, который проявляется в том, что первоначальное отношение к какой-то одной частной стороне личности переносится на весь образ человека, а затем общее впечатление о человеке — на оценку его отдельных качеств, называется:
 - а) эффектом «ореола»;
 - б) эффектом «проецирования»;
 - в) эффектом «первичности»;
 - г) эффектом «последней информации».

8. Защитный механизм, проявляющийся в том, что собственные отрицательные качества человек бессознательно приписывает другому лицу, причем, как правило, в преувеличенном виде:
 - а) сублимация;
 - б) компенсация;

- в) проекция;
- г) отрицание.

9. Непроизвольная податливость человека мнению других лиц или группы:

- а) суггестия;
- б) конформизм;
- в) нонконформизм;
- г) самоопределение.

10. Группа, нормы и правила которой служат для личности образцом:

- а) малая группа;
- б) группа членства;
- в) большая группа;
- г) референтная группа.

Тест 4 (Т4)

1. Определите третью фазу деловой беседы:

- а) опровержение доводов собеседника;
- б) аргументирование;
- в) передача информации;
- г) принятие решения.

2. Выберите один из этапов фазы передачи информации:

- а) «перехватывание» инициативы;
- б) формирование предварительного мнения;
- в) пробуждение интереса к беседе;
- г) обсуждение проблем.

3. К какой фазе относятся требования — опыт, деликатность и внимание к собеседнику:

- а) аргументации;
- б) принятия решения и завершения беседы;
- в) нейтрализации замечаний собеседников;
- г) передача информации.

4. При приеме подчиненных работник должен:

- а) не проявлять откровенной симпатии и антипатии;
- б) затрагивать темы политики, религии или расовой принадлежности;
- в) избегать в беседах поддерживания злословия в адрес отсутствующих;
- г) без причины отказываться от обсуждения предписанной темы.

5. Как называется процесс взаимодействия, в котором происходит обмен деятельностью и опытом, предполагающим достижение определенного результата:

- а) деловые совещания и собрания;
- б) публичные выступления;
- в) деловые переговоры;
- г) деловая беседа.

6. Оптимальными днями для переговоров являются:

- а) вторник, среда, четверг;
- б) понедельник, среда, пятница;

- в) вторник, четверг, пятница;
- г) понедельник, вторник, среда.

7. При каком методе ведения переговоров достигается согласие между партнерами:

- а) вариационном методе;
- б) методе сотрудничества;
- в) компромиссном методе;
- г) методе интеграции.

8. К какому типу совещаний относится использование новых идей, разработка перспективных направлений деятельности:

- а) информативное собеседование;
- б) совещание с целью принятия решения;
- в) научное совещание;
- г) творческое совещание.

9. При каком методе ведения переговоров достигается согласие между партнерами:

- а) жесткий подход;
- б) мягкий подход;
- в) принципиальные переговоры;
- г) позиционный торг?

10. К самому распространенному виду презентации по форме представления относятся:

- а) настольная презентация;
- б) презентация в виде видеоролика;
- в) интерактивная презентация;
- г) мультимедийная презентация?

Тест 5 (Т5)

1. Тип акцентуации, который стремится к материальному благосостоянию, но не любит трудиться; всего достигает обходными путями, поэтому выражено стремление быть в центре внимания и добиваться своих целей любой ценой:

- а) демонстративный;
- б) возбудимый;
- в) педантичный;
- г) застревающий.

2. Человек, нервная система которого определяется преобладанием возбуждения над торможением, вследствие чего он реагирует очень быстро, часто необдуманно, не успевает затормозить, сдержаться, проявляет нетерпение, порывистость, резкость движений, вспыльчивость, необузданность, несдержанность:

- а) флегматик;
- б) сангвиник;
- в) холерик;
- г) меланхолик.

3. Человек с сильной, уравновешенной, подвижной нервной системой, обладает быстрой скоростью реакции, его поступки обдуманны, он жизнерадостен, благодаря чему его характеризует высокая сопротивляемость трудностям жизни:

- а) флегматик;
- б) сангвиник;
- в) холерик;
- г) меланхолик.

4. Человек с сильной, уравновешенной, инертной нервной системой, вследствие чего реагирует медленно, неразговорчив, эмоции проявляются замедленно (трудно рассердить, развеселить); обладает высокой работоспособностью:

- а) флегматик;
- б) сангвиник;
- в) холерик;
- г) меланхолик.

5. Человек со слабой нервной системой, обладающий повышенной чувствительностью даже к слабым раздражителям:

- а) флегматик;
- б) сангвиник;
- в) холерик;
- г) меланхолик.

6. Таким людям, прежде чем принять какое-либо решение, нужно, чтобы их долго обхаживали:

- а) ломака;
- б) любитель решать всё с ходу;
- в) разведчик;
- г) наставник.

7. Человек этой категории должен непременно принять решение к концу встречи:

- а) ломака;
- б) любитель решать всё с ходу;
- в) разведчик;
- г) наставник.

8. Партнер, который, прикрываясь вниманием и заботой о вас, выуживает какие-то сведения, а сам ничего взамен не сообщает, а если и выдает какую-то информацию, она часто оказывается ложной или к делу не относящейся:

- а) ломака;
- б) любитель решать всё с ходу;
- в) разведчик;
- г) наставник.

9. Деловой партнер, который заботится об успехах ближнего, часто даже в ущерб себе:

- а) ломака;
- б) любитель решать всё с ходу;
- в) разведчик;
- г) наставник.

10. Люди, подхватывающие чужие идеи и активно воплощающие их в жизнь:

- а) ремесленники;
- б) генераторы идей;
- в) критики;

- г) активные эрудиты.

Тест 6 (Т6)

1. Какой из этических принципов, по Д. Ягеру, лишний:
 - а) пунктуальность;
 - б) конфиденциальность;
 - в) грамотность;
 - г) небрежность.

2. Произнесение вслух имени человека относится к приему:
 - а) имя собственное;
 - б) зеркало отношений;
 - в) комплименты;
 - г) терпеливый слушатель.

3. Употребление «золотых слов» относится к приему:
 - а) имя собственное;
 - б) зеркало отношений;
 - в) комплименты;
 - г) терпеливый слушатель.

4. Улыбка, демонстрация положительных эмоций вашему партнеру — черты приема:
 - а) комплименты;
 - б) зеркало отношений;
 - в) терпеливый слушатель;
 - г) имя собственное.

5. Позволяет пережить те же чувства, которые испытывает собеседник, отразить их, понять эмоциональное состояние собеседника и разделить его чувства:
 - а) нерефлексивное слушание;
 - б) рефлексивное слушание;
 - в) эмпатическое слушание;
 - г) активное слушание.

6. Чего не следует делать во время слушания:
 - а) стараться выразить понимание;
 - б) придерживаться одобрительной установки по отношению к собеседнику;
 - в) стараться понять не только смысл слов, но и чувства собеседника;
 - г) собеседника;

7. Какой психолог писал, что «звучание собственного имени для человека — самая приятная мелодия»:
 - а) Вильгельм Вундт;
 - б) Дейл Карнеги;
 - в) Зигмунд Фрейд;
 - г) Альфред Адлер.

8. Какой прием влияния на партнера запрещает грубо и резко перебивать собеседника:
 - а) «зеркало отношений»;
 - б) «терпеливый слушатель»;
 - в) «комплименты»;

г) «личная жизнь».

9. Кто выделил 6 основных принципов делового общения:

- а) Дейл Карнеги;
- б) Джен Ягер;
- в) Виктор Франки;
- г) Джон Уотсон.

10. Прием психологического воздействия на собеседника, сущность которого заключается в апелляции к логике, разуму человека:

- а) заражение;
- б) внушение;
- в) убеждение;
- г) запугивание.

Тест 7 (Т7)

1. Что понимается под этикетом:

- а) правила учтивости, вежливости, принятые в обществе;
- б) культурная и правильная речь;
- в) правила поведения за столом;
- г) умение избегать конфликтов.

2. Совокупность правил, традиций, условностей, соблюдаемых гражданами при общении друг с другом, — это:

- а) дипломатический этикет;
- б) общегражданский этикет;
- в) придворный этикет;
- г) воинский этикет.

3. Выберите верное утверждение:

- а) требования этикета всегда едины, везде и во все времена;
- б) правила делового, гражданского и воинского этикета не перекликаются;
- в) поведение, недопустимое при одних обстоятельствах, приемлемо при других.

4. Отметьте нарушение правил этикета — при приветствии первым руку подает:

- а) женщина мужчине;
- б) вышестоящий по должности нижестоящему;
- в) старший младшему;
- г) мужчина женщине.

5. Кому принято целовать руку:

- а) только замужним женщинам;
- б) только хорошо знакомым женщинам;
- в) только пожилым женщинам;
- г) только незамужним.

6. Если в группе вам знаком только один человек, то при приветствии следует:

- а) приветствовать первым самого старшего;
- б) в первую очередь здороваться со знакомым;
- в) сначала здороваться с присутствующими женщинами;
- г) не здороваться до тех пор, пока вас не представят.

7. Как, согласно правилам этикета, следует начать разговор по телефону:

- а) коротко и четко сказать «да, слушаю»;
- б) представиться и назвать свое учреждение;
- в) молча ждать, что скажет вам звонящий;
- г) если вы заняты, то словами «перезвоните позже».

8. Выберите выражение, которым госслужащий может пользоваться, не боясь нарушить этикет:

- а) «вы должны»;
- б) «к сожалению, мы не можем этого сделать»;
- в) «для Вас имеет смысл...»;
- г) «извините, я не знаю...».

9. Что является нарушением этики общения по телефону:

- а) если нужного вам человека нет на месте, попросить что-либо передать;
- б) разговаривать по двум телефонам одновременно;
- в) самому представиться и изложить причину звонка, если вас не знают там, куда вы звоните;
- г) попросить звонящего подождать пару минут, пока вы найдете нужную информацию?

