

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Самарский государственный экономический университет»
Сызранский филиал ФГБОУ ВО
«Самарский государственный экономический университет»

УТВЕРЖДЕНО
Ученым советом Университета
(протокол № 11 от 16 июня 2016 г.)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
по дисциплине

Наименование дисциплины Деловые коммуникации
Направление подготовки 38.03.01 Экономика
Образовательная программа Финансы и кредит

Методический отдел УМУ
«___» _____ 20__ г.
_____/_____/

Научная библиотека СГЭУ
«___» _____ 20__ г.
_____/_____/

Рассмотрено к утверждению
на заседании кафедры менеджмента
(протокол № ___ от _____)
Зав. кафедрой Жабин А.П. /_____/

Размещено в ЭИОС СГЭУ
Рег.№ _____
«___» _____ 2016 г.
Начальник ОДОТиЭО _____ /Горбатов С.В./

Квалификация (степень) выпускника бакалавр
(указывается квалификация (степень) выпускника в соответствии с ФГОС ВО)

Самара 2016

Оглавление

1. Цели и задачи дисциплины	3
2. Место дисциплины в структуре ОП	3
3. Планируемые результаты обучения по дисциплине	4
4. Объем и виды учебной работы	5
5. Содержание дисциплины.....	6
5.1. Разделы, темы дисциплины и виды занятий	6
5.2. Содержание разделов и тем	8
6. Методические указания по освоению дисциплины.....	9
6.1. Учебно-методическое обеспечение дисциплины	9
6.2. Методические рекомендации по самостоятельной работе студентов	10
6.3. Методические рекомендации по практическим и/или лабораторным занятиям.....	16
6.4. Методические рекомендации по написанию контрольных работ	36
7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации по дисциплине	37
8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины.....	58
8.1. Рекомендуемая литература	58
8.2. Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».....	59
9. Материально-техническое обеспечение дисциплины	59

1. Цели и задачи дисциплины

Рабочая программа по дисциплине «Деловые коммуникации» разработана в соответствии с требованиями ФГОС ВО, компетентным подходом, реализуемым в системе высшего образования.

Цель дисциплины «Деловые коммуникации» - обеспечить теоретическую основу для дальнейшего самостоятельного совершенствования компетентности в деловом общении как части социальной компетентности (формирование коммуникативных умений и навыков организации и проведения различных форм деловой коммуникации). В соответствии с поставленными целями преподавание дисциплины реализует следующие задачи:

- изучаются особенности речевого общения в профессиональной сфере;
- даются основные виды деловых коммуникаций, их функции, потенциальные преграды и помехи в деловом общении;
- изучаются особенности вербальной и невербальной речи;
- изучаются основные формы деловой коммуникации и их специфику;
- определяются основы деловой этики, этикета и культуры делового общения;
- дается специфика оформления устной и письменной речи в официально-деловом стиле;
- определяются причины затруднений и конфликтов в общении;
- изучаются основные механизмы воздействия на людей в процессе делового общения.

2. Место дисциплины в структуре ОП

Дисциплина «Деловые коммуникации» в учебном плане имеет индекс «Б1.В.01». Она относится к дисциплинам вариативной части блока «Б1» учебного плана. Для изучения дисциплины «Деловые коммуникации» необходимы знания, умения и компетенции студента, полученные при изучении таких дисциплин, как: «Психология», «Социология». Дисциплина «Деловые коммуникации» преподаётся на 2 курсе в 4 семестре. Для успешного освоения курса студенты должны:

Знать и понимать:

▲ основные виды деловых коммуникаций, их функции, потенциальные преграды и помехи в деловом общении; особенности стиля изложения, структуру и язык документа; специфику публичных коммуникаций; основы деловой этики, этикета и культуры делового общения.

Уметь (владеть способами познавательной деятельности):

▲ понимать роль и значение информации и информационных технологий в развитии современного общества и экономических знаний; применять на практике знания об основных формах и каналах деловых коммуникаций; реализовывать принципы эффективного делового общения; организовывать деловые беседы, совещания и переговоры; логически верно, аргументированно и ясно строить устную и письменную речь.

Использовать приобретенные знания и умения в практической деятельности и повседневной жизни:

▲ способность осуществлять деловое общение (публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловая переписка, электронные коммуникации), способность составлять деловые письма и другие письменные документы, способность осуществлять публичные выступления, совещания, деловые переговоры, презентации.

Знания, умения и навыки, формируемые дисциплиной «Деловые коммуникации», являются необходимыми для изучения последующих дисциплин (таблица 1).

Междисциплинарные связи с последующими дисциплинами

Программа «Финансы и кредит»

№ п/п	Наименование обеспечиваемых (последующих) дисциплин	№ разделов данной дисциплины, необходимых для изучения обеспечиваемых (последующих) дисциплин												
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
1.	Банковский менеджмент			+		+						+	+	
2.	Учебная практика			+			+	+	+		+	+		+
3.	Производственная практика	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+

3. Планируемые результаты обучения по дисциплине

Изучение дисциплины «Деловые коммуникации» в образовательной программе направлено на формирование у обучающихся общепрофессиональных компетенций:

- способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК - 5).

В результате изучения дисциплины обучающиеся должны:

1. работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК - 5):

знать:

-основы коммуникационного процесса в организации, невербальных коммуникаций в процессе делового общения;

- особенности речевого общения в профессиональной сфере;

-особенности деловых бесед, совещаний, телефонных разговоров, деловых переговоров; - принципы составления текста для устного или письменного изложения в зависимости от стиля речи;

уметь:

-применять практические навыки ведения деловых бесед, совещаний, телефонных разговоров, деловых переговоров; - обеспечивать межличностные взаимоотношения с учетом социально-культурных особенностей общения, применять коммуникативные

техники; - выступать перед аудиторией с презентацией; - эффективно проводить деловой разговор по телефону;

владеть:

-этическими навыками деловых коммуникаций; -правилами бесконфликтного общения с различными собеседниками в различных коммуникативных ситуациях.

-методикой подготовки устного выступления и навыками ораторского искусства; -навыками делового общения по телефону.

Дисциплина является основной в формировании данных компетенций, закладывает основы делового общения, этап формирования компетенций – начальный.

4. Объем и виды учебной работы

Учебным планом предусматриваются следующие виды учебной работы по дисциплине:

Таблица 2

Объем и виды учебной работы очная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов/зачетных единиц	Курс 4
Аудиторные занятия	54/1,5	54/1,5
В том числе:		
Лекции	18/0,5	18/0,5
Практические занятия (ПЗ)	36/1,0	36/1,0
Семинары (С)		
Лабораторные работы (ЛР)		
Самостоятельная работа (всего)	44/1,22	44/1,22
В том числе:		
Курсовой проект (работа)		
Расчетно-графические работы		
Реферат		
Другие виды самостоятельной работы	44/1,22	44/1,22
Вид промежуточной аттестации (зачет, экзамен)	Экзамен 10/0,28	Экзамен 10/0,28
Общая трудоемкость часы зачетные единицы	108/3,0	108/3,0

Таблица 3

Объем и виды учебной работы заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов/зачетных единиц	Курс 3
Аудиторные занятия	12/0,33	12/0,33
В том числе:		
Лекции	4/0,11	4/0,11
Практические занятия (ПЗ)	8/0,22	8/0,22
Семинары (С)		
Лабораторные работы (ЛР)		
Самостоятельная работа (всего)	87/2,42	87/2,42
В том числе:		
Контрольная работа	+	+
Расчетно-графические работы		
Реферат		
Другие виды самостоятельной работы	87/2,42	87/2,42
Вид промежуточной аттестации (зачет, экзамен)	Экзамен 9/0,25	Экзамен 9/0,25
Общая трудоемкость часы зачетные единицы	108/3,0	108/3,0

5. Содержание дисциплины

5.1. Разделы, темы дисциплины и виды занятий

Тематический план дисциплины «Деловые коммуникации» для очной формы обучения представлен в таблице 4.

