

Автономная некоммерческая организация высшего образования
«Международная академия бизнеса и управления»

Департамент менеджмента и управления персоналом

УТВЕРЖДЕНО

Ректор

Международной академии бизнеса и
управления

Е.В. Добренькова

«21» марта 2024 г.

ОДОБРЕНО

Ученым советом

Международной академии бизнеса и
управления

(протокол от «14» марта 2024 г. № 5)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
дисциплины

Б.1.В.06 «ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ»

(наименование дисциплины)

Направление подготовки (специальность):

38.03.02 «Менеджмент»

(шифр и наименование направления подготовки (специальности))

Направленность (профиль):

«Менеджмент в туризме и гостеприимстве»

Уровень (квалификация (степень) выпускника):

Бакалавр

(бакалавриата, специалитета, магистратуры)

Набор
2024

Автор (ы)

Н.Ю Марошина, доцент, канд. псих.наук

(инициалы, фамилия, должность, ученая степень, ученое звание)

Ответственный за выпуск

И.Б. Выпряхкина, руководитель департамента менеджмента и управления персоналом Международной академии бизнеса и управления, канд. псих. наук, доцент

Программа одобрена на заседании департамента менеджмента и управления персоналом (протокол от 07.03.2024 № 5).

© Международная академия бизнеса и управления, 2024

СОДЕРЖАНИЕ

1. Цель и задачи дисциплины.....	4
2. Планируемые результаты обучения.....	5
3. Место дисциплины в структуре образовательной программы.....	6
4. Объем дисциплины.....	6
5. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам).....	7
6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся.....	22
7. Материалы оценивания результатов обучения по дисциплине.....	29
8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы и иных источников.....	34
9. Материально-техническое обеспечение.....	36

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина Б1.В.06 «Деловые коммуникации» включена в блок базовой (вариативной) части по направлению подготовки 38.03.02 «Менеджмент», профиль: «Менеджмент организации».

Целью изучения данной дисциплины является освоение студентами теоретических знаний и практические навыки в области деловых коммуникаций, которые помогут им осуществлять конструктивное взаимодействие в типовых ситуациях деловой сферы, а именно: успешно устанавливать контакт с коллегами, эффективно организовывать коммуникацию в организации.

Задачи освоения учебной дисциплины:

- формирование знаний о сущности деловой коммуникации как вида деятельности; о психологических закономерностях общения, обмене информацией и взаимодействии людей в процессе профессиональной деятельности;
- приобретение системы знаний о видах, формах и средствах деловой коммуникации, ее месте и роли в системе управления организацией, об организации различных форм деловой коммуникации, специфике норм международного делового общения;
- формирование умений эффективно строить деловое общение с различными категориями людей; использовать в практических ситуациях навыки и приемы делового общения; моделировать деловые ситуации и проектировать свое поведение в них; эффективно применять методы вербальных и невербальных коммуникаций в переговорах в зависимости от целей и задач делового взаимодействия;
- формирование навыков деловых коммуникаций в профессиональной сфере;
- развитие практических навыков осуществления деловых контактов с помощью различных коммуникативных средств.

2. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование результатов обучения, представленных в табл. 2.1.

Таблица 2.1

Результаты обучения, соотнесенные с общими результатами освоения образовательной программы

Код компетенции	Результаты освоения (наименование компетенции)	Код и наименование индикатора достижения	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
УК-4	Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном	ИУК-4.4. Представляет свою точку зрения при деловом общении и в публичных	<u>Знать:</u> Нормы современного русского языка и правила его функционирования в межкультурной коммуникации; Стили русского языка, правила речевого этикета делового человека, риторические приёмы построения пуб-

	<p>языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)</p>	<p>выступлениях</p>	<p>личной речи;</p> <p>Сущность деловой коммуникации как вида деятельности;</p> <p>Психологические закономерности общения, обмен информацией и взаимодействию людей в процессе профессиональной деятельности;</p> <p>Виды, формы и средства деловой коммуникации между участниками инвестиционного проекта;</p> <p>Организация различных форм деловой коммуникации, специфика норм международного делового общения;</p> <p>Методы коммуникаций и управления коммуникациями, коммуникационные технологии и модели в рамках реализации инвестиционного проекта.</p> <p><u>Уметь:</u></p> <p>Строить устную и письменную речь;</p> <p>Эффективно строить деловое общение с различными категориями людей;</p> <p>Использовать в практических ситуациях навыки и приемы делового общения;</p> <p>Использовать навыки и приемы делового общения при проведении презентации инвестиционного проекта</p> <p>Моделировать деловые ситуации и проектировать свое поведение в них;</p> <p>Эффективно применять методы вербальных и невербальных коммуникаций в переговорах по различным сделкам с целью согласования взаимных интересов по инвестиционному проекту</p> <p><u>Владеть:</u></p> <p>Применение литературной и деловой письменной речи на русском языке;</p> <p>Осуществление деловых коммуникаций в профессиональной сфере;</p> <p>Практическое осуществление деловых контактов с помощью различных коммуникативных средств.</p>
--	---	---------------------	--

3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина относится к базовой части, формируемой участниками образовательных отношений. Дисциплина «Деловые коммуникации» изучается на 2 курсе в 4 семестре по очной и очно-заочной формам обучения.

4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоемкость (объем) дисциплины составляет 3 зачетных единиц (ЗЕ), 108 академических часов.

Таблица 4.1

Распределение объема дисциплины по видам работ
по очной форме обучения.

Виды работ	Всего часов	Часы по семестрам 4 семестр
Контактная (аудиторная) работа обучающихся с преподавателем	34	34
В том числе:		
Лекции (Л)	16	16
Семинары (С)	16	16
Контроль самостоятельной работы (КСР)	2	2
Самостоятельная работа обучающихся	74	74
Форма аттестационного испытания промежуточной аттестации		зачет

Таблица 4.2

Распределение объема дисциплины по видам работ
по заочной форме обучения

Виды работ	Всего часов	Часы по семестрам 4 семестр
Контактная (аудиторная) работа обучающихся с преподавателем	22	22
В том числе:		
Лекции (Л)	8	8
Семинары (С)	12	12
Контроль самостоятельной работы (КСР)	2	2
Самостоятельная работа обучающихся	86	86
Форма аттестационного испытания промежуточной аттестации		зачет

5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ, СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ (РАЗДЕЛАМ)

5.1. Распределение учебного времени по темам

и видам учебных занятий

Таблица 5.1

Распределение учебного времени по темам и видам учебных занятий
(очная форма обучения)

№ п/п	Наименование раздела/темы	Общая трудоёмкость (ч)	Лекции (ч)	Практ.занятия (ч)	Контроль самостоятельной работы	Самостоятельная работа (ч)
			всего	всего		
1	2	3	4	5	6	7
1	Тема 1. Структура личности как субъекта коммуникации	16	2	4		10
2	Тема.2 Культура речи в деловой коммуникации	16	2	2		12
3	Тема 3. Общая характеристика общения, деловой коммуникации	14	2	2		10
4	Тема 4. Общение как коммуникация (коммуникативная сторона общения)	14	2	2		10
5	Тема 5. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)	16	2	2		12
6	Тема 6. Сущность и механизмы социальной перцепции (межличностное восприятие)	16	2	2	2	10
7	Тема 7 Виды и формы деловой коммуникации. Деловые переговоры.	16	4	2		10
8			зачет			
9	Итого в семестре	108	16	16	2	74

Таблица 5.2

Распределение учебного времени по темам и видам учебных занятий
(очно-заочная форма обучения)

№ п/п	Наименование раздела/темы	Общая трудоёмкость (ч)	Лекции (ч)	Практ.занят ия (ч)	Контроль самостоятельной работы	Самостоятельная работа (ч)
			всего	всего		
1	2	3	4	5	6	7
1	Тема 1. Структура личности как субъекта коммуникации	14	2			12
2	Тема.2 Культура речи в деловой коммуникации	14		2		12
3	Тема 3. Общая характеристика общения, деловой коммуникации	14		2		12
4	Тема 4. Общение как коммуникация (коммуникативная сторона общения)	16	2	2		12
5	Тема 5. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)	16	2	2		12
6	Тема 6. Сущность и механизмы социальной перцепции (межличностное восприятие)	16	2	2		12
7	Тема 7 Виды и формы деловой коммуникации. Деловые переговоры.	18		2	2	14
8			зачет			
9	Итого в семестре	108	8	12	2	86

5.2. Содержание дисциплины и рекомендации по изучению тем

Тема 1. Структура личности как субъекта коммуникации

Человек как личность, субъект, индивид, индивидуальность. Основные сферы личности и элементы ее структуры. Характеристика психических свойств, психических процессов, психических состояний и образований.