10. Чем следует руководствоваться при выборе ресторана или кафе для встречи:

- а) кулинарными предпочтениями;
- б) популярностью заведения;
- в) близостью места встречи к месту работы вашего собеседника;
- г) личным вкусом, привычкой.

Темы презентаций для оценки уровня сформированности компетенции УК-4

Темы презентаций (П1):

1. История развития коммуникации как науки.
2. Типы коммуникаций
3. Модели коммуникации
4. Коммуникации и организационная культура
5. Коммуникационная компетентность, повышение ее уровня
6. Деловые коммуникации: понятие виды и особенности.
7. Виды деловых коммуникаций.
8. Роль деловых коммуникаций в жизни человека.
9. Научные проблемы деловых коммуникаций и их эффективности

Темы презентаций (П2):

1. Характеристика голоса и его роль в деловом общении.
2. Характеристика темпа речи и его роль в деловом общении
3. Характеристика интонации и ее роль в деловом общении
4. Мимика в деловом общении
5. Жесты в деловом общении
6. Эмоции и аффекты, и их проявление в деловом общении
7. Взгляд в деловом общении
8. Прикосновения и рукопожатия в деловом общении
9. Экстралингвистическая система
10. Влияние запахов на поведение и самочувствие человека
11. Невербальное поведение личности и ее влияние на ход переговоров.

12. Рукопожатие и его роль в установлении деловых контактов.

Темы презентаций (П3):

1. Сущность социальной перцепции.
2. Психологические эффекты межличностного восприятия (новизны, первичности, стереотипности, ореола).
3. Механизмы межличностного восприятия.
4. Барьеры, встречающиеся на пути эффективных коммуникаций.
5. Межличностная аттракция.
6. Каузальная атрибуция.
7. Кооперация, конкуренция, конфликт.
8. Конфликты в деловых коммуникациях.
9. Социальная фасилитация и социальная ингибиция.
10. Аффилиация и дружба.
11. Внушение и убеждение в деловой культуре.
12. Идентификация, эмпатия и рефлексия – механизмы установления взаимопонимания в деловых отношениях.

Темы презентаций (П4):

1. Интернет: особенности и возможности
2. Интранет и его роль во внутренних коммуникациях.
3. Деловые коммуникации в цифровой среде.
4. Методы речевого воздействия на аудиторию.
5. Классификация форм деловых коммуникаций.
6. Критерии определения формы деловых коммуникаций.
7. Типы собеседников в деловом общении.
8. Методика проведения деловых совещаний.
9. Управление конфликтом на собрании.
10. Особенности поведения соискателя при собеседовании при приеме на работу.
11. Стадии подготовки и проведения переговоров.
12. Методы воздействия на деловых партнеров.

Темы презентаций (П5):

1. Понятие и структура личности. Психологические особенности личности (человек, индивидуальность, субъект, индивид, личность).
2. Основные характеристике личности (активность, направленность и совместная деятельность социальных групп, коллективов).
3. Деловые качества коммуникантов и Я-концепция личности.
4. Структура сознания личности (обыденный и теоретический уровни).
5. Основные типы темперамента индивида (холерический, флегматический, сангвинический, меланхолический).
6. Типология поведения личности Карла Густава Юнга
7. Манипуляция сознанием. Причины и цель манипуляции.
8. Типы манипуляторов по Э. Шострому
9. Межкультурные различия в деловой коммуникации: коммуникативистика, лингвострановедение, этнолингвистика, лингвокультурология в деловой коммуникации.
10. Виды поведенческих норм (традиции, обычаи, обряды, законы, нравы).
11. Национальные стили и особенности делового общения в США, Германии, Франции.
12. Специфика восточного стиля и ее отражение в деловых отношениях.

Темы презентаций (П6):

1. Этика деловых отношений, ее история и этапы становления.
2. Принцип «золотой середины» Аристотеля в этике деловых отношений.
3. Соотношение понятий «этика», «мораль», «нравственность»
4. Общечеловеческие ценности и нормы – основа этики и этикета делового общения.
5. Управление этикой и социальной ответственностью компании.
6. Этика и культура делового застолья. Застольный этикет и его нравственный и символический смысл.
7. Обязательность как принцип деловой, профессиональной и управленческой этики.
8. Деловая обязательность – условие авторитета руководителя.
9. Основные нравственные принципы и требования к участнику деловой среды.
10. Развитие деловой культуры в России и за рубежом.
11. Этические нормы дискуссии и аргументации.
12. Критика в деловой коммуникации.

Темы презентаций (П7):

1. Особенности этикета деловых коммуникаций.
2. Принципы современного делового этикета.
3. Основные правила делового этикета.
4. Повседневный этикет и протокол для деловых людей.
5. Внешний вид и имидж делового человека.
6. Визитная карточка делового человека.
7. Вербальный этикет.
8. Общепринятое и индивидуальное в одежде и манерах делового человека.
9. Деловой костюм современного менеджера.
10. Правила делового поведения на работе.
11. Этикетные правила разговора по телефону.
12. Особенности этикета разных стран.

Деловая игра для оценки уровня сформированности компетенции УК-4

Деловая игра «Индивидуальная беседа с подчиненным».

Цель игры — сформировать у обучающихся навыки проведения деловой беседы.

Задачи:

- помочь студентам освоить этические нормы проведения деловых бесед;
- дать представление о необходимых этапах подготовки и проведения деловых бесед;
- научить определять цель деловой беседы;
- показать значимость четкого планирования беседы;
- обратить внимание на необходимость соблюдения этических норм при проведении беседы;
- формировать умение вести диалог;
- сформировать умение слушать и правильно интерпретировать сказанное;
- научить анализировать ход беседы и делать выводы о ее эффективности.

Участники

Руководитель фирмы.

Начальник отдела маркетинга.

Группа экспертов, анализирующих действия руководителя фирмы.

Группа экспертов, анализирующих действия начальника отдела маркетинга.

Подготовка

Обучающиеся должны предварительно изучить тему «Этика проведения деловой беседы, делового совещания и деловых переговоров». Подготовка к деловой игре предусматривает распределение ролей участников, определение правил игры и порядок подведения итогов. За неделю до проведения игры преподаватель раздает исполнителям ролей руководителя фирмы и начальника отдела маркетинга, а также группам экспертов описание игровой ситуации. Исполнители ролей руководителя фирмы и начальника отдела маркетинга планируют цель беседы, ее ход и результаты и представляют свой план группам экспертов.

Описание игровой ситуации

Отдел маркетинга крупной фирмы по производству одноразовой посуды справляется с большим объемом работ, достаточно точно прогнозирует уровень спроса продукции фирмы, планирует рекламные кампании, и проводит успешную маркетинговую политику. В значительной степени это и заслуга руководителей фирмы, сумевших создать и постоянно поддерживать хороший социально-психологический климат в отделе.

У руководителя фирмы — Сергея Петровича Терлецкого (42 года) — репутация профессионала высокого уровня и хорошего организатора. У него установились хорошие отношения со всеми начальниками отделов, с которыми он ежемесячно проводит индивидуальные беседы о совершенствовании работы подразделений, обсуждает «наболевшие» вопросы.

Вопреки сложившейся практике он без предварительной договоренности пригласил на беседу начальника отдела маркетинга, Нестерову Татьяну Николаевну (28 лет), которая после окончания Финансовой академии работает в фирме уже шесть лет, сначала простым сотрудником, а затем руководителем отдела. Нестерова не замужем, все силы отдает работе, решительна и предприимчива, смело принимает ответственные решения, настойчива и упорна в работе. Оценка ее деятельности руководством фирмы, как правило, высокая. В целом Нестерова со своими обязанностями справляется. Однако руководитель фирмы стал отмечать ухудшение социально-психологического климата в отделе, что проявилось в росте текучести кадров, причем уходили лучшие специалисты. Беседы начальника отдела кадров с ними показали, что их раздражал постоянный, мелочный контроль выполнения порученных заданий, творческий подход к делу не поощрялся. Руководитель отдела маркетинга иногда позволяла себе ироничные замечания в адрес старших по возрасту сотрудников, имеющих большой опыт работы в сфере маркетинга. Бывали случаи, когда она при всех отчитывала подчиненных за промахи в работе. К тому же на ее стиль общения стали жаловаться руководители других подразделений.

Секретарь руководителя фирмы передала Нестеровой, что С.П. Терлецкий приглашает ее на 16 ч к себе в кабинет. Цель беседы она не сообщила. Нестерова предполагает, что это будет серьезный разговор о состоянии дел в отделе маркетинга, а также о взаимоотношениях в коллективе.

Задачи участников игры

Задача руководителя фирмы. На основе имеющейся информации руководителю фирмы нужно разработать программу-модель беседы с начальником отдела маркетинга, предусматривающую следующие вопросы:

1. Как начальник отдела маркетинга отреагирует на приглашение на деловую беседу (догадывается ли об истинной причине)?
2. Какую цель я преследую, проводя деловую беседу?

3. Какое решение будет удовлетворительным для меня и начальника отдела маркетинга?

4. Какое решение будет неудовлетворительным для меня и начальника отдела маркетинга?

Предварительное обдумывание хода беседы.

1. Какие я задам вопросы?
2. Какие могут быть на них ответы?
3. Какие средства воздействия я использую, чтобы расположить собеседницу к себе, к откровенному разговору?

4. Какие решения приму, если начальник отдела маркетинга: а) согласится со всеми моими доводами;

б) будет отмалчиваться;

в) решительно возразит.

5. Какие меры я осуществлю в будущем в отношении начальника отдела маркетинга?