Таблица 4

Разделы, темы дисциплины и виды занятий

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Формируемые компетенции	Лекции	Практические занятия	СР	Контроль	Всего
1.	Введение в предмет. Характеристика курса «Деловые коммуникации»	ОК-5	1	2	3		6
2	Коммуникации: виды и функции. Специфика деловой коммуникации	ОК-5	1	2	3		6
3	Барьеры, возникающие при общении, и их способы преодоления	ОК-5	1	3	3		7
4	Вербальные и невербальные средства деловой коммуникации	ОК-5	3	3	3		9
5	Индивидуальные различия коммуникативной деятельности	ОК-5	1	3	3		7
6	Психологические проблемы деловых коммуникаций	ОК-5	1	2	3		6
7	Формы деловых коммуникаций: деловая беседа, совещание, деловые переговоры	ОК-5	3	3	3		9
8	Телефонные переговоры как форма деловых коммуникаций	ОК-5	1	3	3		7
9	Формы письменных деловых коммуникаций	ОК-5	1	3	4		8
10	Публичное выступление как форма деловой коммуникации	ОК-5	1	3	4		8
11	Конфликтное взаимодействие в деловой сфере	ОК-5	1	3	4		8
12	Имидж делового человека	ОК-5	1	3	4		8

13	Деловые коммуникации и этикет	ОК-5	2	3	4		9
Контроль						10	98
Итого			18	36	44	10	108

Тематический план дисциплины «Деловые коммуникации» для заочной формы обучения представлен в таблице 5.

Таблица 5

Разделы, темы дисциплины и виды занятий

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Формируемые компетенции	Лекции	Практические занятия	СР	Контроль	Всего
1.	Введение в предмет. Характеристика курса «Деловые коммуникации»	ОК-5	0,5	1	11		12,5
2.	Коммуникации: виды и функции. Специфика деловой коммуникации	ОК-5	0,5	1	11		12,5
3.	Вербальные и невербальные средства деловой коммуникации	ОК-5	0,5	1	11		12,5
4.	Формы деловых коммуникаций: деловая беседа, совещание, деловые переговоры, телефонные переговоры	ОК-5	0,5	1	10		11,5
5.	Формы письменных деловых коммуникаций	ОК-5	0,5	1	10		11,5
6.	Публичное выступление как форма деловой коммуникации	ОК-5	0,5	1	10		11,5
7.	Конфликтное взаимодействие в деловой сфере	ОК-5	0,5	1	14		15,5
8.	Деловые коммуникации и этикет	ОК-5	0,5	1	10		11,5
Контроль						9	9
Итого			4	8	87	9	108

5.2. Содержание разделов и тем

Тема 1. Введение в предмет. Характеристика курса «Деловые коммуникации»

Цели и задачи изучения курса. Понятие коммуникации в различных науках: социологии, лингвистике, психологии. Сравнительный анализ понятий «общение», «коммуникация» и «межличностные отношения». Коммуникация как обмен информацией. Понятие коммуникативной компетентности. Структура коммуникационного процесса. Три типа деловых навыков, необходимых в управлении. Навык человеческих отношений и деловое общение, как часть этого навыка. Что такое общение, его типы, каналы и средства. Общение как сложный процесс, составляющие этого процесса.

Тема 2. Коммуникации: виды и функции. Специфика деловой коммуникации

Характеристика понятия «деловая коммуникация». Функции деловой коммуникации. Коммуникация как форма управления организацией. Виды коммуникаций в организациях.

Тема 3. Барьеры, возникающие при общении, и способы их преодоления

Понятие коммуникативного барьера. Причины возникновения барьеров в деловой коммуникации. Классификации коммуникативных барьеров. Коммуникативные барьеры, пути их преодоления. «Непонимание» как коммуникативный барьер. Фонетический, семантический, стилистический и логический уровни непонимания. Внешние и внутренние барьеры. Способы организации эффективной деловой коммуникации.

Тема 4. Вербальные и невербальные средства деловой коммуникации

Речевые средства общения. Факторы, обуславливающие речевое поведение и взаимопонимание: коммуникативная компетентность, социальные роли, коммуникативный контекст, коммуникативная установка, этнокультурные особенности. Умение слушать. Техники активного слушания. Их преимущества и недостатки. Трудности эффективного слушания: ошибки тех, кто слушает; внутренние помехи слушания; внешние помехи слушания. Три уровня слушания. Виды слушания. Обратная связь в процессе слушания. Умение формулировать свои мысли. Природа и типология невербальной коммуникации. Невербальные средства общения и их функции: дополнение речи, замещение речи, репрезентация эмоциональных состояний. Сознательное и бессознательное в невербальном поведении. Проблема интерпретации невербальной информации. Паралингвистическая и экстралингвистическая системы знаков. Проксемика как наука о пространственной и временной организации общения. Организация пространственной среды в деловой коммуникации. Визуальная составляющая в межличностном общении.

Тема 5. Индивидуальные различия коммуникативной деятельности

Учет типа темперамента в деловых коммуникациях. Проявление особенностей характера в деловых коммуникациях. Учет возрастных особенностей личности. Учет национальных особенностей личности. Психологические типы деловых партнеров. «Ролевое» взаимодействие. Теория трансактного анализа Э. Берна. Позиции в общении («родитель», «взрослый» и «дитя»). Возможности и значение трансактного анализа в деловом взаимодействии.

Тема 6. Психологические проблемы деловых коммуникаций

Коммуникация как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной деятельности. Механизмы воздействия в процессе общения. Взаимопонимание как основа и цель делового общения. Уровни понимания. Роль суггестии и контрсуггестии в процессе общения. «Избегание», «авторитетность» как способы контрсуггестии. Психологические, эмоциональные и т.п. барьеры. Деловое общение как восприятие людьми друг друга. Детерминанты межличностного восприятия. Атрибуции (приписывание) как источник ошибок при восприятии. Самопрезентация в общении. Межличностная аттракция в общении. Социальные ожидания, их роль в деловом общении. Механизмы взаимопонимания в общении (идентификация, эмпатия, рефлексия). Деловое общение как взаимодействие партнеров. Способы влияния на партнера в процессе общения. Манипуляции и защита от них в деловом взаимодействии.