Темперамент как интегративная характеристика индивидуальных свойств человека. Современные методики диагностики темперамента. Концепция К.Г.Юнга о двух типах личности - экстравертах и интровертах. Методика Г.Айзенка по выявлению экстраверсии, интроверсии, амбиверсии и нейротизма. Понятия мотивации, установки, интереса. Типология эмоций. Внима-

ние, ощущение и восприятие. Виды памяти и мышления человека. Понятие социальной роли и социальной установки. Понятие характера как синтеза морально-этической и мотивационной сторон личности.

Самосознание и самооценка личности. Соотношение сознания, бессознательного и «Я – программы» (динамические модели личности). Концепции З. Фрейда и К.Г. Юнга о структуре бессознательного и сознания. Понятие архетипа. Понятие самости. Ценностные ориентации, целеполагание и смысл. Современные методики типологии и диагностики личности. Восьмиричная модель архетипов личности и универсальных поведенческих, защитных и аксиологических механизмов.

Характеристики личности, способствующие успешности общения: положительная направленность на людей, интеллектуальные, эмоциональные, волевые

Семинарское занятие

(форма обучения – очная, очно-заочная)

1. Дискуссия. Вопросы к обсуждению:

- Понятие психики, личности, психологической структуры личности.
- Факторы, влияющие на психологическое развитие личности.
- Понятие коммуникативной компетентности.

2. Проведение диагностики психических свойств личности.

2. Деловая игра: «Определение характеристик личности, способствующих успешности общения».

Задания для самостоятельной работы

1. Изучить основные направления и школы отечественной и зарубежной концепции деловой коммуникации

2. Практико-ориентированное задание: Стратегии взаимодействия.

Какая стратегия поведения наиболее эффективна в каждой из перечисленных ситуаций:

-результат очень важен для вас _____

-конфликт может разрешиться сам собой через некоторое время _____

-решение проблемы одинаково важно и выгодно для обеих сторон _____

-конфликт не затрагивает ваших главных интересов и чувств _____

-обе стороны имеют примерно равные позиции, при этом не хотят полностью «раскрывать свои карты» _____

-сохранение хороших отношений для вас важнее, чем победа в конфликте _____

-накал страстей настолько велик, что необходимо подождать с обсуждением _____

-вы обладаете высоким авторитетом в глазах окружающих, и они ждут решения именно от вас _____

- вас связывают с партнером длительные добрые, доверительные отношения _____

- у вас нет времени для обстоятельного обсуждения и надо принять хоть какое-то решение _____

- партнеру выиграть значительно важнее, чем вам _____

- вас устроит временное решение, кратковременная выгода _____

- нет времени на обсуждение, а ваша позиция сильнее _____

- участники конфликта игнорируют разницу в положениях _____

- исход уже не важен для вас, вы внутренне примирились с ним и не хотите тратить силы на дебаты _____

- перед вами стоят сейчас гораздо более важные проблемы _____

- у вас мало шансов добиться успеха _____

- вы предпочитаете выиграть хоть что-то, чем потерять все _____

- важно показать партнеру пример благородства и великодушия _____

- вам необходимо время на получение поддержки или дополнительной информации _____

- у вас нет другого выбора _____

- у противоположной стороны больше шансов победить, чем у вас _____

- партнер не слишком умен и слишком упрям _____

- разрешение конфликта только ухудшит ваше положение _____

- вы в критической ситуации, и спасти положение может только ваша мгновенная реакция _____

Рекомендации по выполнению заданий для самостоятельной работы и подготовке к практическим занятиям

При изучении данной темы следует повторить лекционный материал, изучить рекомендуемую литературу.

При подготовке к практическому занятию необходимо:

– составить письменный конспект ответов на вопросы, подлежащие обсуждению;

– подготовить устные выступления по всем вопросам практического занятия.

Практическое занятие проводится в форме дискуссии и предполагает обсуждение докладов.

Контрольные вопросы для самопроверки

1. Понятие личности как субъекта общения.
2. Понятие общения и основные функции общения.
3. Коммуникативная сторона общения.
4. Особенности приема и передачи информации активными субъектами.

Тема 2. Культура речи в деловой коммуникации

Язык как инструмент мышления и составляющая культуры. Язык как средство общения. Функции языка. Речевое воздействие. Языковые нормы в культуре речи. Потенциал речевого воздействия лексической системы языка. Приёмы актуализации грамматических значений. Функциональные стили и их классификация. Официально-деловой стиль речи в устной и письменной форме. Публицистический стиль речи. Разговорный стиль речи. Выразительные средства языка в аспекте речевого воздействия. Ораторская речь: приёмы, логика, этика и эстетика публичного выступления. Особенности речи перед микрофоном и видеокамерой. Нормы телефонного этикета. Правила делового этикета в речевом общении.

Семинарское занятие

(форма обучения – очная, очно-заочная)

1. Дискуссия. Вопросы к обсуждению:

- Понятие психики, личности, психологической структуры личности.
- Факторы, влияющие на психологическое развитие личности.
- Понятие коммуникативной компетентности.

2. Проведение диагностики психических свойств личности.

3. Деловая игра: «Определение характеристик личности, способствующих успешности общения».

4. Опрос:

Зачем современному человеку владеть основами культуры речи?

В чём состоят психологические предпосылки современных технологий речевого воздействия?

Назовите основные функции языка.

Что такое модель мира и какова её роль в речевом воздействии?

Назовите ошибки и недостатки устной и письменной речи.

Что такое слова-паразиты и почему от них необходимо избавляться?

Назовите известные вам стили речи.

Назовите правила и нормы деловой речевой этики и этикета.

Задания для самостоятельной работы

Темы эссе:

1. Язык как знаковая система. Основные функции языка.
2. Лексические нормы современного русского языка.
3. Языковые нормы как основная категория культуры речи.
4. Культура официально-деловой речи.
5. Культура разговорной деловой речи.
6. Культура ораторской речи.
7. Проблема этикета и этики в ситуации спора.

Контрольные вопросы для самопроверки

1. Общая характеристика вербальных коммуникаций.
2. Умение слушать. Правила эффективного «слушателя».

3. Общая характеристика невербальных коммуникаций.
4. Оптико-кинестические способы повышения эффективности коммуникаций.
5. Проксемические способы и средства повышения эффективности деловых коммуникаций.

Тема 3. Общая характеристика общения, деловой коммуникации

Определение понятия «общение». Общение как важнейший инструмент социализации человека, способ его существования, удовлетворения и регулирования основных потребностей, главный канал взаимодействия людей.

Основные направления и школы отечественной и зарубежной концепции деловой коммуникации.

Общение как полифункциональный процесс, функции общения: коммуникативно-связующая, личностно-формирующая, психотерапевтическая, самовыражения, инструментальная, интегративная, социального контроля, экспрессивная. Роль общения в онтогенезе человека. Виды общения: познавательное, убеждающее, экспрессивное, суггестивное, ритуальное. Многоплановый характер общения, составные элементы категории общения: коммуникация, интеракция, перцепция.

Семинарское занятие

(форма обучения – очная, очно-заочная)

Опрос:

1. Раскройте основные направления и школы отечественной и зарубежной концепции деловой коммуникации.
2. Назовите функцию общения и приведите конкретный пример реализации данной функции.