Задача начальника отдела маркетинга. На основании имеющейся информации нужно разработать модель своего поведения и рассуждений, продумывая следующие вопросы:

1. Какую цель преследует директор фирмы, приглашая на беседу?
2. Какую цель я буду преследовать?
3. Что хочу выяснить для себя?

Предварительное обдумывание хода беседы:

1. Какие я задам вопросы, если представится возможность?

2. Как себя вести, если руководитель фирмы при беседе со мной:

а) не примет никакого решения;

б) решительно возразит или будет разговаривать повышенным тоном;

в) будет иронизировать или проявит нескрываемое недоверие к моим словам;

г) будет отвлекаться на телефонные разговоры, подписать документов, диалоги с сотрудниками;

д) выразит желание, чтобы я оставила работу?

Ответы на все вопросы нужно дать в письменной форме, а затем обсудить на семинарском занятии.

Задача группы экспертов, анализирующих действия руководителя фирмы на семинарском занятии — оценить, как исполнитель справился с ролью руководителя фирмы и успешно ли провел деловую беседу.

1. Был ли готов директор фирмы к деловой беседе в соответствии с заданной ситуацией?

2. Сформулировал ли заранее четко и ясно цель беседы?

3. Правильно ли он начал беседу?

4. Что он сделал для создания атмосферы взаимопонимания и доверия?

5. Учитывал ли настроение и позицию начальника отдела маркетинга?

6. Последовательно ли шел к поставленной цели и придерживается ли разработанного плана?

7. Удержал ли инициативу?

8. Не попал ли под влияние начальника отдела маркетинга?

9. Кто из них больше говорил?

10. Кто лучше умеет слушать?

11. Дал ли какие-нибудь рекомендации начальнику отдела маркетинга?

12. Правильно ли принял решение?

13. Какое решение следовало принять?

14. Послужит ли такая беседа укреплению авторитета руководителя и установлению деловых товарищеских отношений?

Задача участников экспертной группы — проанализировать действия начальника отдела маркетинга; оценить, как исполнительница справилась с ролью начальника отдела маркетинга и было ли успешным ее участие в деловой беседе:

1. Была ли она готова к беседе по заданной ситуации?
2. Как отреагировала на сообщение о теме и цели беседы?
3. Достаточно ли корректно, исчерпывающе и ясно отвечала на вопросы или уходила от ответов?
4. Последовательно ли придерживалась выбранной позиции?
5. Как реагировала на вопросы и информацию директора фирмы?
6. Пыталась ли завладеть инициативой?
7. Кто из них больше говорил?
8. Кто лучше умел слушать?
9. Уместны ли были вопросы начальника отдела маркетинга руководителю фирмы?
10. Пыталась ли она расположить руководителя фирмы к себе?
11. Пыталась ли переменить тему разговора?
12. Сделала ли начальник отдела маркетинга какие-нибудь выводы?
13. Была ли полезна беседа для нее?

Эксперты оценивают действия исполнителей ролей по таким параметрам, как:

- подготовка к деловой беседе;
- умение расположить собеседника к себе и создать доброжелательную атмосферу;
- умение вести диалог в ходе беседы;
- умение убеждать
- умение добиваться поставленных целей.

Действия исполнителей оцениваются в пятибалльной системе. В заключение эксперты дают общую оценку деловой беседе как методу управления, которая обсуждается в группе.

6.2.3. Примерные оценочные средства для проведения *рубежного* контроля

ТЕСТ

1. Коммуникация понимается как совместная деятельность участников коммуникации, в ходе которой вырабатывается общий (до определенного предела) взгляд на вещи и действия с ними в рамках:

- а) технократического подхода;
- б) деятельностного подхода;
- в) когнитивного подхода;
- г) мотивационного подхода.

2. Элемент коммуникативного процесса, выполняющий функцию генерации и передачи информации с целью оказания влияния, — это:

- а) отправитель;
- б) сообщение;
- в) канал;
- г) получатель.

3. Функция коммуникации, сущность которой заключается в обмене эмоциями между партнерами и изменении эмоционального состояния с помощью собственных переживаний и состояний:

- а) побудительная;
- б) координационная;
- в) эмотивная;
- г) преобразовательная.

4. Функция коммуникации, сущность которой заключается в осознании и фиксации своего места в системе ролевых, статусных, деловых, межличностных и прочих связей сообщества:

- а) контактная;
- б) информационная;
- в) перцептивная;
- г) статусная.

5. Процесс взаимосвязи и взаимодействия, в котором происходит обмен деятельностью, информацией и опытом, составляет сущность:

- а) деловых коммуникаций;
- б) повседневных коммуникаций;
- в) межличностных коммуникаций;
- г) ритуальных коммуникаций.

6. Функция речи, которая связана с передачей знаний, от ношений, желаний и чувств:

- а) сигнификативная функция;
- б) функция обобщения;
- в) регулятивная функция;
- г) функция коммуникации.

7. Принцип речевого воздействия, предполагающий учет культурно-образовательного уровня делового партнера или клиента, их жизненного и производственного опыта:

- а) принцип доступности;
- б) принцип ассоциативности;
- в) принцип экспрессивности;
- г) принцип сенсорности.

8. Прикосновения и рукопожатия, поглаживания и похлопывания, объятия и поцелуи входят:

- а) в визуальную систему;
- б) акустическую систему;
- в) тактильную систему;
- г) ольфакторную систему.

9. Функция невербальной коммуникации, сущность которой выражается в использовании невербальных знаков для координации взаимодействия между людьми:

- а) функция дополнения;
- б) функция опровержения;
- в) функция замещения;
- г) функция регулирования.

10. Дистанция в общении с человеком от 1,2 до 2,5 метра, которая устанавливается в случаях, когда общение происходит с незнакомым человеком:

- а) интимная;
- б) личная;
- в) социальная;
- г) публичная.

11. Упрощенные мнения относительно отдельных лиц или ситуаций:

- а) стереотипы;
- б) предвзятые представления;
- в) пренебрежение фактами;
- г) всё вышеперечисленное.

12. Установление сходства одного человека с другим:

- а) рефлексия;
- б) эмпатия;
- в) стереотипизация;
- г) идентификация.

13. Осознание человеком того, как он воспринимается партнером по общению:

- а) рефлексия;
- б) эмпатия;
- в) идентификация;
- г) стереотипизация.

14. Защитный механизм, проявляющийся в том, что собственные отрицательные качества человек бессознательно приписывает другому лицу, причем, как правило, в преувеличенном виде:

- а) сублимация;
- б) компенсация;
- в) проекция;
- г) отрицание.

15. Непроизвольная податливость человека мнению других лиц или группы:

- а) суггестия;
- б) конформизм;
- в) нонконформизм;
- г) самоопределение.

16. Группа, нормы и правила которой служат для личности образцом:

- а) малая группа;
- б) группа членства;
- в) большая группа;
- г) референтная группа.

17. Определите третью фазу деловой беседы:

- а) опровержение доводов собеседника;
- б) аргументирование;

- в) передача информации;
- г) принятие решения.

18. Оптимальными днями для переговоров являются:

- а) вторник, среда, четверг;
- б) понедельник, среда, пятница;
- в) вторник, четверг, пятница;
- г) понедельник, вторник, среда.

19. При каком методе ведения переговоров достигается согласие между партнерами:

- а) жесткий подход;
- б) мягкий подход;
- в) принципиальные переговоры;
- г) позиционный торг?

20. К самому распространенному виду презентации по форме представления относятся:

- а) настольная презентация;
- б) презентация в виде видеоролика;
- в) интерактивная презентация;
- г) мультимедийная презентация?

6.2.4. Примерные оценочные средства для проведения промежуточной аттестации

Зачет проводится в письменной и устной форме.

Вопросы к зачету с оценкой по дисциплине «Деловые коммуникации»

Вопрос	Код и наименование индикатора достижения универсальной компетенции (согласно РПД)
1. Вербальные и невербальные средства деловой коммуникации.	УК-4.3
2. Особенности вербальной коммуникации.	УК-4.3
3. Структура и функции невербальной коммуникации.	УК-4.3
4. Психологические проблемы деловой коммуникации.	УК-4.3
5. Причины плохой коммуникации.	УК-4.3
6. Факторы, затрудняющие адекватное восприятие в коммуникации.	УК-4.3
7. Стереотипы и установки при восприятии партнера в коммуникации.	УК-4.3
8. Суггестия, конформизм, неконформизм в деловых коммуникациях.	УК-4.3
9. Защитные механизмы в деловой коммуникации.	УК-4.3
10. Деловая беседа, основные методы и техники аргументации.	УК-4.3
11. Деловые переговоры и дискуссии.	УК-4.3
12. Деловые совещания и собрания.	УК-4.3
13. Прием подчиненных, общение с коллегами и начальником.	УК-4.3
14. Публичные выступления.	УК-4.3
15. Индивидуальные различия коммуникативной деятельности.	УК-4.3
16. Учет типа темперамента в деловых коммуникациях.	УК-4.3
17. Проявление особенностей характера личности в деловых коммуникациях.	УК-4.3
18. Учет возрастных и гендерных особенностей личности.	УК-4.3

19. Учет национальных особенностей личности.	УК-4.3
20. Психологические типы деловых партнеров.	УК-4.3
21. Этические принципы деловых коммуникаций.	УК-4.3
22. Психологические приемы влияния на партнера.	УК-4.3
23. Психологическое воздействие: механизмы, средства и методы.	УК-4.3
24. Защита от манипуляций в деловых коммуникациях.	УК-4.3
25. Этические особенности восприятия информации в деловых коммуникациях.	УК-4.3
26. Этикет деловых коммуникаций.	УК-4.3
27. Методы и навыки ведения телефонных переговоров.	УК-4.3
28. Организация делового завтрака, обеда и ужина.	УК-4.3
29. Психологические аспекты имиджа делового человека.	УК-4.3
30. Принципы успешной организации времени делового человека.	УК-4.3

Задания (оценочные средства), выносимые на зачет (с оценкой)

Задания для оценки уровня сформированности компетенции УК-4

Задание 1. Прочитайте данный материал. Отметьте знаками (+) и (–) действия, которые способствуют успеху переговорного процесса или, напротив, мешают ему.