Тема 7. Формы деловых коммуникаций: деловая беседа, совещание, деловые переговоры

Традиционные формы деловой коммуникации. Деловая беседа как самая используемая форма делового общения. Виды деловых бесед и особенности их организации и проведения. Технология кадровых бесед. Совещание как форма деловой коммуникации и принятия коллективного решения. Инновационные формы деловой коммуникации: пресс-конференция, торги, презентация. Пресс-конференция, ее подготовка и проведение. Презентация, ее смысл и назначение. Дистанционное общение с использованием современных технических средств коммуникации. Правила организации и проведения инновационных форм деловой коммуникации. Переговоры, основные понятия. Принципы поведения на переговорах. Качества, необходимые переговорщику. Подготовка к переговорам. Процесс переговоров. Способы взаимодействия в переговорах. Стратегии поведения в деловых переговорах. Манипуляции в общении и их характеристики.

Тема 8. Телефонные переговоры как форма деловых коммуникаций

Роль телефона в современной жизни. Искусство ведения телефонных разговоров. Речевые правила и особенности телефонных разговоров. Правила телефонных разговоров в ситуациях, когда звонят Вам и когда звоните Вы.

Тема 9. Формы письменных деловых коммуникаций

Деловое письмо. Виды, структура и принципы составления деловых писем. Официальный деловой стиль. Принципы составления деловых писем. Отчеты, предложения и их разновидности. Структура отчета и предложения. Структурирование текста. Содержание и виды резюме. Особенности официально-деловой речи. Классификация деловых писем. Правила оформления деловых посланий.

Тема 10. Публичное выступление как форма деловой коммуникации

Подготовка к выступлению: аудитория, аудиовизуальные средства, материалы, текст. Что нужно знать при подготовке визуальных средств. Как сделать текст своего выступления. Особенности лексики, стиля изложения, использования цитат, примеров и т.п. Техники выступления. Речь: интонации, громкость голоса, паузы. Язык тела: использование позитивных жестов, мимика лица, визуальный контакт, руки, плечи, поза и т.п. Особенности выступления в больших и малых аудиториях. Способы, помогающие справиться с трудными вопросами.

Тема 11. Конфликтное взаимодействие в деловой сфере

Конфликты в деловых отношениях, их причины и разновидности. Структура конфликта. Объективная и субъективная составляющие конфликтов. Динамика конфликта. Кумулятивный характер конфликта. Основные модели конфликта. Способы разрешения конфликтов. Стили поведения в конфликтных ситуациях. Возможности управления конфликтной ситуацией. Предупреждение конфликтов.

Тема 12. Имидж делового человека

Имидж как средство деловой коммуникации. Структура, виды имиджа. Самопрезентация. Формирование положительного имиджа делового человека. Официально-деловой стиль как основа деловой коммуникации.

Тема 13. Деловые коммуникации и этикет

Особенности делового этикета. Управленческая и корпоративная этика. Современные нормы и эталоны управленческого взаимодействия. Этикет телефонных разговоров, его особенности и отличия по ведению. Организация времени делового человека. Организация завтрака, обеда и ужина в деловых коммуникациях.

6. Методические указания по освоению дисциплины

6.1. Учебно-методическое обеспечение дисциплины

Методические указания для преподавателя

Основное внимание при изучении курса «Деловые коммуникации» необходимо сконцентрировать на прикладном аспекте использования коммуникативных умений и навыков организации и проведения различных форм деловой коммуникации в будущей профессиональной деятельности обучающегося по направлению «Экономика».

Необходимо формировать у обучающихся навыки реального речевого мастерства, выработать систему умений и навыков, необходимых для практического овладения эффективной и грамотной деловой речью. На практических занятиях необходимо использовать материалы из реальной практики.

Лекция имеет цель – систематизация основы научных знаний по дисциплине, сконцентрировать внимание студентов на наиболее сложных и узловых проблемах.

Проведение практических занятий должно быть направлено на углубление и закрепление знаний, полученных на лекциях и в процессе самостоятельной работы. Проведение практических занятий направлено на формирование навыков и умений самостоятельного применения полученных знаний в практической деятельности.

Методические указания для студентов

Основными видами аудиторной работы студентов являются лекции и практические занятия.

В ходе **лекций** преподаватель излагает и разъясняет основные, наиболее сложные понятия темы, а также связанные с ней теоретические и практические проблемы, дает рекомендации на практическое занятие и указания на самостоятельную работу.

Практические занятия завершают изучение наиболее важных тем учебной дисциплины. Они служат для закрепления изученного материала, развития умений и навыков подготовки докладов, сообщений, приобретения опыта устных публичных выступлений, ведения дискуссии, аргументации и защиты выдвигаемых положений, а также для контроля преподавателем степени подготовленности студентов по изучаемой дисциплине.

Практическое занятие может быть проведено в форме семинара. Семинар предполагает свободный обмен мнениями по избранной тематике. Он начинается со вступительного слова преподавателя, формулирующего цель занятия и характеризующего его основную проблематику. Затем, как правило, заслушиваются сообщения студентов. Обсуждение сообщения совмещается с рассмотрением намеченных вопросов. Сообщения, предполагающие анализ публикаций по отдельным вопросам семинара, заслушиваются обычно в середине занятия. Поощряется выдвижение и обсуждение альтернативных мнений. В заключительном слове преподаватель подводит итоги обсуждения и объявляет оценки выступавшим студентам. В целях контроля подготовленности студентов и привития им навыков краткого письменного изложения своих мыслей преподаватель в ходе семинарских занятий может осуществлять текущий контроль знаний в виде тестовых заданий.

При подготовке к семинару студенты имеют возможность воспользоваться консультациями преподавателя. Кроме указанных тем студенты вправе, по согласованию с преподавателем, избирать и другие интересующие их темы.

Качество учебной работы студентов преподаватель оценивает в конце семинара, выставляя в рабочий журнал текущие оценки. Студент имеет право ознакомиться с ними.

6.2. Методические рекомендации по самостоятельной работе студентов

Цель самостоятельной работы - подготовка современного компетентного специалиста и формирование способностей и навыков к непрерывному самообразованию и профессиональному совершенствованию.

Реализация поставленной цели предполагает решение следующих задач:

- качественное освоение теоретического материала по изучаемой дисциплине, углубление и расширение теоретических знаний с целью их применения на уровне межпредметных связей;
- систематизация и закрепление полученных теоретических знаний и практических навыков;
- формирование умений по поиску и использованию нормативной, правовой, справочной и специальной литературы, а также других источников информации;
- развитие познавательных способностей и активности, творческой инициативы, самостоятельности, ответственности и организованности;

- формирование самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, самообразованию, самосовершенствованию и самореализации;
- развитие научно-исследовательских навыков;
- формирование умения решать практические задачи (в профессиональной деятельности), используя приобретенные знания, способности и навыки.

Самостоятельная работа является неотъемлемой частью образовательного процесса.

Самостоятельная работа предполагает инициативу самого обучающегося в процессе сбора и усвоения информации, приобретения новых знаний, умений и навыков и ответственность его за планирование, реализацию и оценку результатов учебной деятельности. Процесс освоения знаний при самостоятельной работе не обособлен от других форм обучения.