Задания для самостоятельной работы

1. Понятие общения, формы и функции.
2. Требования, предъявляемые к деловому общению.
3. Факторы эффективного делового общения.
4. Влияние темперамента, характера на особенности общения.
5. Общая характеристика невербальных средств общения
6. Распознавание внутреннего состояния собеседников по их жестам и позам.
7. Межнациональные различия невербального общения.

Контрольные вопросы для самопроверки

1. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения).
2. Типы взаимодействия.
3. Перцептивная сторона общения (восприятие).
4. Ошибки восприятия при первом впечатлении.

5. Барьеры общения.
6. Охарактеризуйте стили общения.

Тема 4. Общение как коммуникация (коммуникативная сторона общения)

Специфика обмена информацией между людьми. Основные элементы процесса коммуникации. Типы информации: побудительная и констатирующая. Модель коммуникативного процесса по Лассуэллу. Коммуникативные позиции (открытая, закрытая, отстраненная). Соотношение вербальной и невербальной сторон коммуникации.

Классификация невербальных средств коммуникации: визуальные (кинесика, проксемика, внешние признаки), акустические (паралингвистика, экстралингвистика), тактильные, ольфакторные. Мимические ходы эмоциональных состояний. Особенности визуального контакта. Закрытые и открытые позы. Процесс невербального отражения. Социокультурные модели жестуляций и табуирование жестов.

Особенности вербальной коммуникации. Техника говорения (поглаживания, комплиментарность, вербальное отражение). Техника и преимущества парафразы. Умение слушать. Основные барьеры слушания (прямая позиция, оценивающая позиция, поиск причины, пристрастная позиция, сочувствующая позиция, уклонение, авторитарность). Приемы эффективного слушания (нерефлексивное слушание, перефразирование, сравнение, резюмирование). Репрезентативная система в коммуникации.

Коммуникативные барьеры: понимания, социально-культурного различия, отношения.

Семинарское занятие

(форма обучения – очная, очно-заочная)

1. Дискуссия:

Вопросы к обсуждению:

- Содержание коммуникационного процесса (источник – сообщение – канал – получатель).
- Невербальные средства общения.
- Ведущие репрезентативные системы (аудиальная, визуальная, кинестетическая).
- Коммуникативные барьеры и методы их преодоления.
- Умение слушать. Приемы эффективного слушания.

2. Задание:

На занятии проводится эксперимент по выявлению специфики приема и передачи информации между людьми.

3. Тренинговые упражнения:

Студентами выполняются тренинговые упражнения, отрабатывающие навыки использования невербальных средств, приемов эффективного слушания, преодоления коммуникативных барьеров.

Задания для самостоятельной работы

1. Общение это:

- 1) процесс, включающий в себя одностороннюю коммуникацию;
- 2) многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями совместной деятельности, и включающий обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание другого человека.
- 3) воздействие одного человека на другого.

2. Назовите функции общения?

- 1) социального контроля и психотерапевтическая;
- 2) определение механизмов развития психических процессов;
- 3) ведение переговоров и деловых совещаний.

3. Какая сторона общения предполагает психическое восприятие?

- 1) коммуникативная;
- 2) интерактивная;
- 3) перцептивная.

4. Невербальные средства общения включают:

- 1) паралингвистику, кинесику, визуальный контакт;
- 2) визуальный, аудиальный каналы;
- 3) речь, тембр речи.

5. Какой из типов не является типом взаимодействия?

- 1) приспособление;
- 2) сотрудничество;
- 3) конструирование.

6. К формам управленческого воздействия относятся:

- 1) убеждение;
- 2) декодирование;
- 3) перцепция.

7. Что означает понятие «тезаурус»?

- 1) стремление увидеть проблему глазами партнера;
- 2) суть обсуждаемой проблемы;
- 3) система принимаемых значений слов.

8. К коммуникативным барьерам относятся:

- 1) эмпатический;
- 2) семантический;
- 3) познавательный.

Контрольные вопросы для самопроверки

1. Охарактеризуйте стили общения.
2. Структурные элементы публичного выступления и основные приемы активизации внимания слушателей.
3. Основные правила деловой беседы по телефону.
4. Особенности взаимодействия при проведении деловой беседы.
5. Психологические особенности взаимодействия при проведении делового совещания.

Тема 5. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)

Природа и структура взаимодействия. Многообразие стратегий поведения, соответствующих ситуации. Дихотомическое деление типов взаимодействия: кооперация и конкуренция, согласие и конфликт, приспособление и оппозиция. Целостная система основных стратегий поведения в процессе взаимодействия Р. Бейлза.

Принципы взаимодействия в теории обмена Дж. Хоманса. Теория управления впечатлениями Э. Гоффмана. Исследование взаимодействия представителями символического интеракционизма (Дж. Мид, Г. Блумер).

Трансактный анализ Э. Берна (конструкты "Родителя", "Ребенка", "Взрослого"). Типология игр и сценариев транзакций. Виды и области взаимодействий.

Шкала потребностей А. Маслоу и формирование групп. Конформизм и его типы. Нонконформизм. Идея А. Адлера о стремлении к успеху как способе компенсации комплекса неполноценности личности.

Рольное поведение личности в общении ("Я - образ, реальное Я, Я - имидж"). Три вида распределения ролей: пристройка "сверху", "снизу" и "наравне". Модели личности в общении. Локус контроля. Техника бихевиоральных "подкреплений".

Социальная роль как идеальная модель поведения. Рольная структура группы: формальная и неформальная. Групповое давление. Санкции. Особенности группового общения, типы взаимоотношений в группе. Социометрический подход к исследованию межличностных отношений в группе. Индекс групповой сплоченности. Референтная группа и ее место в процессе взаимодействия. Реальные и иллюзорные референтные группы.

Манипуляции в общении. Организационно-процедурные, психологические и логические манипуляции. Правила нейтрализации манипуляций.

Семинарское занятие

(форма обучения – очная, очно-заочная)

1. Дискуссия. Вопросы к обсуждению:
 - Типы взаимодействия.
 - Трансактный анализ и прогноз общения.
 - Особенности взаимодействия в конфликте.

- Психологические основы скрытого управления (манипулирование).

2. Выполнение заданий.

На занятии студенты по группам выполняют практические задания по определению ситуаций эффективного использования различных типов взаимодействия (сотрудничество, соперничество, компромисс, уступка, избегание) и ролевых позиций в общении (Родитель, Взрослый, Дитя).

Методом тестирования определяется доминирующее поведение в конфликте. Проводится игра-тренинг «Внутриличностные конфликты».

3. Опрос. Манипулирование как скрытое управление

-Психологические основы скрытого управления (манипулирование)

-Средства манипулирования.

-Защита от манипуляции.

4. Трансактный анализ и прогноз общения (практическое задание).

Тематика эссе по вопросу «Особенности взаимодействия в конфликте»:

1. Сущность и структурные элементы конфликтов.

2. Типы конфликтов.

3. Зарубежные исследования конфликтов.

4. Конфликт в искусстве (литературе, фольклоре, науке).

5. Личностные источники (причины) конфликтов.

6. Внутриличностный конфликт и его проявление.

7. Конфликтные ситуации в межличностных отношениях.

8. Причины деловых (профессиональных) конфликтов.

9. Конфликтные ситуации делового общения.

10. Стратегия поведения в конфликтной ситуации.

11. Супружеские конфликты и их предупреждение.

12. Педагогические конфликты.

13. Особенности предупреждения конфликтов по вертикали.

14. Инновационные конфликты на предприятии.

15. Прогнозирование конфликтных ситуаций и конфликтов в коллективах.

16. Предупреждение конфликтных ситуаций и конфликтов в трудовом коллективе.

17. Способы оптимизации межличностных отношений сотрудников.

18. Этапы и способы разрешения конфликтных ситуаций.

19. Преодоление стрессовых последствий конфликтов.

20. Аутогенная тренировка как способ предупреждения межличностных конфликтов.

21. Методы изучения конфликтов.

22. Программа изучения конфликтных отношений в трудовом коллективе.