Действия участников переговорного процесса	Оценка действий
1. Создать благоприятный психологический климат.	
2. Говорить меньше, больше слушать партнера.	
3. Не перебивать говорящего.	
4. Говорить спокойно, уверенно.	
5. Следить за мимикой, жестами, интонацией.	
6. Выражать одобрительное отношение к партнеру.	
7. Улыбаться.	

Задание 2. Прочитайте данный материал. Отметьте, какая позиция и какие действия участников совещания являются **конструктивными (к)**, а какие – **деструктивными (д)**.

Позиция и действия участников делового совещания	Оценка позиций и действий
1. Негативное отношение к отдельным участникам совещания.	
2. Проявление инициативы, заинтересованности в решении поставленных вопросов.	
3. Сообщение или запрос новой информации.	
4. Активный поиск новых подходов.	
5. Демонстрация собственной значимости.	
6. Внесение предложений, промежуточных вариантов решения.	
7. Оценка проблемы, умение сопоставлять факты, анализировать их, делать выводы.	
8. Апелляция к чувствам участников совещания в поисках сторонников вашей позиции.	
9. Тяга к спорам и конфликтам.	

Задание 3. Прочитайте данный материал. Какие из названных речевых действий способствуют успеху деловой беседы (**отметьте их знаком +**), а какие мешают ему (**отметьте их знаком –**).

Речевые действия участников деловой беседы	Оценка этих действий
1. Проявлять терпение и доброжелательность.	
2. Резко обрывать беседу.	
3. В беседе учитывать психологическое состояние партнера и психологический тип его личности.	
4. Вторгаться в личную жизнь партнера.	
5. Благодарить партнеров за беседу.	
6. Выражать надежду на дальнейшее сотрудничество.	

7. Давать собеседнику преимущество в разговоре.	
8. Сохранять ровный тон в процессе беседы.	
9. Говорить о партнере в третьем лице (в его присутствии).	

Задание 4. Аргументы, используемые партнерами во время беседы, могут быть сильными и слабыми. Сильные аргументы отметьте знаком плюс (+), а слабые – знаком минус (-).

Аргументы, используемые партнерами в беседе	Оценка аргументов
1. Нормативные документы.	
2. Аргументы на основе догадок.	
3. Неполная статистическая информация.	
4. Заключение экспертов.	
5. Авторитетная статистическая информация.	
6. Цитаты из книг авторитетных авторов.	
7. Ссылки на малоизвестные источники.	

Задание 5. Выберите правильные словосочетания из данных ниже.

1. Представить слово	(кому)
2. Предоставить слово	
3. Представляемые	(льготы)
4. Предоставляемые	
5. Представилась	(возможность)
6. Предоставилась	
7. Представить	(отчет)
8. Предоставить	
9. Представить	(ссуду)
10. Предоставить	
11. Ни на чем не обоснованное	(решение)
12. Ни на чем не основанное	

Задание 6. Определите из какого Я-состояния происходят следующие суждения.

Суждения	Род.	Взр.	Дитя
1. Самое отвратительное, что твои собственные дети называют тебя «рабом капитализма», который всю свою трудовую жизнь не может делать того, чего хочет			
2. Очень хорошо, что вы хотите послать меня на курсы. Однако что дадут мне знания об эффективном стиле руководства, пока наш авторитетный босс все определяет единолично?			
3. Я надеюсь, что вы запретите этим девчонкам появляться на работе в мини-юбках!			
4. Хорошо Елене! Ее так часто направляют в командировки, что она может жить только за счет командировочных!			
5. Если бы у шефа было чувство собственного достоинства, он был бы менее авторитарен!			
6. Я учился еще на фирме родителей. Если бы я так неаккуратно заполнил журнал, отец хорошенько надавал бы мне!			
7. В понедельник придет новый конструктор. Перво-наперво он нарушит весь сложившийся порядок, а вот сделает ли он еще что-нибудь — посмотрим...			
8. Уже в течение трех недель я выполняю в отделе самую черную работу. И думаете, старик хоть раз похвалил меня за это?			
9. На 2012/13 хозяйственный год вы запланировали рост оборота на 12%. На самом деле он оказался равным 5%.			

Задание 7. Прочитайте данный материал, в котором рассматриваются психологические типы людей, участвующих в переговорах, деловых беседах и совещаниях. Какими способами можно воздействовать на людей разных психологических типов для успеха деловых встреч?

Психологические типы людей, участвующих в деловых встречах.	Действия ведущего деловую встречу
1. «Спорщик». Готов спорить по самым незначительным вопросам	1.
2. «Позитивист». Добродушен, стремится оказывать поддержку в спорных вопросах.	2.
3. «Всезнайка». Информирован по всем вопросам.	3.
4. «Болтун». Всех перебивает, превращает совещание в театр одного актера.	4.

Задание 8. Прочитайте данный материал. Отметьте, какие действия ведущего способствуют ходу делового совещания (+), а какие – препятствуют (-).

Действия ведущего деловое совещание	Оценка действий ведущего
1. Четко определить регламент обсуждения тех или иных вопросов.	
2. Создать доброжелательную атмосферу.	
3. Найти время для неформального выступления.	
4. Выражать уважение ко всем выступающим.	
5. Не допускать перехода на личности.	
6. Четко определить предмет обсуждения.	
7. Поддерживать и стимулировать выступающих.	
8. Перебивать выступающих.	

Задание 9. Определите содержание каждого из законов аргументации, используя материал, данный справа.

Законы аргументации	Содержание законов аргументации
I. Закон встраивания.	1. Не допускайте неэтичного поведения: агрессии, высокомерия, обмана.
II. Закон минимизации аргументов.	2. Демонстрируйте уважение к партнеру.
III. Закон объективности и доказательности.	3. Не стремитесь быстро переубедить партнера, действуйте постепенно и последовательно.
IV. Закон диалектичности (единства противоположностей).	4. Отмечайте плюсы и минусы своих доказательств.
V. Закон демонстрации уважения и равенства.	5. Используйте доказательства, которые принимает ваш собеседник. Не путайте факты и мнения.
VI. Закон постепенности.	6. Число аргументов следует ограничить до 3-4.
VII. Закон этичности.	7. Аргументы следует встраивать в логику рассуждений партнера.
VIII. Закон объективности и доказательности.	8. Не стремитесь быстро переубедить партнера, действуйте постепенно и последовательно.

Задание 10. Переформулируйте закрытые вопросы в открытые.

Закрытые вопросы	Открытые вопросы
Вы знаете о нашей компании?	
Легко ли входите в новый коллектив?	
Вам нравится ваша направлению подготовки?	
Вы знакомы с требованиями, предъявляемыми к кандидатам на эту должность?	

Задание 11. Сопоставьте типы темперамента с типами нервной системы.

Тип темперамента	Тип нервной системы
1) холерик	а) слабый
2) сангвиник	б) сильный неуравновешенный
3) флегматик	в) сильный уравновешенный подвижный

4) меланхолик	г) сильный уравновешенный инертный
---------------	------------------------------------

Задание 12. Определите, какой вид дистанции характеризует каждый из приведенных в таблице типов общения, и заполните таблицу.

Тип общения	Вид дистанции
1. Официальное общение, общение с людьми, которых не очень хорошо знают	
2. Выступление перед различными аудиториями	
3. Общение самых близких людей	
4. Общение со знакомыми людьми	

Задание 13. Прочитайте данный материал, в котором рассматриваются психологические типы людей, участвующих в переговорах, деловых беседах и совещаниях. Какими способами можно воздействовать на людей разных психологических типов для успеха деловых встреч?

Психологические типы людей, участвующих в деловых встречах.	Действия ведущего деловую встречу
1. «Трус». Не уверен в себе, застенчив, больше молчит.	1.
2. «Не проявляющий интереса». Демонстрирует свое безразличие.	2.
3. «Почемучка». Задаёт много вопросов	3.
4. «Важная птица». Демонстрирует свое превосходство, свою исключительность	4.

Задание 14. Сопоставьте типы темперамента с их характеристиками:

Тип темперамента	Характеристика
1) холерик	а) монотонная, медленная речь
	б) сильные, но кратковременные эмоциональные реакции
2) сангвиник	в) затруднения в установлении контактов, замкнутость
	г) быстрая и легкая адаптация к меняющимся условиям
3) флегматик	д) отступление от цели при появлении препятствий
	е) громкая, выразительная, плавная речь
4) меланхолик	ж) спокойствие и хладнокровие
	з) повышенная агрессивность

Задание 15. Какие из данных особенностей характеризуют человека как личность, а какие как индивида? Выпишите слова в две группы.

Целеустремленность, упрямство, вспыльчивость, вдумчивость, высокая эмоциональность, стабильность, ригидность, старательность, трудолюбие, приятный голос, черные глаза, познавательная активность, хороший слух, критичность ума, внимательность, прекрасная дикция, средний рост, артистичность.

Личность	Индивид

Задание 16. Прочитайте данный материал. Отметьте знаками (+) и (–) действия, которые способствуют успеху переговорного процесса или, напротив, мешают ему.

Действия участников переговорного процесса	Оценка действий
1. Избегать критики и грубости в адрес партнера.	
2. Быть терпеливым.	

3. Не делать поспешных выводов.	
4. Не втягиваться в спор.	
5. Борьбаться за преимущество в разговоре, говорить подробно и долго	
6. Не следить специально за своей речью: вас и так поймут	
7. Следить не за основной мыслью партнера, а за частностями: частности тоже важны.	
8. Не выражать одобрительного отношения к партнеру – пусть ваше мнение останется неизвестным.	