Самостоятельная работа должна:

- быть выполнена индивидуально (или являться частью коллективной работы). В случае, когда СР подготовлена в порядке выполнения группового задания, в работе делается соответствующая оговорка;
- представлять собой законченную разработку (этап разработки), в которой анализируются актуальные проблемы по определенной теме и ее отдельных аспектов;
 - отражать необходимую и достаточную компетентность автора;
 - иметь учебную, научную и/или практическую направленность;
- быть оформлена структурно и в логической последовательности: титульный лист, оглавление, основная часть, заключение, выводы, список литературы, приложения,
- содержать краткие и четкие формулировки, убедительную аргументацию, доказательность и обоснованность выводов;
- соответствовать этическим нормам (правила цитирования и парафраз; ссылки на использованные библиографические источники; исключение плагиата, дублирования собственного текста и использования чужих работ).

Методика написания научного доклада

Подготовка **научного доклада** выступает в качестве одной из важнейших форм самостоятельной работы студентов.

Научный доклад представляет собой исследование по конкретной проблеме, изложенное перед аудиторией слушателей.

Работа по подготовке доклада включает не только знакомство с литературой по избранной тематике, но и самостоятельное изучение определенных вопросов. Она требует от студента умения провести анализ изучаемых государственно-правовых явлений, способности наглядно представить итоги проделанной работы, и что очень важно – заинтересовать

аудиторию результатами своего исследования. Следовательно, подготовка научного доклада требует определенных навыков.

Подготовка научного доклада включает несколько этапов работы:

1. Выбор темы научного доклада;
2. Подбор материалов;
3. Составление плана доклада. Работа над текстом;
4. Оформление материалов выступления;
5. Подготовка к выступлению.

Структура и содержание доклада

Введение - это вступительная часть научно-исследовательской работы. Автор должен приложить все усилия, чтобы в этом небольшом по объему разделе показать актуальность темы, раскрыть практическую значимость ее, определить цели и задачи эксперимента или его фрагмента.

Основная часть. В ней раскрывается содержание доклада.

Как правило, основная часть состоит из теоретического и практического разделов.

В теоретическом разделе раскрываются история и теория исследуемой проблемы, дается критический анализ литературы и показываются позиции автора.

В практическом разделе излагаются методы, ход, и результаты самостоятельно проведенного эксперимента или фрагмента.

В основной части могут быть также представлены схемы, диаграммы, таблицы, рисунки и т.д.

В заключении содержатся итоги работы, выводы, к которым пришел автор, и рекомендации. Заключение должно быть кратким, обязательным и соответствовать поставленным задачам.

Список использованных источников представляет собой перечень использованных книг, статей, фамилии авторов приводятся в алфавитном порядке, при этом все источники даются под общей нумерацией литературы. В исходных данных источника указываются фамилия и инициалы автора, название работы, место и год издания.

Приложение к докладу оформляются на отдельных листах, причем каждое должно иметь свой тематический заголовок и номер, который пишется в правом верхнем углу, например: «Приложение 1».

Требования к оформлению доклада

Объем доклада может колебаться в пределах 5-15 печатных страниц; все приложения к работе не входят в ее объем.

Доклад должен быть выполнен грамотно, с соблюдением культуры изложения.

Обязательно должны иметься ссылки на используемую литературу.

Должна быть соблюдена последовательность написания библиографического аппарата.

Критерии оценки доклада

- актуальность темы исследования;
- соответствие содержания теме;
- глубина проработки материала; правильность и полнота использования источников;
- соответствие оформления доклада стандартам.

По усмотрению преподавателя доклады могут быть представлены на семинарах, научно-практических конференциях, а также использоваться как зачетные работы по пройденным темам.

Тема 1. Введение в предмет. Характеристика курса «Деловые коммуникации»

1. Изучите лекционный материал по теме 1.

2. Подготовьте доклад, реферат, эссе или информационное сообщение на предложенные темы с учетом темы семинара:

1. Значение делового общения и его особенности.
2. Формы и организация общения.
3. Эффективность деловой коммуникации.

3. Подготовьтесь к тесту по теме 1.

Тема 2. Коммуникации: виды и функции. Специфика деловой коммуникации

1. Изучите лекционный материал по теме 1.

2. Подготовьте доклад, реферат, эссе или информационное сообщение на предложенные темы с учетом темы семинара:

1. Место теории коммуникации в системе научного знания.
2. Категории «коммуникация» и «общение» как ключевые категории теории коммуникации.
3. Коммуникация в информационном обществе.

*3. Выполните эссе на тему: **Модное слово делового человека XXI века.***

План:

1. Во введении обратить внимание на процессы, протекающие в современном языке, которые влияют на возникновение «модных слов».
2. Основная часть:

- ✓ история происхождения слова (заимствование из другого языка, неологизм и т.д.)
- ✓ сфера применения слова (устная, письменная речь, подстили делового стиля речи)
- ✓ вариативность значений слова (словари: толковый, иностранных слов, социологический, философский и т.д.)
- ✓ примеры употребления слова в современной речи (цитаты из СМИ)
- ✓ цели употребления слова (императивная, ритуальная, провокационная)
- ✓ эмоциональная окрашенность слова

3. В заключении дать прогноз о закреплении слова в языке или вытеснении его из языка как инородного.

4. *Подготовьтесь к тесту по теме 2.*

Тема 3. Барьеры, возникающие при общении, и способы их преодоления

1. *Изучите лекционный материал по теме 1.*

2. *Подготовьте доклад, реферат, эссе или информационное сообщение на предложенные темы с учетом темы семинара:*

1. Сущность, особенности, причины и условия возникновения технических, межъязыковых, социальных, психологических барьеров в коммуникационных процессах.
 2. Процесс коммуникации как система с обратной связью и шумом.
 3. Препятствия и барьеры коммуникации.
3. *Подготовьтесь к тесту по теме 3.*

Тема 4. Вербальные и невербальные средства деловой коммуникации

1. *Изучите лекционный материал по теме 1.*

2. *Подготовьте доклад, реферат, эссе или информационное сообщение на предложенные темы с учетом темы семинара:*

1. Факторы, обуславливающие речевое поведение и взаимопонимание коммуникантов: коммуникативная компетентность, социальная ситуация, социальные роли, коммуникативный контекст, этнокультурные особенности, коммуникативная установка.
2. Профессиональные особенности мимики делового человека.
3. Анализ походки делового человека.
4. Особенности пространственного расположения деловых людей.
5. Особенности такесических средств в деловом общении.

3. *Подготовьтесь к тесту по теме 4.*

Тема 5. Индивидуальные различия коммуникативной деятельности

1. *Изучите лекционный материал по теме 1.*

2. *Подготовьте доклад, реферат, эссе или информационное сообщение на предложенные темы с учетом темы семинара:*

3. *Подготовьтесь к тесту по теме 5.*

Тема 6. Психологические проблемы деловых коммуникаций

1. Изучите лекционный материал по теме 1.

2. Подготовьте доклад, реферат, эссе или информационное сообщение на предложенные темы с учетом темы семинара:

1. Практические приемы убеждения.
2. Как «читать» собеседника и психологически управлять им.
3. Искусство критики: исцелять, не раня.
4. Как расположить к себе собеседника.
5. Манипуляции, применяемые в деловых переговорах. Типы манипуляторов.

2. Подготовьтесь к тесту по теме 6.