23. Способы неконфликтного взаимодействия сторон в переговорном процессе.

Задания для самостоятельной работы

Практико-ориентированное задание: Доминирующий стиль поведения.

Определите доминирующий стиль поведения субъекта в конфликте по следующим высказываниям:

-я согласна на тот вариант решения конфликта, который предлагает противоположная сторона _____

-рассматриваю все интересы и цели, как свои, так и партнера _____

-я человек принципиальный, не меняю своих взглядов _____

-мне сложно отстаивать свои мнения, даже если точно знаю, что прав _____

-трачу много времени на поиск общих взглядов на проблему _____

-для меня важнее сохранить хорошие отношения _____

-я могу уступить в чем-то, но только в обмен на уступки партнера _____

-из любого конфликта стараюсь выйти победителем _____

-я стараюсь не участвовать в спорах _____

-много времени я уделяю проблемам других и часто забываю о себе _____

-я всегда готова пересмотреть свое мнение _____

Контрольные вопросы для самопроверки

1. Основные правила деловой беседы по телефону.
2. Особенности взаимодействия при проведении деловой беседы.
3. Психологические особенности взаимодействия при проведении делового совещания.
4. Характеристика этапов переговорного процесса.

Тема 6. Сущность и механизмы социальной перцепции (межличностное восприятие)

Особенности личностного восприятия. Понятие социальной перцепции. Процесс восприятия человека. Функции социальной перцепции: познание себя, познание партнера по общению, организация совместной деятельности на основе взаимопонимания, установление эмоциональных отношений.

Механизмы межличностного восприятия: идентификация, эмпатия, аттракция, рефлексия, каузальная атрибуция. Эффекты межличностного восприятия (ореола, проекции, стереотипизации). Процесс формирования первого впечатления. Факторы превосходства, привлекательности, отношения, первичности и новизны информации.

Социальное и межгрупповое восприятие. Фактор "отношения к нам". Эффекты "родства душ", "ореола". Воздействия индекса групповой сплоченности на механизм группового восприятия. Характерные черты группового восприятия: целостность, образность, пристрастность, устойчивость, эмоциональность и пр. Ошибка базовой оценки. Восприятие в группах - аутсайдерах.

Социальные и групповые стереотипы восприятия. Иллюзорное мыш-

ление. Цикличность межкультурного и межгруппового восприятия.

Имидж личности как воспринимаемый и передаваемый образ, форма самопрезентации.

Семинарское занятие

(форма обучения – очная, очно-заочная)

1. Вопросы к обсуждению:

- Особенности восприятия человека человеком.
- Механизмы и эффекты перцепции.
- Имидж делового человека:
 - понятие имиджа
 - проблема эффективности имиджа делового человека
 - технологии управления личным имиджем.

2. Решение практических заданий по теме в форме тренинга.

Занятие проводится в форме практического анализа ситуаций действия конкретных механизмов и эффектов восприятия.

3. Работая в малых группах, студенты моделируют образ современного делового человека.

Задания для самостоятельной работы

1. Форма делового общения по обсуждению производственных вопросов, требующих коллективного решения – это:

- 1) переговорный процесс;
- 2) диспут;
- 3) деловое совещание.

2. При подготовке делового совещания необходимо продумать и сформулировать:

- 1) повестку дня;
- 2) окончательное решение вопросов;
- 3) особенность восприятия проблемы.

3. Особенностью переговорного процесса является:

- 1) взаимозависимость сторон;
- 2) работа за рамками переговорного пространства;
- 3) подготовка заключения заранее.

Контрольные вопросы для самопроверки

Развитие метафорического мышления

Заполните пробелы в сравнениях и метафорах:

Вода для корабля то же, что _____ для бизнеса.

Цветок вызывает радость, так же как _____ гнев.

Кран для _____ то же, что _____ для свободы.

Мой дом – это _____.

Моя учеба – это _____.
Беспокойство – это _____.
Правда – это _____.
Власть – это _____.
Успех – это _____.
Счастье – это _____.
Идеалы – это _____.
Размышление – это _____.
Любовь – это _____.
Жизнь – это _____.

Тема 7. Виды и формы деловой коммуникации. Деловые переговоры.

Деловая беседа как основная форма деловой коммуникации. Функции и основные этапы деловой беседы. Способы начать беседу: метод снятия напряженности, метод «зацепки», метод прямого подхода. Вопросы собеседника и их психологическая сущность. Парирование замечаний собеседника. Психологические приемы влияния на партнера. Деловая беседа по телефону.

Деловое совещание как одна из форм коллективного принятия решений. Типы совещаний. Правила подготовки и проведения совещания.

Пресс-конференция, ее цель, содержание, структура, психологические принципы проведения.

Дискуссия, симпозиум, полемика, дебаты, спор, публичное выступление, торги как формы деловой коммуникации.

Деловая переписка, электронные коммуникации.

Психологические аспекты переговорного процесса. Создание благоприятного психологического климата во время переговоров. Стратегии переговорного процесса. Выслушивание партнера как психологический прием. Техника и тактика аргументирования. Формирование переговорного процесса. Психологические уловки. Национальные стили ведения переговоров.

Семинарское занятие

(форма обучения – очная, очно-заочная)

1. Вопросы к обсуждению:

- Деловая беседа как основная форма делового общения.
- Правила делового общения по телефону.
- Подготовка и проведение совещания.
- Психологические аспекты пресс-конференции.
- Стратегии деловых переговоров.
- Динамика переговорного процесса.
- Тактические приемы ведения переговоров.
- Национальные стили ведения переговоров.

2. На занятии составляются правила беседы по телефону. Проводится деловая игра «Деловое совещание».

3. Занятие проводится в форме ситуационно-ролевой игры «Переговоры», в рамках которой отрабатываются навыки определения стратегии взаимодействия, подготовки к переговорам, ведения самого процесса, анализа результатов переговоров и выполнения достигнутых договоренностей.

4. Анализируются национальные стили ведения переговоров в форме дискуссии: «Диалог представителей национальных команд переговорщиков».

Задания для самостоятельной работы

1: Осуществление синтеза

Вообразите смешение различных видов восприятия, например попробуйте представить себе способность ощущать вкус звуков, слышать цвета, обонять ощущения.

Каково на ощупь число «семь»? _____

Чем пахнет слово «участвовать»? _____

Какой вкус у розового цвета? _____

Как выглядит идея свободы _____

Какая форма у среды? _____

Каков вкус радости? _____

2. Тест

1. Позиционный торг – это:

- 1) спор между участниками совещания;
- 2) стратегия ведения переговоров;
- 3) форма перцепции.

2. К основным правилам проведения пресс-конференции относятся:

- 1) отсутствие регламента проведения встречи;
- 2) ответы на вопросы журналистов;
- 3) предварительное написание текста статьи.

3. Деловая беседа по телефону является психологически сложной формой общения, так как:

- 1) проходит по четко сформулированным правилам;
- 2) ограничены каналы приема информации;
- 3) требует пространного изложения проблемы.

Контрольные вопросы для самопроверки

1. Правила подготовки и проведения пресс-конференции.
2. Диагностические методы изучения коммуникативной компетентности.
3. Как использовать знания психотипов в деловом общении?
4. Конфликт и система методов разрешения конфликтных ситуаций.
5. Кооперация и конкуренция в системе делового общения.
6. Какие стратегии характерны для манипуляторов?

7. Коммуникативная компетентность как составная часть профессионализма руководителя.

8. Что включает понятие «имидж делового человека»?

6. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ

1. Положение об организации и проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации студентов.

2. Положение о балльной системе оценки успеваемости обучающихся МАБиУ.

3. Руководство по оформлению рукописных учебных и научных работ, рукописей печатных изданий МАБиУ.

4. Методические указания по выполнению контрольных работ.

5. Положение о самостоятельной работе обучающихся в изданиях МАиУ.

6. Презентационный материал.

7. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

7.1. Рекомендации по выполнению практических заданий

По степени сложности или характеру умственной деятельности практические задания делят на простые и сложные. Сложность оценивается по числу операций, которые необходимо выполнить при ее решении. Простые задания являются тренировочными и требуют для своего решения изученной формулы и знания порядка действий в различных опасных ситуациях. Их решение сводится к простейшим вычислениям в одно действие. Наиболее частое применение этих заданий на начальном этапе закрепления учебного материала, так как на этом этапе деятельность учащихся носит репродуктивный характер. Задания, решение которых требуют нескольких действий называют сложными. К сложным задачам, при решении которых выполняются репродуктивная деятельность относится, например, комбинированные задания.

7.2. Рекомендации по подготовке электронных презентаций

При создании электронных презентаций необходимо найти правильный баланс между подаваемым материалом и сопровождающими его мультимедийными элементами, чтобы не снизить результативность материала.

Одним из важных моментов является сохранение единого стиля, унифицированной структуры и формы представления материала. Для правильного выбора стиля требуется знать принципы эргономики, заключающие в себя наилучшие, проверенные на практике методы использования тех или иных компонентов мультимедийной презентации.

При создании мультимедийного пособия предполагается ограничиться использованием двух или трех шрифтов. Вся презентация должна выполняться в одной цветовой палитре, например, на базе одного шаблона, также важно проверить презентацию на удобство ее чтения с экрана. Тексты презентации не должны быть большими. Выгоднее использовать сжатый, ин-

формационный стиль изложения материала. Нужно будет суметь вместить максимум информации в минимум слов, привлечь и удержать внимание аудитории. Недостаточно просто скопировать информацию с других носителей и разместить ее в презентации. При подготовке презентации возможно использование ресурсов сети Интернет, современных мультимедийных энциклопедий и электронных учебников.

Критерии оценивания по содержанию:

- 1) целевая проработанность;
- 2) структурированность в подаче представляемых материалов;
- 3) логичность, простота изложения;
- 4) правильность построения фраз и отсутствие синтаксических и орфографических ошибок;
- 5) наличие списка литературы и информационно-справочных материалов, использованных в работе над проектом;
- 6) лицензионная чистота используемых продуктов;
- 7) степень вовлеченности участников образовательного процесса в реализацию проекта.

Критерии оценивания по оформлению

- 1) объем (оптимальное количество слайдов);
- 2) дизайн (читаемость, наличие и соответствие графики и анимации, звуковое оформление, структурирование информации, соответствие заявленным требованиям);
- 3) оригинальность оформления;
- 4) эстетика;
- 5) соответствие стандартам оформления.

7.3. Планирование и организация времени, необходимого для изучения дисциплины.

Важным условием успешного освоения дисциплины «Культура речи и деловое общение» является создание системы правильной организации труда, позволяющей распределить учебную нагрузку равномерно в соответствии с графиком образовательного процесса. Большую помощь в этом может оказать составление плана работы на семестр, месяц, неделю, день. Его наличие позволит подчинить свободное время целям учебы, трудиться более успешно и эффективно. С вечера всегда надо распределять работу на завтрашний день. В конце каждого дня целесообразно подвести итог работы: тщательно проверить, все ли выполнено по намеченному плану, не было ли каких-либо отступлений, а если были, по какой причине они произошли. Нужно осуществлять самоконтроль, который является необходимым условием успешной учебы. Если что-то осталось невыполненным, необходимо изыскать время для завершения этой части работы, не уменьшая объема недельного плана. Все задания к практическим занятиям, а также задания, вынесенные на самостоятельную работу, рекомендуется выполнять непосредственно после соответствующей темы лекционного курса, что способствует лучшему усвоению ма-

териала, позволяет своевременно выявить и устранить «пробелы» в знаниях, систематизировать ранее пройденный материал, на его основе приступить к овладению новыми знаниями и навыками.

Система академического обучения основывается на рациональном сочетании нескольких видов учебных занятий (в первую очередь, лекций и практических занятий), работа на которых обладает определенной спецификой.

7.4. Подготовка к лекциям.

Знакомство с дисциплиной происходит уже на первой лекции, где от студента требуется не просто внимание, но и самостоятельное оформление конспекта. При работе с конспектом лекций необходимо учитывать тот фактор, что одни лекции дают ответы на конкретные вопросы темы, другие – лишь выявляют взаимосвязи между явлениями, помогая студенту понять глубинные процессы развития изучаемого предмета как в истории, так и в настоящее время.

Конспектирование лекций – сложный вид вузовской аудиторной работы, предполагающий интенсивную умственную деятельность студента. Конспект является полезным тогда, когда записано самое существенное и сделано это самим обучающимся. Не надо стремиться записать дословно всю лекцию. Такое «конспектирование» приносит больше вреда, чем пользы. Целесообразно вначале понять основную мысль, излагаемую лектором, а затем записать ее. Желательно запись осуществлять на одной странице листа или оставляя поля, на которых позднее, при самостоятельной работе с конспектом, можно сделать дополнительные записи, отметить непонятные места.

Конспект лекции лучше подразделять на пункты, соблюдая красную строку. Этому в большой степени будут способствовать вопросы плана лекции, предложенные преподавателям. Следует обращать внимание на акценты, выводы, которые делает лектор, отмечая наиболее важные моменты в лекционном материале замечаниями «важно», «хорошо запомнить» и т.п. Можно делать это и с помощью разноцветных маркеров или ручек, подчеркивая термины и определения.

Целесообразно разработать собственную систему сокращений, аббревиатур и символов. Однако при дальнейшей работе с конспектом символы лучше заменить обычными словами для быстрого зрительного восприятия текста.

Работая над конспектом лекций, всегда необходимо использовать не только учебник, но и ту литературу, которую дополнительно рекомендовал лектор. Именно такая серьезная, кропотливая работа с лекционным материалом позволит глубоко овладеть теоретическим материалом.

7.5. Подготовка к практическим занятиям

Подготовку к каждому практическому занятию студент должен начать с ознакомления с планом практического занятия, который отражает содержание предложенной темы. Тщательное продумывание и изучение вопросов

плана основывается на проработке текущего материала лекции, а затем изучения обязательной и дополнительной литературы, рекомендованной к данной теме. Все новые понятия по изучаемой теме необходимо выучить наизусть и внести в глоссарий, который целесообразно вести с самого начала изучения курса.

Результат такой работы должен проявиться в способности студента свободно ответить на теоретические вопросы практикума, его выступлении и участии в коллективном обсуждении вопросов изучаемой темы, правильном выполнении практических заданий и контрольных работ.

В процессе подготовки к практическим занятиям, студентам необходимо обратить особое внимание на самостоятельное изучение рекомендованной литературы. При всей полноте конспектирования лекции в ней невозможно изложить весь материал из-за лимита аудиторных часов. Поэтому самостоятельная работа с учебниками, учебными пособиями, научной, справочной литературой, материалами периодических изданий и Интернета является наиболее эффективным методом получения дополнительных знаний, позволяет значительно активизировать процесс овладения информацией, способствует более глубокому усвоению изучаемого материала, формирует у студентов свое отношение к конкретной проблеме.

7.6. Рекомендации по работе с литературой

Работу с литературой целесообразно начать с изучения общих работ по теме, а также учебников и учебных пособий. Работу с источниками надо начинать с ознакомительного чтения, т.е. просмотреть текст, выделяя его структурные единицы. При ознакомительном чтении закладками отмечаются те страницы, которые требуют более внимательного изучения.

В зависимости от результатов ознакомительного чтения выбирается дальнейший способ работы с источником. Если для разрешения поставленной задачи требуется изучение некоторых фрагментов текста, то используется метод выборочного чтения. Если в книге нет подробного оглавления, следует обратить внимание ученика на предметные и именные указатели.

Избранные фрагменты или весь текст (если он целиком имеет отношение к теме) требуют вдумчивого, неторопливого чтения с «мысленной проработкой» материала. Такое чтение предполагает выделение:

- 1) главного в тексте;
- 2) основных аргументов;
- 3) выводов.

Особое внимание следует обратить на то, вытекает тезис из аргументов или нет.