Задание 17. Прочитайте данный материал. Какие действия соответствуют методу **принципиальных переговоров (п.п)**, а какие – методу **позиционного торга (п.т)**.

Действия участников переговоров	Методы, к которым относятся данные действия
1. Разработайте взаимовыгодные варианты.	
2. Стремитесь к тому, чтобы результат переговоров основывался на объективной оценке.	
3. Отклоняйте нереалистичные предложения.	
4. Начинайте переговоры с позиций, которые у партнера не вызывают возражений.	
5. Решайте проблемы, а не разбирайтесь с партнерами.	
6. Предложите несколько вариантов решения проблемы.	
7. Поощряйте критику в свой адрес, стараясь направить ее в конструктивное русло.	
8. Используйте в диалоге вопросы, а не утверждения, поскольку последние вызывают сопротивление.	
9. Развивайте идеи, в которых наметилась тенденция к соглашению.	

Задание 18. Сравните столбцы в таблице и подберите правильное сочетание представленных терминов и определений друг к другу.

Термин	Определение
1. Деловая коммуникация	правила, формы и методы общения
2. Монолог	самый массовый вид взаимодействия людей
3. Коммуникация	продолжительный обмен сведениями, точками зрения, часто сопровождающийся принятием решений
4. Диалог	продолжительное высказывание одного лица
5. Полилог	взаимодействия между двумя или несколькими собеседниками
6. Деловой разговор	как форма делового общения может включать элементы монолога и диалога
7. Деловая беседа	разговор, предназначенный для печати, радио, телевидения
8. Интервью	кратковременный контакт, преимущественно на одну тему

Задание 19. Исключите лишнее слово:

1. идентификация, эмпатия, рефлексия, аффект
2. заражение, сохранение, внушение, убеждение
3. переговоры, беседа, игра, совещание
4. предупреждение, повтор, цитирование, опрос
5. менторский, конфронтационный, авторитарный, информационный
6. деятельность, ассоциативность, экспрессивность, интенсивность
7. конкуренция, интроверсия, уклонение, приспособление

Задание 20. Отметьте, какие действия ведущего **способствуют** ходу делового совещания (+), а какие – **препятствуют** (-).

Действия ведущего деловое совещание	Оценка действий ведущего
1. Навязывать свою точку зрения.	
2. Не допускать отклонения от обсуждаемых вопросов.	
3. Публично демонстрировать некомпетентность выступающих.	
4. Не сдерживать свое раздражение, критикуя выступающих.	
5. Требовать от выступающих открытого признания их ошибок.	
6. Свободно пользоваться критическими замечаниями.	
7. Внимательно выслушивать выступающих.	
8. Поддерживать визуальный контакт.	

Задание 21. Какие действия соответствуют методу **принципиальных переговоров (п.п)**, а какие – методу **позиционного торга (п.т)**.

Действия участников переговоров	Методы, к которым относятся данные действия
1. Стремитесь к абсолютному выигрышу, реализуйте принцип «все или ничего».	
2. Проявляйте неуступчивость.	
3. Завышайте первоначальные требования.	
4. Вступайте в конфронтацию.	
5. Делайте только то, что обеспечивает максимум собственной выгоды.	
6. Контратакуйте партнера.	
7. Придайте переговорам конструктивный характер.	
8. Разграничьте участников переговоров и предмет переговоров.	
9. Сосредоточьтесь на интересах, а не на позициях.	

Задание 22. Проанализируйте приведенные в таблице цели коммуникаций в организации. Определите, какие из них ставят перед собой **нисходящие, восходящие, горизонтальные и диагональные** коммуникации, и заполните таблицу.

Цели коммуникаций	Виды коммуникаций
1. Разрешение межгрупповых конфликтов в организации	
2. Изучение мнения коллектива по интересующей проблеме	
3. Обмен информацией	
4. Обеспечение социальной поддержки подчиненных	
5. Инструктирование по выполнению работы	
6. Разрешение внутригрупповых конфликтов	
7. Повышение оперативности решения проблем	

Задание 23. Отметьте особенности, характеризующие **авторитарный (а) и демократический (д)** стили руководства деловыми совещаниями.

Особенности руководства деловыми совещаниями	Стиль руководства
1. Учитывается мнение все участников совещания.	
2. Свободный обмен мнениями.	
3. Участники не высказывают своего мнения.	
4. Участники только задают вопросы	
5. Решение принимают общим голосованием.	
6. Руководитель объявляет свое решение.	

Задание 24. Отметьте знаками (+) и (-) действия, которые **способствуют** успеху переговорного процесса или, **напротив, мешают** ему.

Действия участников переговорного процесса	Оценка действий
1. Избегать эмоционального взрыва.	
2. Отвечать на враждебные и критические замечания партнера, поскольку этим можно показать свою принципиальность.	
3. Не отказываться от ответа «ударом на удар».	
4. Поддерживать контакт глазами.	
5. Внимательно слушать партнера.	
6. Переговариваться с другими участниками переговоров во время выступления партнера, желая сберечь свое время.	
7. Перебивать говорящего, желая зафиксировать свою позицию.	

Задание 25. Аргументы, используемые партнерами во время беседы, могут быть сильными и слабыми. **Сильные** аргументы отметьте знаком плюс (+), а **слабые** знаком минус (-).

Аргументы, используемые партнерами в беседе	Оценка аргументов
1. Точно установленные факты.	
2. Общепринятые и общеизвестные положения и ситуации.	
3. Аналогии.	
4. Непоказательные примеры.	
5. Доводы личного характера.	
6. Афоризмы.	
7. Законы.	

Задание 26. Какие из названных речевых действий **способствуют** успеху деловой беседы (отметьте их знаком +), а какие **мешают** ему (отметьте их знаком -).

Речевые действия участников деловой беседы	Оценка этих действий
1. Избегать извинений.	
2. Говорить теплые слова, улыбаться, не отказываться от шутки.	
3. Делать преждевременные выводы.	
4. Давать непрошенные советы.	
5. Перебивать собеседника.	
6. Превращать беседу в монолог.	
7. Уметь подбирать нужные слова, ориентируясь на собеседника и ситуацию.	
8. Исключить бестактность и неуважение к партнеру.	
9. Вести разговор в назидательном, поучительном тоне.	

Задание 27. В транзактной концепции Э. Берна выделены позиции Ребенка, Родителя и Взрослого. Ниже перечислены характеристики поведения при принятии каждой из них. Определите, что в данном списке принадлежит Родителю, Взрослому и Ребенку.

Раскованность, скептицизм, жизнерадостность, бедность фантазии, авторитетный тон, импульсивность, контроль над своими действиями, покровительство, запелляционность, богатая фантазия, пугливость, скованность, догматизм, неуверенность, любопытство, беспомощность, доверчивость, уверенность у своей правоте, расчет действий, трезвость в оценках, понимание относительности догм, несдержанность.

Родитель	Взрослый	Ребенок

Задание 28. Вы получили приглашение на международный симпозиум, и собираетесь принять в нем участие. Какие коммуникационные проблемы могут возникнуть у Вас в этой связи? Заполните следующую таблицу.

Барьеры	Возможные причины	Практическое следствие (в чем может проявиться)
1. Смысловые		
2. Организационные		
3. Индивидуальные		
4. Культурные		
5. Экономические		
6. Технологические		

Задание 29. Определите, для какого типа общения характерны приведенные в таблице расстояния между общающимися, и заполните таблицу.

Расстояние между общающимися	Тип общения
1. 50-120 см	
2. Свыше 350 см	
3. 120-350 см	
4. 15-50см	

Задание 30. Проанализируйте приведенные в таблице цели коммуникаций в организации. Определите, какие из них ставят перед собой **нисходящие, восходящие, горизонтальные и диагональные** коммуникации, и заполните таблицу.

Цели коммуникаций	Виды коммуникаций
1. Постановка задач исполнителям	
2. Координация работ подразделений аппарата управления	
3. Получение достоверной информации о конечных результатах работы	
4. Интеграция усилий подразделений аппарата управления для решения комплексных проблем	
5. Обеспечение обратной связи о полученных заданиях	
6. Обеспечение обратной связи для оценки результатов работы	
7. Эффективное использование всех видов ресурсов в организации	

Задачи для оценки уровня сформированности компетенции «ОПК-4.1.1/2/3».

Задача 1.

В XVIII в. известный политик граф Честерфилд, готовя сына к дипломатической карьере, писал ему: «Говоря с людьми, всегда смотри им в глаза; если ты этого избегаешь, люди начинают думать, что ты считаешь себя в чем-то виноватым; к тому же ты теряешь возможность узнавать по выражению лиц, какое впечатление на них производят твои слова».

Как вы считаете, граф дал сыну хороший совет? Какие бы рекомендации дали дипломатам вы?

Задача 2.

Вы – менеджер предприятия и Вам предстоят переговоры, очень важные для Вас, с представителем другого предприятия по поводу заключения договора. В начале беседы Вы видите, что ваш партнер настроен благожелательно и поэтому эмоционально

«расписываете» ему все преимущества Вашего с ним сотрудничества, сопровождая Вашу речь энергичными жестами. Но затем Вы отмечаете, что партнер принимает «закрытую» позу – скрещивает руки на груди и, высказывая свое мнение по данному вопросу, избегает смотреть Вам в глаза.

1. *Что означает данная поза?*
2. *Какова может быть причина такого поведения партнера?*
3. *Какие действия Вы предпримете?*

Задание 3.

Ниже приведены примеры транзакций. Поясните, с каких позиций действуют и должны действовать их участники, каков характер транзакции. Будет ли эффективным общение в транзакциях и почему?

1. *Кассир.* А не сорваться ли нам в кино, пока нет начальства?
Бухгалтер. Будьте добры, передайте мне ведомости за прошлый квартал.