Тема 7. Формы деловых коммуникаций: деловая беседа, совещание, деловые переговоры

1. Изучите лекционный материал по теме 1.

2. Подготовьте доклад, реферат, эссе или информационное сообщение на предложенные темы с учетом темы семинара:

1. Искусство общения: подготовка и проведение деловых бесед.
2. Сущность и виды бесед: деловая, кадровая, дисциплинарная, организационные беседы, беседы с посетителями.
3. Методы ведения переговоров, базовые элементы, объективные критерии оценки проведения переговоров и возможные взаимовыгодные варианты.
4. Анализ деловой речи (собеседование, резюме, деловые переговоры) с точки зрения ритуальных механизмов речи.
5. Анализ деловой речи (собеседование, резюме, деловые переговоры) с точки зрения провокационных механизмов речи.

3. Выполните задание:

1. Составьте резюме на должности, которые бы вы хотели занимать
2. Пройдите собеседование с преподавателем с целью получение оценки за контрольную точку.
3. Подготовьте совещание по тематике «Анализ текущей успеваемости студентов и методы ее улучшения». Выбрать ведущего совещания, секретаря, составить повестку, определить докладчиков, подготовить помещение, подготовить наглядные визуальные материалы, пояснить методы контроля за выполнением решений, принятым на совещании.
4. Подготовьтесь к тесту по теме 7.

Тема 8. Телефонные переговоры как форма деловых коммуникаций

1. Изучите лекционный материал по теме 1.

2. Подготовьте доклад, реферат, эссе или информационное сообщение на предложенные темы с учетом темы семинара:

1. Правила проведения делового разговора по телефону.
2. Ошибки в телефонных переговорах.
3. Этические особенности проведения телефонных переговоров.

3. Подготовьтесь к тесту по теме 8.

Тема 9. Формы письменных деловых коммуникаций

1. Изучите лекционный материал по теме 1.

2. Подготовьте доклад, реферат, эссе или информационное сообщение на предложенные темы с учетом темы семинара:

1. Деловое письмо как эффективный инструмент организации и поддержания деловых контактов.
2. Методические рекомендации по оформлению делового письма в соответствии с нормативно-методической базой делопроизводства.
3. Функции и роль ключевых слов в письме. Языковые излишества. Постскрипtum.
4. Требования к языку и стилю делового письма.
5. Этикет делового письма.

3. Подготовьтесь к тесту по теме 8.

Тема 10. Публичное выступление как форма деловой коммуникации

1. Изучите лекционный материал по теме 1.

2. Подготовьте доклад, реферат, эссе или информационное сообщение на предложенные темы с учетом темы семинара:

1. Слушание и мышление.
2. Правила убеждения. Особенности применения
3. Публичная речь. Правила построения и применения
4. Средства воздействия на аудиторию.
5. Уверенность в себе при публичном выступлении. Психологические приемы регуляции эмоционального состояния при публичных выступлениях.

3. Работа в группах. Подготовьте доклад на одну из тем в рамках "Публичные выступления" в соответствии с техникой публичных выступлений. Особое внимание уделите невербальным коммуникациям.

- Конференция как форма публичного выступления
- Мастер-класс как форма публичного выступления
- Особенности подготовки к публичным выступлениям

Доклад должен быть рассчитан на 5 - 7 минут выступления. Выступить с докладом должна быть готова вся группа. Преподаватель сам назначает выступающего.

4. Задание:

Какой варианты наиболее оптимален для вашей самопрезентации.
Подготовьте самопрезентацию.

5. Подготовьтесь к тесту по теме 10.

Тема 11. Конфликтное взаимодействие в деловой сфере

1. Изучите лекционный материал по теме 1.

2. Подготовьте доклад, реферат, эссе или информационное сообщение на предложенные темы с учетом темы семинара:

1. Условия создания благоприятного психологического климата в коллективе.
2. Мероприятия, способствующие гармонизации взаимоотношений в коллективе.
3. Виды конфликтов.

4. Как достойно вести себя в конфликтных ситуациях.
 5. Методы предотвращения конфликта в деловом общении.
3. *Подготовьтесь к тесту по теме 11.*

Тема 12. Имидж делового человека

1. *Изучите лекционный материал по теме 1.*
 2. *Подготовьте доклад, реферат, эссе или информационное сообщение на предложенные темы с учетом темы семинара:*
 1. Специфика формирования имиджа фирмы.
 2. Основные способы формирования имиджа фирмы (организации).
 3. Основные слагаемые имиджа делового человека.
 4. Дейл Карнеги. Пять основных принципов обращения с людьми.
 5. Корпоративные праздники – как форма единения сотрудников.
3. *Подготовьтесь к тесту по теме 12.*

Тема 13. Деловые коммуникации и этикет

1. *Изучите лекционный материал по теме 1.*
 2. *Подготовьте доклад, реферат, эссе или информационное сообщение на предложенные темы с учетом темы семинара:*
 1. Сущность и содержание этики делового общения
 2. Принципы этической аргументации в бизнесе
 3. Этикетные формулы приветствия, обращения в деловом общении
 4. Искусство комплимента в деловом общении: особенности, примеры
 5. Формулы речевого этикета в различных культурах.
3. *Подготовьтесь к тесту по теме 13.*

Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы по дисциплине

«Деловые коммуникации»:

С.М. Яковлева. Деловые коммуникации. Рабочая тетрадь по дисциплине "Деловые коммуникации". В 3ч. Ч.1. Лекции.- Самара: Изд-во самар. гос. экон.ун-та, 2013

6.3. Методические рекомендации по практическим занятиям

Практическое занятие № 1.

Тема 1. Введение в предмет. Характеристика курса «Деловые коммуникации»

Контрольные вопросы:

1. Какова роль и место коммуникации в профессиональной деятельности, в межличностном общении?
2. Что означает понятие коммуникации в узком и широком смысле слова?
3. Чем отличаются деловые коммуникации от делового общения?
4. Каковы ключевые теории коммуникационных процессов в обществе и организациях? Дать характеристику.
5. Перечислите цели коммуникаций.
6. Назовите структуру коммуникационного процесса.

7. Назовите подходы к деловому общению. Какой подход вы считаете соответствующим современным реалиям. Почему? Обоснуйте свой ответ.

Задание:

1. Выскажите свое мнение по вопросам, аргументируйте его (2-3- предложения):

1. Как соотносятся понятия язык и успех?
2. Какова роль языка в будущей профессии?
3. Каково влияние Запада на русский деловой этикет сегодня?

2. Работа в группах: придумайте 3 варианта деловых коммуникаций в зависимости от целей. Запишите ниже.

Практическое занятие № 2. Тема 2. Коммуникации: виды и функции. Специфика деловой коммуникации

Контрольные вопросы:

1. Назовите функции деловой коммуникации.
2. Охарактеризуйте типы коммуникации в зависимости от масштабности.
3. Назовите главное отличие внешних коммуникаций от внутренних.
4. Дайте характеристику коммуникациям в зависимости от инициативности участников.
5. Опишите виды коммуникаций. Приведите примеры.