Необходимо также проанализировать, какие из утверждений автора носят проблематичный, гипотетический характер и уловить скрытые вопросы.

Понятно, что умение таким образом работать с текстом приходит далеко не сразу. Наилучший способ научиться выделять главное в тексте, улавливать проблематичный характер утверждений, давать оценку авторской пози-

ции – это сравнительное чтение, в ходе которого студент знакомится с различными мнениями по одному и тому же вопросу, сравнивает весомость и доказательность аргументов сторон и делает вывод о наибольшей убедительности той или иной позиции.

Если в литературе встречаются разные точки зрения по тому или иному вопросу из-за сложности прошедших событий и правовых явлений, нельзя их отвергать, не разобравшись. При наличии расхождений между авторами необходимо найти рациональное зерно у каждого из них, что позволит глубже усвоить предмет изучения и более критично оценивать изучаемые вопросы. Знакомясь с особыми позициями авторов, нужно определять их схожие суждения, аргументы, выводы, а затем сравнивать их между собой и применять из них ту, которая более убедительна.

Следующим этапом работы с литературными источниками является создание конспектов, фиксирующих основные тезисы и аргументы. Можно делать записи на отдельных листах, которые потом легко систематизировать по отдельным темам изучаемого курса. Другой способ – это ведение тематических тетрадей-конспектов по одной какой-либо теме. Большие специальные работы монографического характера целесообразно конспектировать в отдельных тетрадях. Здесь важно вспомнить, что конспекты пишутся на одной стороне листа, с полями и достаточным для исправления и ремарок межстрочным расстоянием (эти правила соблюдаются для удобства редактирования). Если в конспектах приводятся цитаты, то непременно должно быть дано указание на источник (автор, название, выходные данные, № страницы). Впоследствии эта информация может быть использована при написании текста реферата или другого задания.

Таким образом, при работе с источниками и литературой важно уметь:

- сопоставлять, сравнивать, классифицировать, группировать, систематизировать информацию в соответствии с определенной учебной задачей;
- обобщать полученную информацию, оценивать прослушанное и прочитанное;
- фиксировать основное содержание сообщений; формулировать, устно и письменно, основную идею сообщения; составлять план, формулировать тезисы;
- готовить и презентовать развернутые сообщения типа доклада;
- работать в разных режимах (индивидуально, в паре, в группе), взаимодействуя друг с другом;
- пользоваться реферативными и справочными материалами;
- контролировать свои действия и действия своих товарищей, объективно оценивать свои действия;
- обращаться за помощью, дополнительными разъяснениями к преподавателю, другим студентам.
- пользоваться лингвистической или контекстуальной догадкой, словарями различного характера, различного рода подсказками, опорными словами в тексте (ключевые слова, структура текста, предваряющая информация и др.);

- использовать при говорении и письме перифраз, синонимичные средства, слова-описания общих понятий, разъяснения, примеры, толкования, «словотворчество»;
- повторять или перефразировать реплику собеседника в подтверждении понимания его высказывания или вопроса;
- обратиться за помощью к собеседнику (уточнить вопрос, переспросить и др.);
- использовать мимику, жесты (вообще и в тех случаях, когда языковых средств не хватает для выражения тех или иных коммуникативных намерений).

7.7. Подготовка к промежуточной аттестации.

При подготовке к промежуточной аттестации целесообразно:

- внимательно изучить перечень вопросов и определить, в каких источниках находятся сведения, необходимые для ответа на них;
- внимательно прочитать рекомендованную литературу;
- составить краткие конспекты ответов (планы ответов).

7.8. Методические материалы для подготовки к дискуссии

Дискуссия – это публичный диалог, в процессе которого сталкиваются, как правило, противоположные точки зрения. Дискуссия имеет две основные цели: информационную цель: выявить суть спорного вопроса, четко обозначить все точки зрения; цель воздействия, убеждения: с помощью приведенных аргументов и доказательств убедить соперника в правоте своих взглядов.

При подготовке по теме надо рассмотреть позиции «за» и «против». Каждая позиция должна содержать:

- 1) определение темы, объяснение ключевых понятий темы;
- 2) формулировку основного тезиса, с точки зрения которого будет доказываться та или иная позиция;
- 3) аргументы и доказательства (с опорой на тексты художественной, критической, научной и публицистической литературы).

Успех в дискуссии в значительной степени зависит от аргументов, которые приводятся в поддержку выдвинутого тезиса.

Для ведения продуктивной дискуссии стороны должны уметь задавать информативные и корректные вопросы друг другу.

Прежде чем выступать, надо четко определить свою позицию. Проверить, правильно ли понята суть проблемы. Внимание к выступлению оппонента. Лучшим способом доказательства или опровержения являются бесспорные факты. Лучшим способом убедить противника является четкая аргументация и безупречная логика. Нельзя искажать мысли и слова своих оппонентов.

7.9. Методические рекомендации по написанию эссе

Эссе студента (промежуточная аттестация) - это самостоятельная письменная работа на тему, предложенную преподавателем (тема может быть предложена и студентом, но обязательно должна быть согласована с преподавателем). Цель эссе состоит в развитии навыков самостоятельного творческого мышления и письменного изложения собственных мыслей. Объем эссе – не более 500 слов.

Эссе должно содержать: четкое изложение сути поставленной проблемы, включать самостоятельно проведенный анализ этой проблемы с использованием концепций и аналитического инструментария, рассматриваемого в рамках дисциплины, выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме.

Эссе состоит из пяти частей (рекомендованные объемы частей написаны в скобках).

1. Реконструкция мысли автора на заданную тему, которая содержит не только формулировку, но и демонстрирует ход рассуждений: посылки, аргументы, вывод. [В текста автор заявляет, что (...), обращаясь к следующим доказательствам ...] – [не более 2000 знаков].

2. Критическая позиция студента по поводу мыслей автора, которая содержит обоснование того, почему студент согласен с мыслью автора или нет, обозначение сильных и слабых сторон в его позиции. [Автор утверждает (...), однако с этим сложно согласиться по следующим причинам (...)] – [не более 2000 знаков].

3. Демонстрация своей личной позиции, тезиса, который не может заключаться в простом согласии или несогласии с мнением автора текста – [не более 1000 знаков].

4. Доказательство своего тезиса – [не более 3000 знаков].

5. Заключение, в котором автор кратко сопоставляет свою позицию с позицией автора текста и делает общий вывод по теме уже вне контекста анализируемого текста – [не более 2000 знаков].

Критерии оценивания эссе:

✓ полнота и точность воспроизведения основных аргументов темы, озвученных в курсе;

✓ способность к критической рефлексии, обобщению и применению знаний;

✓ авторский стиль, владение навыками письма и умение формулировать;

✓ выполнение требований, предъявляемых к эссе.

7. МАТЕРИАЛЫ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

7.1. Показатели, критерии и шкалы оценивания компетенций

Оценка результатов обучения и уровня сформированности компетенций проводится в ходе мероприятий текущего контроля и промежуточной

аттестации с использованием фондов оценочных средств и с применением балльной системы оценки успеваемости обучающихся.

Порядок проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации осуществляется в соответствии с локальным нормативным актом Академии.