2. *Голубева.* Проводите меня, у нас в подъезде вечно толкутся пьяные.
Коршунов. Ну, конечно-конечно, с удовольствием провожу.

3. *Иванов.* Как вам не стыдно сидеть, когда рядом стоит пожилая женщина!

Петров. О, конечно-конечно, я просто не заметил: Задумался, знаете... Садитесь, пожалуйста.

Задание 4.

Руководство предприятия поручило Вам возглавить команду, представляющую Вашу организацию на предстоящих переговорах с конкурентами. Вам предстоит выработать стратегию поведения и выбрать метод ведения переговоров. Конкуренты менее чем Вы заинтересованы в компромиссном решении. У них есть преимущества в позиции, кроме того, они не готовы идти на уступки. В то же время руководителем их команды является педантичный, самоуверенный человек, не склонный преувеличивать свои запросы.

Опишите стратегию поведения своей команды и метод ведения переговоров, который Вы предпочтете. Почему Вы остановились именно на этом методе?

Задание 5.

Елена Петровна Федосеева работает в отделе регионального министерства под руководством одного и того же начальника уже 11 лет. Однажды ее подруга спросила, насколько ей хорошо работать со своим начальником? Прозвучал приблизительно такой ответ: «Вообще-то ничего. Он мне не досажает. Я делаю свою работу». Тогда подруга поинтересовалась: «Но ты же работаешь на одном месте 11 лет. Как ты работаешь? Тебя когда-нибудь повысят? Пожалуйста, не обижайся, но мне совершенно не понятно, какое отношение имеет то, что ты делаешь, к работе министерства».

Елена Петровна задумалась: «Я действительно не знаю, хорошо ли я работаю... Мой начальник никогда со мной об этом не говорит. Правда, я всегда считала, что отсутствие новостей – уже хорошая новость. Что касается содержания и важности моей работы, то при приеме в министерство мне что-то не очень внятно пояснили и больше об этом речи не было. Мы с руководителем не особенно общаемся».

1. *Какие цели и условия эффективности коммуникаций между руководителем и подчиненным отсутствуют?*

2. *Как можно определить уровень вертикальных коммуникаций?*

3. *Существуют ли возможности для восходящих коммуникаций в данной ситуации?*

4. Каким образом можно более эффективно построить обратную связь?

Задание 6.

Всякий раз, когда вы ведете серьезный разговор с одной из ваших подчиненных: критикуете ее работу и спрашиваете, почему она так поступает, сотрудник отделяется молчанием. Вам это неприятно, вы не знаете толком, с чем связано ее молчание, воспринимает она критику или нет, вы расстраиваетесь и злитесь.

Ответьте на вопрос: что можно предпринять, чтобы изменить ситуацию?

Задание 7.

Ваш заместитель – очень опытный специалист, он действительно знает работу очень хорошо и, практически, незаменим; когда он рядом, вы уверены, что все будет хорошо, однако знаете, что это бесчувственный человек и никакие гуманитарные проблемы его не интересуют. От этого в коллективе в последнее время стало тревожно, некоторые коллеги собираются подать заявление об уходе, так как он их обидел. Вы пытались вне формальной беседы с ним это обсудить, но он даже не понимает, о чем вы говорите, его интересуют только план и прибыль. Ответьте на вопросы:

1. Как нужно воздействовать на своего заместителя, чтобы изменить его стиль взаимодействия с персоналом?

2. Какие действия вы должны предпринять в подобной ситуации?

Задание 8.

Вслед за кратким выговором вы сказали работнику несколько приятных слов. Наблюдая за партнером вы заметили, что его лицо, поначалу несколько напряженное, быстро повеселело. К тому же он начал как всегда шутить и балагурить, рассказал пару свежих анекдотов и историю, которая сегодня произошла у него в доме. В конце разговора вы поняли, что критика, с которой вы начали разговор, не только не была воспринята, но и как бы забыта. Вероятно, он услышал только приятную часть разговора.

Что необходимо сделать для изменения сложившейся ситуации?

Задание 9.

Подчиненный вам сотрудник, талантливый специалист творческого типа, в возрасте, обладает статусом и личностными достижениями, пользуется большой популярностью у деловых партнеров, решает любые проблемы и великолепно взаимодействует. Вместе с тем, у вас не сложились отношения с этим работником. Он не воспринимает вас как руководителя, ведет себя достаточно самоуверенно и амбициозно. В его работе вы нашли некоторые недочеты и решили высказать ему критические замечания, однако ваш предыдущий опыт свидетельствует о его негативной реакции на критику: он становится раздражительным и настороженным.

Как необходимо вести себя в отношении данного сотрудника?

Задание 10.

В персидском языке значение слово «посредник» состоит в определении им непрошеного и назойливого человека.

Когда в 1980 г. Генеральный секретарь ООН К. Вальдхайм прибыл, чтобы вести переговоры о захваченных в качестве заложников сотрудниках посольства США в Тегеране, он сказал, что приехал в качестве посредника для выработки компромисса. Через час после телепередачи его машину забросали камнями разгневанные иранцы.

Какую ошибку вы видите в высказывании Вальдхайма?

Какие рекомендации по исправлению положения в свете возникшего непонимания вы предложили бы?

Какого рода барьеры, на ваш взгляд, возникли между контактирующими сторонами в данной ситуации?

Задание 11.

Вы приняли на работу молодого способного специалиста, только окончившего престижный институт. Он отлично справляется с работой. Уже закончил несколько проектов, и клиенты им очень довольны. Вместе с тем он резок и заносчив в общении с другими работниками, особенно с обслуживающим персоналом. Вы каждый день получаете такого рода сигналы, а сегодня поступило письменное заявление по поводу его грубости.

Какие замечания, и каким образом необходимо сделать молодому специалисту, чтобы изменить его стиль общения в коллективе?

Задание 12.

Вы критикуете одну своих сотрудниц, она реагирует очень эмоционально. В процессе бесед приходится постоянно свертывать беседу и не доводить разговор до конца. После последних, сделанных вами замечаний – она расплакалась.

Как необходимо построить беседу, чтобы довести до нее свои соображения?

Задание 13.

Диалог торгового представителя (ТП) с Закупщиком (З).

ТП: Я вам хочу предложить наш продукт. Перед вами коммерческое предложение.

З: Да.

ТП: Для начала мы вам предложим стартовые условия, но, если проработаем три месяца, отсрочку увеличим.

З: Продолжайте.

ТП: Мы можем еще и скидку дать, и продвижение.

З: Да-да.

ТП: А еще — бесплатная доставка.

Оцените ситуацию. Что происходит, когда оппонент молчит и внимательно слушает?

Задание 14.

Ниже приведены примеры транзакций. Поясните, с каких позиций действуют и должны действовать их участники, каков характер транзакции. Будет ли эффективным общение в транзакциях и почему?

1. *Жена.* Сходи, погуляй с Джерри. Заодно зайдешь за хлебом.

Муж. Видишь, я занят! А тебе, что, лень от телевизора оторваться?

2. *Иванов.* После Сидорова, он от пенсионеров выступает, я дам вам слово!

Петров. Отлично!

3. *Иванов.* Как вам не стыдно сидеть, когда рядом инвалид?

Петров. Так уступи ему место, дедуся. А то расселся тут и указывает... Кто ты такой, чтобы всем указывать?!

Задание 15.

Проанализируйте по приведенным примерам влияние на слушателя одновременно слов и жестов. Какие выводы можно сделать в описанных ситуациях? Как вы считаете, на какую, информацию надо полагаться в случае явного расхождения вербальной и невербальной информации?

1. З. Фрейд, беседуя с пациенткой о том, как она счастлива в браке, заметил, что она бессознательно снимала с пальца и надевала обручальное кольцо.

2. Служащий рассказал начальнику о своем проекте реорганизаций работы отдела. Начальник сидел очень прямо, плотно упираясь ногами в пол, не останавливая взгляда на служащем, но время от времени повторяя: «Так-так... да-да...» В середине беседы, отклонившись назад, оперев подбородок на ладонь так, что указательный палец вытянулся вдоль щеки, он задумчиво полистал проект со словами: «Да, все, о чем вы говорили, несомненно, очень интересно, я подумаю над вашими предложениями».

Задание 16.

Объясните, почему приведенные фразы не стоит употреблять при разговоре по телефону.

Предложите свои варианты ответов.

1. Декан еще обедает и не может подойти к телефону. Что ему передать?
2. Я не знаю где бухгалтер. Оставьте свой телефон, я передам, чтобы она вам позвонила.
3. Преподаватель ушел сегодня почему-то рано. Может, ему что-то передать?
4. Преподаватель на семинаре. Нечего звонить в рабочее время.
5. У меня сейчас совещание. Звоните позже.
6. Менеджер по продажам уже ушел. Ничем не могу вам помочь.

Задание 17.

Преподаватель из России приехал читать лекции в одну из стран Юго-Восточной Азии. Его удивило то, что студенты на лекциях не смотрят преподавателю в глаза. Он интерпретировал это как отсутствие интереса к своему предмету и уровню преподавания.

В чем, по-вашему, причина такого поведения студентов?

Задание 18.

Проанализируйте по приведенным примерам влияние на слушателя одновременно слов и жестов. Какие выводы можно сделать в описанных ситуациях?

Вы по пути решили навестить приятельницу, не предупредив её заранее о своем визите: «Не помешаю? У тебя есть время? Мне надо кое-что тебе рассказать...» — «Ну что ты... заходи, конечно... Кофе будешь?».

Хозяйка достала банку, насыпала кофе, плотно закрыла ее и спрятала на полку. «Так ты сейчас ничем не занята?» — «Для тебя у меня всегда найдется время...»

Задание 19.