Задание:

1. *Определите признаки коммуникативного события в рекламе связи, продуктов питания, автомобилей, лекарств, путешествий, опираясь на признаки:*

- событие не должно оскорблять чувства адресата.
- событие не должно быть правдивым, но должно выглядеть правдоподобным.
- событие должно быть таким, чтобы о нем можно было рассказать кратко.
- событие должно иметь свою референтную группу (по риторическому тезаурусу, который зависит от возраста, пола, интересов).

Проиллюстрируйте их на примере современного рекламного ролика.

2. *Отработка навыков межличностного общения (форма проведения – Деловая игра «Пресс-конференция»).*

Цель занятия: Закрепить навыки межличностного общения. Знакомство с понятием коммуникативного дискурса, изучение видов коммуникации на конкретных примерах.

Ход занятия:

Пресс - конференция - это вид взаимодействия делового человека с представителями прессы, аккредитованными своими редакторами с целью получения нужной информации.

Поводы устройства пресс - конференции могут быть различными: объявление о выпуске нового товара, об открытии нового завода, о получении патента на изобретение, объяснения в трудной ситуации, например, при предъявлении фирме обвинения в загрязнении окружающей среды и т. д.

Пресс - конференция - синтезированный жанр, в котором объединяются ораторский монолог (заявление) и публичный диалог (ответы на вопросы).

По каждому вопросу плана семинара преподавателем назначается группа обучаемых (3-4 человека) в качестве экспертов. Они всесторонне изучают проблему и выделяют докладчика для изложения тезисов по ней. После первого доклада участники семинара задают вопросы, на которые отвечают докладчик и другие члены экспертной группы. Вопросы и ответы составляют центральную часть семинара. Как известно, способность поставить вопрос предполагает подготовленность по соответствующей теме.

Еще до начала мероприятия следует решить, что вы хотите сказать прессе и общественности. Нужно иметь в наличии уже готовое заявление. В нем касаются наиболее важных тем. Постарайтесь предугадать вопросы, которые зададут и отрепетируйте ответы. Они должны быть спокойными, правдивыми и, по возможности, краткими. На вопросы надо стараться отвечать без замешательства, авторитетно и доверительно.

Традиционно после официальной части пресс - конференции журналисты собираются вокруг ее организаторов. Они хотят задать уже свои личные вопросы, отыскивают материал для специальных заметок.

Задача участников грамотно, последовательно, аргументированно и конкретно излагать свою точку зрения. И доказать преимущества своей позиции.

Практическое занятие № 3. Тема 3. Барьеры, возникающие при общении, и способы их преодоления

Контрольные вопросы:

1. Что такое коммуникативный барьер?
2. Назовите причины возникновения барьеров в деловой коммуникации.
3. Дайте классификацию коммуникативным барьерам.

Задание:

1. Заполните раздел: причина барьера между участниками деловой коммуникации

Барьер	Причина барьера
Эстетические барьеры	
Интеллектуальные барьеры	
Мотивационные барьеры	
Моральные барьеры	
Эмоциональные барьеры	

Причины барьеров: Первое впечатление о человеке складывается по его внешнему виду, манере поведения, одежде.

Общение обладателей различных типов интеллекта может привести к возникновению барьеров между ними.

Возникают, когда собеседнику не интересны высказанные соображения.

Возникают, когда один человек для другого становится средством достижения утилитарных целей.

Барьеры, которые не удается преодолеть человеку, в совершенстве владеющему разнообразными средствами общения: подлость, непорядочность, грубость, хамство.

Неприятные эмоции ослабляют способность воспринимать и правильно оценивать самые серьезные и веские аргументы в пользу той или иной точки зрения.

Практическое занятие № 4. Тема 4. Вербальные и невербальные средства деловой коммуникации

Контрольные вопросы:

1. Вербальная коммуникация как важная профессиональная составляющая человека.
2. Особенности невербальной коммуникации в межкультурном деловом общении.
3. Какие функции выполняет невербальная коммуникация?
4. Что такое кинесика? Приведите примеры.
5. Какие зоны визуального контакта вы знаете?
6. Что такое такесика? Приведите примеры.
7. Что такое просодика? Приведите примеры.
8. Что такое проксемика? Приведите примеры.

Задание:

1. По вербальному каналу передается чистая информация с помощью:

- слова,
- тона голоса,
- интонации голоса,
- содержания,
- тембра.

Удалите лишние слова.

2. Заполните таблицу примерами соответствующих невербальных средств

Кинесика	Просодика и экстралингвистика	Такесика	Проксемика

Невербальные средства: Поза, Жест, Мимика, Походка, Грусть, Взгляд, Направление движения, Длина паузы, Частота контакта, Движение, Интонация, Громкость, Тембр, Пауза, Вздох, Смех, Плач, Кашель, Слух, Рукопожатие, Поцелуй, Похлопывания, Любовь, Ориентация, Дистанция, Обаяние.

Исключите лишнее.

3. Определите, какое влияние оказывают на общение визуальный контакт, позы, жесты, расстояние, на котором находятся собеседники, проанализировав ситуацию по вопросам:

- 1) Смотрели ли участники разговора друг на друга?
- 2) Как часто они смотрели прямо в глаза друг другу?
- 3) Когда каждый из них смотрел на собеседника больше: когда говорил или когда слушал?
- 4) Посмотрел ли говорящий на партнера после того, как кончил говорить, как бы давая понять: «Теперь ваша очередь»?
- 5) Что выражают собеседники позами?
- 6) Что они «говорят» руками?
- 7) Помогают ли движения головы ходу разговора?
- 8) Менялось ли расстояние между коммуникантами? Чем это вызвано?

4. Выясните особенности невербального поведения одного из студентов вашей группы. Отвечайте на вопросы по мере накопления результатов наблюдения:

- 1) Бывают ли у него жесты - паразиты, которые мешают в общении, затрудняют понимание его слов?
- 2) Может ли он в конфликтной ситуации сдерживать мимику, жесты, которые усиливают неприязнь, гнев, углубляют конфликт?
- 3) Способен ли он по выражению ваших глаз понять, что вы хотите что - то спросить?
- 4) Гармонично ли сочетаются между собой его жесты, мимика, интонации в разных ситуациях?
- 5) Соответствуют ли его жесты и мимика словам, дополняют ли содержание речи?
- 6) Может ли он сдерживать внешнее проявление гнева, недовольства, обиды?
- 7) Бывают ли у него некрасивые, с вашей точки зрения, позы и движения?
- 8) Умеет ли он достаточно тонко и понятно показать свое доброжелательное отношение, симпатию, заинтересованность?
- 9) Есть ли у него индивидуальные, неповторимые жесты и позы?
- 10) Бывает ли он скован в движениях в непривычной, незнакомой ситуации?

Практическое занятие № 5. Тема 5. Индивидуальные различия коммуникативной деятельности

Контрольные вопросы:

1. Дайте определение личности.
2. Охарактеризуйте структуру личности.
3. Опишите типы личности по типу темперамента.
4. Опишите типы личности по типу характера.
5. Опишите типы личности по стилю мышления.

Задание:

1. Составьте свой психологический портрет, определив свой тип темперамента по Г. Айзенку:

Темперамент – это одна из важнейших врождённых характеристик индивида. Он определяет уровень общей способности человека к активности, энергию, ритм жизни и эмоциональность

Ответьте на 57 вопросов. Варианты ответов на вопросы: "да", "нет". Первый ответ, пришедший Вам в голову, является правильным.