Таблица 7.1

Соотношение показателей и критериев оценивания компетенций
со шкалой оценивания
(форма промежуточной аттестации – зачёт)

Показатели компетенции (ий) (дескрипторы)	Критерий оценивания	Шкала оценивания (баллы)
знать: (соответствует табл. 1)	Показывает полные и глубокие знания, логично и аргументированно отвечает на все вопросы, в том числе дополнительные, показывает высокий уровень теоретических знаний	90–100 баллов
	Показывает глубокие знания, грамотно излагает, достаточно полно отвечает на все вопросы, в том числе дополнительные. В то же время при ответе допускает несущественные погрешности	76–89 баллов
	Показывает достаточные, но не глубокие знания, при ответе не допускает грубых ошибок или противоречий, однако в формулировании ответа отсутствует должная связь между анализом, аргументацией и выводами. Для получения правильного ответа требуются уточняющие вопросы	60–75 баллов
	Показывает недостаточные знания, не способен аргументированно и последовательно излагать материал, допускает грубые ошибки, неправильно отвечает на дополнительные вопросы или затрудняется с ответом	менее 60 баллов
уметь: (соответствует табл.1)	Умеет применять полученные знания для решения практических задач, способен предложить альтернативные решения анализируемых проблем, формулировать выводы	90–100 баллов
	Умеет применять полученные знания для решения практических задач, способен формулировать выводы, но не может предложить альтернативные решения анализируемых проблем	76–89 баллов
	При решении практических задач возникают затруднения	60–75 баллов
	Не может решать практические задачи	менее 60 баллов
владеть: (соответствует табл.1)	Владеет навыками, необходимыми для профессиональной деятельности, способен оценить результат своей деятельности	90–100 баллов
	Владеет навыками, необходимыми для профессиональной деятельности, затрудняется оценить результат своей деятельности	76–89 баллов

Показатели компетенции (ий) (дескрипторы)	Критерий оценивания	Шкала оценивания (баллы)
	Показывает слабые навыки, необходимые для профессиональной деятельности	60–75 баллов
	Отсутствие навыков	менее 60 баллов

Результатом промежуточной аттестации является сумма баллов, набранных во время ответа обучающегося на теоретические и практические вопросы. Перевод набранных баллов в традиционную оценку и определение уровня сформированности компетенций осуществляется в соответствии с табл.7.2.

Таблица 7.2

Порядок перевода баллов в оценку и определение уровня сформированности компетенции

Уровень сформированности компетенции (элемента компетенции)	Количество набранных баллов	Оценка	
		высокий	90–100
повышенный	76–89 баллов	хорошо	
пороговый	60–75 баллов	удовлетворительно	
не сформирован	менее 60 баллов	неудовлетворительно	не зачтено

7.2. Примерный перечень вопросов для подготовки к экзамену/зачету

1. Понятие личности как субъекта общения.
2. Понятие общения и основные функции общения.
3. Коммуникативная сторона общения.
4. Особенности приема и передачи информации активными субъектами.
5. Общая характеристика вербальных коммуникаций.
6. Умение слушать. Правила эффективного «слушателя».
7. Общая характеристика невербальных коммуникаций.
8. Оптико-кинетические способы повышения эффективности коммуникаций.
9. Проксемические способы и средства повышения эффективности деловых коммуникаций.
10. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения).
11. Типы взаимодействия.
12. Перцептивная сторона общения (восприятие).
13. Ошибки восприятия при первом впечатлении.
14. Барьеры общения.
15. Охарактеризуйте стили общения.
16. Структурные элементы публичного выступления и основные приемы активизации внимания слушателей.

17. Основные правила деловой беседы по телефону.
18. Особенности взаимодействия при проведении деловой беседы.
19. Психологические особенности взаимодействия при проведении делового совещания.
20. Характеристика этапов переговорного процесса.
21. Правила подготовки и проведения пресс-конференции.
22. Диагностические методы изучения коммуникативной компетентности.
23. Как использовать знания психотипов в деловом общении?
24. Конфликт и система методов разрешения конфликтных ситуаций.
25. Кооперация и конкуренция в системе делового общения.
26. Какие стратегии характерны для манипуляторов?
27. Коммуникативная компетентность как составная часть профессионализма руководителя.
28. Что включает понятие «имидж делового человека»?

7.3. Примерные практические (ситуационные) задания

Рекомендации руководителю по тактике разговора с подчиненными, когда требуется вслух оценить его деловые качества.

1. Сначала разговаривайте с подчиненным о его работе, и только потом о нем самом.

2. Прежде чем сообщить работнику свою оценку, подведите его вопросами к тому, чтобы он сам себя оценил. Если самооценка человека выше вашей собственной оценки его, выясните причину расхождения.

3. Упомянув о недостатках в работе подчиненного, учитывайте, какова она в целом. Не давайте общую отрицательную оценку деятельности и личности подчиненного (чаще всего такая оценка несправедлива и оскорбительна для человека). Вы добьетесь большего, если вначале отметите достоинства (например, компетентность, опыт, добросовестность подчиненного), а затем четко укажите на конкретные ошибки, недостатки. Работнику, деятельность которого вас не удовлетворяет, ясно скажите, какова ваша оценка его труда. Подчеркните, что верите в него и поэтому не освобождаете его от работы.

4. Хорошему работнику дайте понять, что цените его заслуги. Помните, что важнее развитие достоинств, чем исправление ошибок работников. Не скупитесь на уважительное и благодарственное слово, если работа выполнена хорошо, проявите то, что вы довольны ею.

5. Если недостатки в работе возникли по вашей вине, признайте это.

6. Не говорите с оцениваемым о других работниках.

7. Не проводите повторного разговора вскоре после того, как вы наказали или распекали подчиненного.

В случае служебного конфликта можно пользоваться следующими приемами его разрешения:

1. Уясните ситуацию, ответив себе на вопросы: а) насколько велика доля субъективных факторов в конфликте, в чем истоки ожесточения одной или обеих сторон? б) достижению каких целей другой стороны вы, быть может,

препятствуете? в) с каким личностным барьером — установки, темперамент, характер, нервозность, — вы столкнулись? г) что важнее для дела — возможные последствия конфликта или сама проблема, из-за которой произошло столкновение.

1. Первому сделать шаг к нормализации взаимоотношений. Открыто взять на себя долю вины (в конфликте чаще всего виноваты обе стороны) и предложите спокойно отыскать приемлемое для обеих сторон решение.

3. Прибегнуть к мнению третьего, незаинтересованного и авторитетного лица, которое должно рассмотреть деловую, а не эмоциональную сторону конфликта.

Развитие навыков невербального общения (тренинговые упражнения)

Передача информации «через стекло»

Все так же стоят парами друг напротив друга. Сначала работает первая пара. Один человек показывает своему партнеру что-то без слов, так, как будто он стоит в вагоне, а другой на перроне. Например, забыл выключить утюг. Партнер, посмотрев на сообщение, говорит, что из сказанного он понял. Затем показывает и угадывает вторая пара. И так по очереди все участки группы. Эти игры идут после теории на невербальное поведение сразу одна за другой, одновременно являясь и разминкой, и демонстрацией.

«Крокодил»

В нее можно играть и в середине дня, если вам кажется, что нужно немножко разрядить обстановку и тогда, когда речь идет о невербальном поведении.

Инструкция. Группа делится на две части. Каждая подгруппа придумывает слова, которые сложно изобразить. Затем приглашает представителя другой подгруппы, говорит ему на ухо это слово, и тот должен его показать своей группе. По буквам показывать нельзя, надо изображать смысл слова. Все могут активно задавать вопросы. Группы работают по очереди.

Игру можно ограничивать по времени, например, на показ две минуты. Так же можно вести счет между группами. Обычно тем самым вводят соревновательный момент. Это может повысить эмоциональность упражнения, и вся игра проходит значительно веселее. В некоторых группах участники настолько ориентированы на соревнование что без слов тренера сами ведут счет.

Если есть время, то лучше, чтобы каждый побывал в роли показывающего. Бывают очень смешные ситуации. Помню, как в одной группе показывали слово «прихвостень». Было очень смешно, и группа вспоминала этот момент еще очень долго.

Можно загадывать не слова, а, например, поговорки. Но поговорки хуже, потому что если они малоизвестные — то не отгадать, а если известные — то угадать можно сразу.

«Дом инвалидов»

Группа разбивается на тройки и каждому в тройке дается роль: первый — «немой и слепой», второй — «паралитик и глухой», третий «глухой и немой». Всем группам сначала говорится одно и то же; после того, как им предложат их вариант задания, они должны договорит кем они будут все выполнять а потом рассказать это другим. Затем каждой группе в отдельности предлагает ситуация Для первой группы — вы едете отдыхать к морю, вам надо договориться как вы поедете, как будете загорать, купаться и т. д. для второй группы — Вы едете дачу копать картошку; для третьей — в лес по грибы или на день рождения и п. Слепые закрывают глаза, глухие делают вид, что они не слышат, паралитики не двигают руками. Затем, когда они договорятся, каждая группа показывает это в лицах для всех.