Вам предоставлена возможность выбрать себе заместителя. Имеется несколько кандидатур. Каждый претендент отличается следующими качествами:

Первый стремится к тому, чтобы наладить доброжелательные товарищеские отношения в коллективе, создать на работе атмосферу взаимного доверия и дружеского расположения, предпочитает избегать конфликтов, что не всеми понимается правильно.

Второй часто предпочитает в интересах дела идти на обострение отношений, «невзирая на лица», отличается повышенным чувством ответственности за порученное дело.

Третий работает строго по правилам, всегда аккуратен в выполнении своих должностных обязанностях, требователен к подчиненным.

Четвертый отличается напористостью, личной заинтересованностью в работе, сосредоточен на достижении своей цели, всегда доводит дело до конца, не придает большого значения возможным осложнениям во взаимоотношениях с подчиненным.

Какого претендента Вы выберете? Аргументируйте свой выбор.

Задание 20.

Представьте, что Вы попали на прием к своему руководителю, чтобы он Вам подписал заявление на очередной оплачиваемый отпуск.

Вы вошли, а он несколько секунд продолжает рассматривать бумаги у себя на столе. Затем смотрит на часы и говорит отчужденным невыразительным голосом: «Чем могу быть вам полезен?».

Объясните, на что указывают невербальные средства, которые он использует.

С какой интонацией Вы зададите ему вопрос об отпуске? Как Вы думаете, будет ли подписано заявление на отпуск?

Задание 21.

С начала семестра студент чувствует неприязнь со стороны преподавателя, который игнорирует его на семинарах, занижает оценки за ответы. Год назад студент оказался в одной очереди с преподавателем на прием к врачу (тогда они были не знакомы), где между ними произошел инцидент по причине недопонимания времени приема. Студент беспокоится о предстоящем экзамене.

1. Определите, какие правила установления психологического контакта нарушает преподаватель.

2. Предположите возможные барьеры, препятствующие их общению.

3. Какие факторы повлияли на процесс общения.

Задание 22.

Азиатским студентам, приехавшим учиться в американский вуз, необходимо было построить индивидуальный график обучения. Они были удивлены тем, как легко американские коллеги принимают самостоятельные решения о выборе предметов, ни с кем не советуясь. Азиатские студенты напротив, постоянно обращались за помощью и поддержкой к куратору курса.

Почему? Обоснуйте свой ответ.

Задание 23.

Ниже приведены примеры транзакций. Поясните, с каких позиций действуют и должны действовать их участники, каков характер транзакции. Будет ли эффективным общение в транзакциях и почему?

1. Иванов. Что стало с молодежью?! Она совсем распустилась!

Петров. Да, в их годы мы были поскромнее.

2. Преподаватель. Каким это образом у вас здесь получилось трехзначное число?

Студент. Ах, да, забыл извлечь квадратный корень!

3. Кассир. А не сорваться ли нам в кино, пока нет начальства?

Бухгалтер. Будьте добры, передайте мне ведомости за прошлый квартал.

Задание 24.

Во время совещаний отдела его руководитель Александр, будучи по натуре креативным человеком и получая удовольствие от генерации идей, нередко высказывал свои идеи одним из первых. Однако как-то он обратил внимание, что некоторые участники совещаний в ходе дискуссии никогда не высказывают идей, отличающихся от тех, что он предложил, но в то же время высказывают достаточно интересные мысли при встречах тет-а-тет, когда он их об этом просит. Александр задумался: в чем дело, почему одни и те же люди в одних случаях достаточно активны и креативны, а в других –

абсолютно пассивны и склонны к конформизму. Найдя ответ на этот вопрос, Александр кардинально поменял свой подход к проведению совещаний.

Каков был ответ и что именно изменил Александр?

Задание 25.

Вам предлагается выбрать себе заместителя. Кандидаты отличаются друг от друга следующими особенностями взаимоотношений с вышестоящим начальником:

Первый быстро соглашается с мнением или распоряжением начальника, стремится четко, безоговорочно и в установленные сроки выполнять все его задания.

Второй делает то же самое, но только в том случае, если руководитель авторитетен для него.

Третий обладает богатым профессиональным опытом и знаниями, хороший специалист, умелый организатор, но неуживчив, труден в контакте.

Четвертый очень опытный и грамотный специалист, но любит самостоятельность и независимость в работе, не терпит, когда ему мешают.

Какого претендента Вы выберете? Аргументируйте свой выбор.

Задание 26.

Прочтите отрывок, герои которого — врачи, спасшие безнадежную пациентку, — собираются на телевизионную пресс-конференцию. Как вы считаете, удачно ли они одеты? Представьте, что вы отправляетесь на важную для вас первую деловую встречу с незнакомой женщиной -(мужчиной). Как и в какие цвета вы оденетесь, какие аксессуары подберете, какой макияж, запах духов выберете? Почему? Ответ аргументируйте примерами.

«...Выбор [Сары] остановился на широкой мадрасской юбке, бежевой хлопчатобумажной блузке и бирюзовом блейзере свободного покроя. На ряд дополняли пояс из Бирмы ручной выделки и кожаные туфли без каблуков. Единственное, в чем она уступила, учитывая официальность события, — это надела колготки, которые так неудобны в июльскую жару.

...Она схватила богато украшенные бронзовые сережки, сделанные по заказу мастером из Акхы, и вдела их в уши, пока спускалась вниз.

...Гленн Пэрис встретил ее в приемной своего кабинета... Как всегда, он был подчеркнута хорошо одет. Сегодня его коричневый костюм, небесно-голубая сорочка и красный галстук, казалось, были специально подобраны для телевидения». (М. Палмер).

Задание 27.

Проанализируйте по приведенным примерам влияние на слушателя одновременно слов и жестов. Какие выводы можно сделать в описанных ситуациях? Как вы считаете, на какую, информацию надо полагаться в случае явного расхождения вербальной и невербальной информации?

1. Вы по пути решили навестить приятельницу, не предупредив её заранее о своем визите: «Не помешаю? У тебя есть время? Мне надо кое-что тебе рассказать...» — «Ну что ты... заходи, конечно... Кофе будешь?».

Хозяйка достала банку, насыпала кофе, плотно закрыла ее и спрятала на полку. «Так ты сейчас ничем не занята?» — «Для тебя у меня всегда найдется время...»

2. Вы просите у знакомого книгу. Он с готовностью соглашается дать вам ее и начинает искать на полках. Ищет, ищет... Казалось бы, все обыскал — книги нет как не было!

Задание 28.

Ознакомьтесь с ситуацией и ответьте на вопросы.

Александр, преуспевающий бизнесмен, приехал на встречу со своим школьным другом Владимиром на 10 минут раньше времени. Друзья не виделись почти пять лет.

В приемной (Владимир возглавлял небольшой банк) Александра встретила обаятельная секретарша. "Владимир Иванович ждет вас, – сказала она. – Но в настоящий момент он говорит по телефону. Пока линия на селекторе не погасла, я предложу вам чай или кофе. Вы можете расположиться в этом кресле и полистать газеты и журналы".

Телефонный разговор затянулся. Когда через полчаса Владимир вышел из кабинета, что приветствовать друга, Александр выглядел обиженным и не старался этого скрывать.

Обращаясь к хозяину, он сказал: «Вова! Уж если ты не мог закончить разговор, когда я пришел, то хотя бы пригласил меня в кабинет. Друзьям "крутость" не показывают. Я ведь могу и обидеться».

1. Как вы считаете, имел ли Александр основания для обиды? Прокомментируйте свой ответ.

2. К какому типу деловой культуры (в отношении времени) принадлежат, по вашему мнению, Владимир и Александр?

Задание 29.

Мария – сотрудница медицинского центра. Она оканчивает аспирантуру, ее профессионализм высоко ценят в коллективе. Медицинский центр расширяется, и Мария предлагает главврачу центра взять на работу свою подругу Людмилу. Собеседование главврача с Людмилой, начавшись с сугубо профессиональных вопросов, очень быстро перешло в душевный разговор о «жизни» (воспоминание о годах учебы, поиск возможных общих знакомых в медицинских кругах, проблемы «отцов и детей» и т.п.). В итоге главврач принял решение о приеме Людмилы на работу.

Какие из механизмов и эффектов социальной перцепции повлияли на решение главврача?

Задание 30.

Проанализируйте по приведенным примерам влияние на слушателя одновременно слов и жестов. Какие выводы можно сделать в описанных ситуациях?

Служащий рассказал начальнику о своем проекте реорганизаций работы отдела. Начальник сидел очень прямо, плотно упираясь ногами в пол, не останавливая взгляда на служащем, но время от времени повторяя: «Так-так... да-да...» В середине беседы, отклонившись назад, оперев подбородок на ладонь так, что указательный палец вытянулся вдоль щеки, он задумчиво полистал проект со словами: «Да, все, о чем вы говорили, несомненно, очень интересно, я подумаю над вашими предложениями».

6.3. Методические материалы по освоению дисциплины

Методические рекомендации для обучающихся по изучению дисциплины

Дисциплина считается освоенной обучающимся, если он имеет положительные результаты промежуточного, текущего, рубежного и итогового контроля. Это означает, что обучающийся освоил необходимый уровень компетенций.

Контактная и самостоятельная работа осуществляется обучающимся в соответствии с учебным планом, календарным учебным графиком и рабочей программой дисциплины.

Контактная работа предусматривает взаимодействие обучающегося с преподавателем в электронной информационно-образовательной среде института:

- лекции и практические/семинарские занятия,

- индивидуальные консультации преподавателя, по возникающим у обучающегося вопросам в процессе освоения учебного материала дисциплины.