1. Часто ли Вы испытываете тягу к новым впечатлениям, чтобы испытать сильные ощущения?
2. Часто ли Вы чувствуете, что нуждаетесь в друзьях, которые могут Вас понять, ободрить, выразить сочувствие?
3. Считаете ли Вы себя беспечным человеком?
4. Правда ли, что Вам очень трудно отвечать "нет"?
5. Обдумываете ли Вы свои дела не спеша и предпочитаете ли подождать, прежде чем действовать?
6. Всегда ли Вы сдерживаете свои обещания, даже если Вам это не выгодно?
7. Часто ли у Вас бывают спады и подъемы настроения?
8. Быстро ли Вы обычно действуете и говорите, и не растрчиваете ли много времени на обдумывание?
9. Возникало ли у Вас когда-нибудь чувство, что Вы несчастны, хотя никакой серьезной причины для этого не было?
10. Верно ли, что на спор Вы способны решиться на все?
11. Смущает ли Вы, когда хотите познакомиться с человеком противоположного пола, который Вам симпатичен?
12. Бывает ли, что, разозлившись, Вы выходите из себя?
13. Часто ли Вы действуете под влиянием минутного настроения?
14. Часто ли Вас беспокоят мысли о том, что Вам не следовало бы чего-нибудь делать или говорить?
15. Предпочитаете ли Вы чтение книг встречам с людьми?
16. Вас легко обидеть?
17. Любите ли Вы часто бывать в компании?
18. Бывают ли у Вас иногда такие мысли, которые Вы хотели бы скрыть от других людей?
19. Верно, что иногда Вы настолько полны энергии, что все горит в руках, а иногда чувствуете сильную вялость?
20. Предпочитаете ли Вы иметь друзей поменьше, но особенно близких Вам?
21. Часто ли Вы мечтаете?
22. Когда на Вас кричат, Вы отвечаете тем же?
23. Часто ли Вас тревожит чувство вины?
24. Все ли ваши привычки хороши и желательны?
25. Способны ли Вы дать волю собственным чувствам и всю повеселиться в шумной компании?
26. Считаете ли Вы себя человеком возбудимым и чувствительным?
27. Считают ли Вас человеком живым и веселым?
28. После того, как дело сделано, часто ли Вы возвращаетесь к нему мысленно и думаете, что могли бы сделать лучше?
29. Вы обычно молчаливый и сдержанный, когда находитесь среди людей?

30. Вы иногда сплетничаете?
31. Бывает ли, что Вам не спится оттого, что разные мысли лезут в голову?
32. Верно ли, что Вам приятнее и легче прочесть о том, что Вас интересует в книге, хотя можно быстрее и проще узнать об этом у друзей?
33. Бывает ли у Вас сильное сердцебиение?
34. Нравится ли Вам работа, требующая постоянного внимания?
35. Бывает ли, что Вас "бросает в дрожь"?
36. Верно ли, что Вы всегда говорите о знакомых Вам людях только хорошее, даже тогда, когда уверены, что они об этом не узнают?
37. Верно ли, что Вам неприятно бывать в компании, где постоянно подшучивают друг над другом?
38. Вы раздражительны?
39. Нравится ли Вам работа, которая требует быстроты действий?
40. Верно ли, что Вас не редко не дают покоя мысли о разных неприятностях и "ужасах", которые могли бы произойти, хотя все кончилось благополучно?
41. Вы ходите медленно и неторопливо?
42. Вы когда-нибудь опаздывали на свидание, работу или учебу?
43. Часто ли Вам снятся кошмары?
44. Верно ли, что Вы такой любитель поговорить, что никогда не упустите удобного случая побеседовать с незнакомым человеком?
45. Беспокоят ли Вас какие-нибудь боли?
46. Огорчились бы Вы, если бы долго не могли видеться со своими друзьями?
47. Можете ли Вы назвать себя нервным человеком?
48. Есть ли среди Ваших знакомых такие, которые Вам явно не нравятся?
49. Можете Вы сказать, что Вы уверенный в себе человек?
50. Легко ли Вас задевает критика Ваших недостатков или Вашей работы?
51. Трудно ли получить настоящее удовольствие от вечеринки?
52. Беспокоит ли Вас чувство, что Вы чем-то хуже других?
53. Сумели бы Вы внести оживление в скучную компанию?
54. Бывает ли, что Вы говорите о вещах, в которых совсем не разбираетесь?
55. Беспокоитесь ли Вы о своем здоровье?
56. Любите ли Вы подшутить над другими?
57. Страдает ли Вы от бессонницы?

Обработка теста ("ключ").

Если ответ "ключа" совпадает с Вашим ответом, Вы прибавляете себе один балл. Если не совпадает, - ноль баллов.

Шкала лжи.

Ответ "да" на вопросы: 6, 24, 36.

Ответ "нет" на вопросы: 12, 18, 30, 42, 48, 54.

Сосчитайте сумму. Если результат от 4 и больше баллов, это значит, что у Вас появилась так называемая социальная желательность: Вы отвечали не так, как есть на самом деле, а так как Вам хотелось бы или так, как принято в обществе. Другими словами, Ваши ответы не достоверны. Если результат меньше 4 баллов, Ваши ответы искренни. Пожалуйста, продолжайте.

Если ответ "ключа" совпадает с Вашим ответом, Вы прибавляете себе один балл. Если не совпадает, - ноль баллов.

Шкала экстраверсии.

Ответ "да" на вопросы: 1, 3, 8, 10, 13, 17, 22, 25, 27, 37, 39, 44, 46, 49, 53, 56.

Ответ "нет" на вопросы: 5, 15, 20, 29, 32, 34, 41, 51.

Сосчитайте сумму.

Шкала эмоциональной устойчивости.

Ответ "да" на вопросы: 2, 4, 7, 9, 11, 14, 16, 19, 21, 23, 26, 28, 31, 33, 35, 38, 40, 43, 45, 47, 50, 52, 55, 57.

Сосчитайте сумму.

Начертите оси координат: горизонтальная ось - "шкала экстраверсии", вертикальная ось - "шкала эмоциональной устойчивости". Каждая шкала от 1 до 24, пересекаются в точке 12. Отметьте свои показатели на осях. Найдите точку пересечения. Точка может лежать на оси, если одна из шкал равна 12.

Результат, который Вы получили, - Ваш преобладающий тип темперамента. По шкале экстраверсии Вы можете посмотреть тип направленности личности: экстраверт или интроверт.



2. *Пройдите тест - опросник Г. Шмишека, К. Леонгарда*, который предназначен для диагностики типа акцентуации личности, опубликован Г. Шмишеком в 1970 г и является модификацией "Методики изучения акцентуаций личности К. Леонгарда". Методика предназначена для диагностики акцентуаций характера и темперамента. Согласно К. Леонгарду акцентуация - это "заострение" некоторых, присущих каждому человеку, индивидуальных свойств. Акцентуированные личности не являются патологическими, другими словами они нормальные. В них потенциально заложены как возможности социально положительных достижений, так и социально-но отрицательный заряд. Выделенные Леонгардом 10 типов акцентуированных личностей раз-делены на две группы: акцентуации характера (демонстративный, педантичный, застревающий, возбудимый) и акцентуации темперамента (гипертимический, дистимический, тревожно-боязливый, циклотимический, аффективный, эмотивный).