Игра проходит очень весело, но самое главное, на ее примере можно обсудить, что происходит при нарушении некоторых каналов информации, насколько участникам было легко или тяжело договориться

«Тарабарщина»

В игре участвуют двое — мужчина и женщина. Семейный конфликт. Муж ушел в баню и пришел через два дня. Задача Мужа — помириться с разгневанной женой. Задача жены — сказать ему все, что она о нем думает. Но они не могут говорить слова, а только бессмысленные слоги: — бу-бу, по-по, ко-кои т. д. Здесь присутствует только невербальная коммуникация. После проигрывания они могут поменяться ролями, муж становится женой, а жена — мужем, и они проигрывают ту же ситуацию еще раз. Игра обычно проходит очень весело и её можно провести как разминку. Если необходимо, то можно и обсудить ее, поговорив о роли невербальной коммуникации.

7.5. Применение балльной системы для проведения мероприятий текущего контроля

Таблица 7.3

Применение балльной системы для проверки результатов обучения
(очная форма обучения)

Номер темы	Формы текущего контроля студентов	Баллы по видам работ
Р.1	Собеседование	10
Р.1	Эссе	10
Р.1	Контрольная точка 1	30
Р.2	Собеседование	10
Р.2	Эссе	10
Р.2	Контрольная точка 2	30

Таблица 7.4

Применение балльной системы для проверки результатов обучения
(заочная форма обучения)

Номер раздела/темы	Формы текущего контроля обучающихся	Баллы по видам работ, выполняемым студентами
Раздел 1,2	Контрольная работа	100

8. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ И ИНЫХ ИСТОЧНИКОВ

8.1. Основная учебная литература

1. Деловые коммуникации: учебник для бакалавров / В. П. Ратников [и др.]; под редакцией В.П. Ратникова. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 527 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-3685-8. — URL : <https://urait.ru/bcode/487259>

2. Жернакова, М. Б. Деловые коммуникации : учебник и практикум для вузов / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 370 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00331-4. — URL : <https://urait.ru/bcode/468746>

3. Коноваленко, М. Ю. Деловые коммуникации : учебник и практикум для вузов / М. Ю. Коноваленко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 466 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11058-6. — URL : <https://urait.ru/bcode/488946>

4. Колышкина, Т. Б. Деловые коммуникации, документооборот и делопроизводство : учебное пособие для вузов / Т. Б. Колышкина, И. В. Шустина. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 145 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14216-7. — URL : <https://urait.ru/bcode/491349>

5. Дзялошинский, И. М. Деловые коммуникации. Теория и практика : учебник для бакалавров / И. М. Дзялошинский, М. А. Пильгун. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 433 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-3044-3. — URL : <https://urait.ru/bcode/497799>

6. Деловые коммуникации в государственном и муниципальном управлении : учебное пособие для вузов / А. С. Никитина, Н. Г. Чевтаева, С. А. Ваторопин, А. С. Ваторопин. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 171 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13964-8. — URL : <https://urait.ru/bcode/496745>

7. Спивак, В. А. Деловые коммуникации. Теория и практика : учебник для вузов / В. А. Спивак. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 460 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15321-7. — URL : <https://urait.ru/bcode/488401>

8. Скибицкая, И. Ю. Деловое общение : учебник и практикум для вузов / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 247 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06495-7. — URL : <https://urait.ru/bcode/493940>

8.2. Дополнительная учебная литература.

1. Психология и этика делового общения. Учебник и практикум. Чернышова Л, Лавриненко В. Юрайт. Серия бакалавр. Академический курс, 2015 – 410 с

2. Деловые коммуникации. Теория и практика. Учебник М. Жернакова, И. Румянцева. Юрайт. Бакалавр. Базовый курс, 2014, 384с

3. Деловое общение: учебное пособие / сост. И. Н. Кузнецов. - М.: Дашков и КО, 2009. - 528с.

4. Бороздина Г.В. Психология делового общения: Учебник для вузов. 3-е изд.- М.: ИНФРА-М, 2009.

5. Панфилова А.П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности: Учебное пособие. – СПб.: Знание, ИВЭСЭП, 2011.

6. Корягина Н., Антонова Н., Овсянникова С. Психология общения. Учебник и практикум Издательство: Юрайт, 2016

8.3. Иные источники

1. <http://obshenedel.ru/> - сайт интернет-ресурсов для менеджеров и экономистов. На сайте представлена необходимая современному менеджеру и экономисту информация: новости управления, статьи по актуальным вопросам управленческой коммуникации и делопроизводству.

2. <http://psinovo.ru/> - сайт информационно-аналитического издания по психологии коммуникации. Рассматриваются психологические аспекты взаимоотношений и взаимодействий при реализации бизнес-процессов.

8.4. Периодические издания

1. http://psyjournals.ru/social_psy/2015/n2/index.shtml - научный журнал Социальная психология и общество

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

3. <http://psystudy.ru/index.php/about.html> - научный журнал Психологические исследования

4. <http://talkbusedst.ru/> - сайт информационно-аналитического электронного издания «Деловое общение». На сайте представлены все самые свежие новости из области деловых коммуникаций. Сайт дает возможность доступа к документам, касающимся взаимодействию в деловой среде.

9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

9.1. Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. Российское образование. [Электронный ресурс]. <http://www.edu.ru/>

2. Глоссарий.ру. [Электронный ресурс]:<http://www.glossary.ru/>.

3. Гуманистика. [Электронный ресурс] <http://www.humanistica.ru/>

4. Кирилл и Мефодий. [Электронный ресурс] <http://www.km.ru/>

5. Классические словари. [Электронный ресурс] <http://www.rambler.ru/dict/>

6. Мир энциклопедий. [Электронный ресурс] <http://www.encyclopedia.ru/>

7. Российская государственная библиотека. [Электронный ресурс].<http://www.rsl.ru>

8. Библиотека популярных текстов. [Электронный ресурс].
<http://www.saslib.ru>.

9.2. Технические средства и программное обеспечение

Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение,
в том

числе отечественного производства

1. Microsoft Windows (лицензионное программное обеспечение)
2. Microsoft Office (лицензионное программное обеспечение)
3. Google Chrome (свободно распространяемое программное обеспечение)
4. Microsoft Visual Studio (лицензионное программное обеспечение)
5. Microsoft SQL Server Management Studio (лицензионное программное обеспечение)
6. Microsoft Visio (лицензионное программное обеспечение)
7. Notepad++ (свободно распространяемое программное обеспечение)
8. Антиплагиат. Вуз (лицензионное программное обеспечение)
9. Консультант+ (лицензионное программное обеспечение отечественного производства)

10. 1С:Предприятие 8.3 (лицензионное программное обеспечение)
- мультимедийный проектор и экран; персональный компьютер с программным обеспечением: операционная система Windows 10; офисный пакет Microsoft Office 2019/2021, включающий программу подготовки и демонстрации презентаций Microsoft PowerPoint;
- учебная доска (маркерная).

9.3. Современные профессиональные базы данных и информационно-справочные системы

- Консультант+ (лицензионное программное обеспечение отечественного производства);
- <http://www.garant.ru> (ресурсы открытого доступа);
- электронно-библиотечные системы: ЭБС «Университетская библиотека онлайн»; (URL: <https://www.biblio-online.ru/>).
- ЭБС Лань <https://e.lanbook.com>.

9.4. Материально-техническая база

Учебные аудитории для проведения:

занятий лекционного типа, обеспеченные наборами демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающих тематические иллюстрации, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, помещения для самостоятельной работы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в элек-

тронную информационно-образовательную среду организации, помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования.

Кабинеты и другие помещения:

Лингафонный кабинет;

Спортивный зал;

Фитнес-зал;

Зал тяжелой атлетики;

Библиотека;

Читальный зал;

Конференц-зал;

Актный зал