Для достижения вышеуказанного обучающийся должен соблюдать следующие правила, позволяющие освоить дисциплину на высоком уровне:

1. Начало освоения курса должно быть связано с изучением всех компонентов рабочей программы дисциплины с целью понимания ее содержания и указаний, которые будут доведены до сведения обучающегося на первой лекции и первом семинарском занятии. Это связано с:

- установлением сроков и контроля выполнения индивидуального задания каждым обучающимся;
- распределением тем докладов, контрольных работ (в соответствии с учебным планом) и сроки их представления;
- критериями оценки текущей и самостоятельной работы обучающегося (устного опроса, индивидуального задания, работы на семинарских/практических занятиях, тестирования – рубежного контроля).

Перед началом курса обучающемуся целесообразно ознакомиться со структурой дисциплины на основании программы, а также с последовательностью изучения тем и их объемом. С целью оптимальной самоорганизации необходимо сопоставить эту информацию с расписанием учебных занятий и выявить наиболее затратные по времени и объему темы, чтобы заранее определить для себя периоды объемных заданий.

2. Каждая тема содержит лекционный материал, список литературы для самостоятельного изучения, вопросы и задания для подготовки к семинарским и/или практическим занятиям, а также материалы для самостоятельной работы. Необходимо заранее обеспечить себя этими материалами и литературой или доступом к ним.

3. Лекционный материал и указанные литературные источники по пройденной теме необходимо изучить перед посещением следующего лекционного занятия. Это позволяет закрепить прослушанный материал лекции и проверить правильное понимание материала при ответах на вопросы, заданные лектором в начале лекции по пройденному ранее материалу.

4. Семинарское и/или практическое занятие, как правило, начинается с устного опроса по лекционному материалу темы и материалам указанных к теме литературных источников. В связи с этим подготовка к семинарскому/практическому занятию заключается в повторении лекционного материала и изучении вопросов предстоящего занятия.

5. В конце изучения каждой темы обучающийся проходит тестирование.

6. Оформление всех видов письменных работ регламентируется соответствующими требованиями, установленными в институте.

7. Успешное прохождение промежуточной аттестации предусматривает выполнение правил 1 – 6.

Методические указания освоению лекционного материала

Лекционный материал и указанные литературные источники по соответствующей теме необходимо изучить перед посещением соответствующего лекционного занятия, так как лекция в аудитории предполагает раскрытие актуальных и проблемных вопросов рассматриваемой темы, а не содержания лекционного материала. Таким образом, для понимания того, что будет сказано на лекции, необходимо получить базовые знания по теме, которые содержатся в лекционном материале.

При возникновении затруднений с пониманием материала занятия обучающийся должен обратиться с вопросом к лектору или преподавателю, ведущему семинарские/практические занятия, для получения соответствующих разъяснений в отведенное для этого преподавателем время на занятии либо по электронной почте. В

интересах обучающегося своевременно довести до сведения преподавателя информацию о своих затруднениях в освоении предмета и получить необходимые разъяснения, так как говорить об этом после получения низкой оценки при опросе или по результатам контрольной работы не имеет смысла.

Методические указания по подготовке обучающихся к лекционным занятиям

Лекционное занятие, как правило, начинается с устного опроса по пройденной теме. Поэтому обучающемуся необходимо просматривать конспект сразу после занятий. Отметить тот материал конспекта лекций, который вызывает затруднения для понимания. Попытаться найти ответы на затруднительные вопросы, используя предлагаемую литературу. Если самостоятельно не удалось разобраться в материале, необходимо сформулировать вопросы и обратиться на текущей консультации или на ближайшей лекции за помощью к преподавателю.

Методические указания по подготовке обучающихся к семинарским занятиям

Для успешного усвоения дисциплины обучающийся должен систематически готовиться к семинарским/практическим занятиям в течение семестра. Для этого необходимо:

- познакомиться с планом семинарского/практического занятия;
- изучить соответствующие вопросы в конспекте лекций для подготовки к устному опросу на семинарском/практическом занятии;
- ответить на вопросы, вынесенные на обсуждение;
- систематически выполнять задания преподавателя, предлагаемые для выполнения во внеаудиторное время.

В ходе семинарских/практических занятий обучающиеся под руководством преподавателя могут рассмотреть различные точки зрения специалистов по обсуждаемым проблемам. Продолжительность подготовки к семинарскому/практическому занятию должна составлять не менее того объема, что определено п.4.3 рабочей программы,

Семинарские занятия по дисциплине «Деловые коммуникации» могут проводиться в различных формах:

- 1) устные ответы на вопросы преподавателя по теме семинарского занятия;
- 2) письменные ответы на вопросы преподавателя;
- 3) групповое обсуждение той или иной проблемы под руководством и контролем преподавателя;
- 4) заслушивания и обсуждение презентаций.

Подготовка к семинарским занятиям должна носить систематический характер. Это позволит обучающемуся в полном объеме выполнить все требования преподавателя. Для получения более глубоких знаний обучающимся рекомендуется изучать дополнительную литературу (список приведен в рабочей программе по дисциплине).

Презентация должна содержать суть рассматриваемого аспекта, причину необходимости рассмотрения, описание существующих или возникающих для данного аспекта проблем предлагаемые пути их решения.

Преподаватель оценивает на занятии вопросы и ответы. Таким образом, по результатам занятия все обучающиеся группы имеют оценки, выставляемые в журнал. Отсутствие вопроса у обучающегося свидетельствует о его неподготовленности к занятию и получением неудовлетворительной оценки.

Методические указания по организации самостоятельной работы обучающихся

Внеаудиторная самостоятельная работа обучающийся (далее самостоятельная работа обучающийся) - планируемая учебная, учебно-исследовательская, научно-исследовательская работа обучающийся, выполняемая во внеаудиторное время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия.

Цель самостоятельной работы обучающихся - научить осмысленно и самостоятельно работать сначала с учебным материалом, затем с научной информацией, заложить основы самоорганизации и самовоспитания с тем, чтобы привить умение в дальнейшем непрерывно повышать свою квалификацию.

Самостоятельная работа обучающихся способствует развитию самостоятельности, ответственности и организованности, творческого подхода к решению различных проблем.

Объем самостоятельной работы обучающихся определяется ФГОС и обозначен в тематическом плане рабочей программы (п. 4.1 данной рабочей программы). Самостоятельная работа обучающихся является обязательной для каждого обучающегося и определяется учебным планом по направлению. Для успешной организации самостоятельной работы необходимы следующие условия:

- готовность обучающихся к самостоятельной работе по данной дисциплине и высокая мотивация к получению знаний;
- наличие и доступность необходимого учебно-методического и справочного материала;
- регулярный контроль качества выполненной самостоятельной работы;
- консультационная помощь преподавателя.

При изучении каждой дисциплины организация самостоятельной работы должна представлять единство трех взаимосвязанных форм:

1. Внеаудиторная самостоятельная работа;
2. Аудиторная самостоятельная работа, которая осуществляется под непосредственным руководством преподавателя;
3. Творческая, в том числе научно-исследовательская работа.

Виды внеаудиторной самостоятельной работы обучающихся:

- изучение учебной, учебно-методической литературы и иных источников по темам;
- подготовка вопросов преподавателю по дисциплине в период контактной работы (лекции, семинары/практические занятия, групповые и индивидуальной консультации);
- подготовка и написание контрольных работ (в соответствии с учебным планом);
- подготовка презентаций;
- подбор и изучение литературных источников;
- поиск и анализ информации по заданной теме;
- анализ научной статьи;
- анализ статистических данных по изучаемой теме;
- подготовка к участию в научно-практических конференциях с докладами по темам изучаемой дисциплины, смотрах, олимпиадах и др.

Виды аудиторной самостоятельной работы:

- во время лекции обучающиеся могут выполнять самостоятельно небольшие задания: решать несложные задачи, приводить примеры, дополнять классификации и т.д.;
- на семинарских занятиях обучающиеся самостоятельно решают ситуационные задачи, заполняют таблицы, работают в деловых играх, конспектируют главное из выступлений других обучающихся, выполняют тестовые задания и т.д.

Вид творческой самостоятельной работы:

- обучающийся может выбрать тему, связанную с вопросами изучаемой дисциплины и подготовить выступление на конференцию;

- обучающийся может выбрать заинтересовавшую его тему и развивать ее во время прохождения практики, в дальнейшем в курсовых и выпускной квалификационной работе.

Оценка освоения обучающимся учебной дисциплины в течение закрепленного учебным планом периода осуществляется в процессе текущего контроля.

Текущий контроль осуществляется в следующих формах:

- фиксация участия в устных опросах;
- оценка качества выполнения презентации;
- оценка качества работы при решении практических задач, ситуационных задач;
- контроль и фиксация прохождения тестирования в целях самопроверки;
- проверка ответов на вопросы рубежного контроля;
- проверка письменных контрольных заданий.

Виды заданий для самостоятельной работы изложены в п.4 настоящей программы, а содержание заданий для самостоятельной работы в форме текущего контроля по дисциплине представлены там же в п. 6.2.

Все виды активности преподаватель фиксирует в течение установочно-экзаменационной сессии и обязательно учитывает при оценке знаний обучающегося по данной дисциплине.

Методические указания по подготовке к промежуточной аттестации

Подготовка к зачету с оценкой является заключительным этапом изучения дисциплины. Зачет проводится в письменной и устной форме.

При подготовке к промежуточной аттестации особое внимание следует обратить на следующие моменты:

- выучить определения всех основных понятий.
- проверить свои знания с помощью примерных тестовых заданий.

Содержание тестов находится в доступном режиме с начала изучения дисциплины. В связи с этим целесообразно изучать тесты по каждой теме вместе с подготовкой к соответствующему текущему занятию. В процессе подготовки к зачету с оценкой выявляются вопросы, по которым отсутствует уверенность в ответе либо ответ обучающемуся не ясен. На консультации это можно прояснить, поэтому непосещение консультации может негативно отразиться на результатах зачета. На консультации также необходимо уточнить иные вопросы по организации и проведению зачета с оценкой.