Инструкция: Вам будут предложены утверждения, касающиеся вашего характера. Отвечайте, долго не раздумывая, вы можете выбрать один их двух ответов: "да" или "нет", других вариантов ответов нет. Свой ответ нужно отметить в ответном бланке, поставив крестик в окошке "да" или "нет" напротив цифры, соответствующей номеру вопроса.

1. Является ли ваше настроение в общем веселым и беззаботным?
2. Восприимчивы ли вы к обидам?
3. Случалось ли вам иногда быстро заплакать?
4. Всегда ли вы считаете себя правым в том деле, которое делаете, и вы не успокоитесь, пока не убедитесь в этом?
5. Считаете ли вы себя более смелым, чем в детском возрасте?
6. Может ли ваше настроение меняться от глубокой радости до глубокой печали? Находитесь ли вы в компании в центре внимания?

7. Бывают ли у вас дни, когда вы без достаточных оснований находитесь в угрюмом и раздражительном настроении и ни с кем не хотите разговаривать?
8. Серьезный ли вы человек?
9. Можете ли вы сильно воодушевиться?
10. Предприимчивы ли вы?
11. Быстро ли вы забываете, если вас кто-нибудь обидит?
12. Мягкосердечный ли вы человек?
13. Пытаетесь ли вы проверить после того, как опустили письмо в почтовый ящик, не осталось ли оно висеть в прорези?
14. Всегда ли вы стараетесь быть добросовестным в работе?
15. Испытывали ли вы в детстве страх перед грозой или собаками?
16. Считаете ли вы других людей недостаточно требовательными друг к другу?
17. Сильно ли зависит ваше настроение от жизненных событий и переживаний?
18. Всегда ли вы прямодушны со своими знакомыми?
19. Часто ли ваше настроение бывает подавленным?
20. Был ли у вас раньше истерический припадок или истощение нервной системы?
21. Склонны ли вы к состояниям сильного внутреннего беспокойства или страстного стремления?
22. Трудно ли вам длительное время просидеть на стуле?
23. Боретесь ли вы за свои интересы, если кто-то поступает с вами несправедливо?
24. Смогли бы вы убить человека?
25. Сильно ли вам мешает косо висящая гардина или неровно настланная скатерть, настолько, что вам хочется немедленно устранить эти недостатки?
26. Испытывали ли вы в детстве страх, когда оставались одни в квартире?
27. Часто ли у вас без причины меняется настроение?
28. Всегда ли вы старательно относитесь к своей деятельности?
29. Быстро ли вы можете разгневаться?
30. Можете ли вы быть бесшабашно веселым?
31. Можете ли вы иногда целиком проникнуться чувством радости?
32. Подходите ли вы для проведения увеселительных мероприятий?
33. Высказываете ли вы обычно людям свое откровенное мнение по тому или иному вопросу?
34. Влияет ли на вас вид крови?
35. Охотно ли вы занимаетесь деятельностью, связанной с большой ответственностью?
Склонны ли вы вступить за человека, с которым поступили несправедливо?
36. Трудно ли вам входить в темный подвал?
37. Выполняете ли вы кропотливую черную работу так же медленно и тщательно, как и любимое вами дело?
38. Являетесь ли вы общительным человеком?
39. Охотно ли вы декламировали в школе стихи?
40. Убегали ли вы ребенком из дома?
41. Тяжело ли вы воспринимаете жизнь?
42. Бывали ли у вас конфликты и неприятности, которые так изматывали вам нервы, что вы не выходили на работу?
43. Можно ли сказать, что вы при неудачах не теряете чувство юмора?
44. Сделаете ли вы первым шаг к примирению, если вас кто-то оскорбит?
45. Любите ли вы животных?
46. Уйдете ли вы с работы или из дому, если у вас там что-то не в порядке?
47. Мучают ли вас неопределенные мысли, что с вами или с вашими родственниками случится какое-нибудь несчастье?
48. Считаете ли вы, что настроение зависит от погоды?
49. Затруднит ли вас выступить на сцене перед большим количеством зрителей?
50. Можете ли вы выйти из себя и дать волю рукам, если вас кто-то умышленно грубо рассердит?
51. Много ли вы общаетесь?
52. Если вы будете чем-либо разочарованы, придете ли в отчаяние?

53. Нравится ли вам работа организаторского характера?
54. Упорно ли вы стремитесь к своей цели, даже если на пути встречается много препятствий?
55. Может ли вас так захватить кинофильм, что слезы выступят на глазах?
56. Трудно ли вам будет заснуть, если вы целый день размышляли над своим будущим или какой-нибудь проблемой?
57. Приходилось ли вам в школьные годы пользоваться подсказками или списывать у товарищей домашнее задание?
58. Трудно ли вам пойти ночью на кладбище?
59. Следите ли вы с большим вниманием, чтобы каждая вещь в доме лежала на своем месте? Приходилось ли вам лечь спать в хорошем настроении, а проснуться в удрученном и несколько часов оставаться в нем?
60. Можете ли вы с легкостью приспособиться к новой ситуации?
61. Есть ли у вас предрасположенность к головной боли?
62. Часто ли вы смеетесь?
63. Можете ли вы быть приветливым с людьми, не открывая своего истинного отношения к ним?
64. Можно ли вас назвать оживленным и бойким человеком?
65. Сильно ли вы страдаете из-за несправедливости?
66. Можно ли вас назвать страстным любителем природы?
67. Есть ли у вас привычка проверять перед сном или перед тем, как уйти, выключен ли газ и свет, закрыта ли дверь?
68. Пугливы ли вы?
69. Бывает ли, что вы чувствуете себя на седьмом небе, хотя объективных причин для этого нет?
70. Охотно ли вы участвовали в юности в кружках художественной самодеятельности, в театральном кружке?
71. Тянет ли вас иногда смотреть вдаль?
72. Смотрите ли вы на будущее пессимистически?
73. Может ли ваше настроение измениться от высочайшей радости до глубокой тоски за короткий период времени?
74. Легко ли поднимается ваше настроение в дружеской компании?
75. Переносите ли вы злость длительное время?
76. Сильно ли вы переживаете, если горе случилось у другого человека?
77. Была ли у вас в школе привычка переписывать лист в тетради, если вы поставили на него кляксу?
78. Можно ли сказать, что вы больше недоверчивы и осторожны, нежели доверчивы?
79. Часто ли вы видите страшные сны?
80. Возникала ли у вас мысль против воли броситься из окна, под приближающийся поезд? Становитесь ли вы радостным в веселом окружении?
81. Легко ли вы можете отвлечься от обременительных вопросов и не думать о них?
82. Трудно ли вам сдерживать себя, если вы разозлитесь?
83. Предпочитаете ли вы молчать (да), или вы словоохотливы?

Ключ тесту опроснику Шмишека Леонгарда. По каждой шкале подсчитываются плюсы (положительные ответы на указанные вопросы) и минусы (отрицательные ответы на соответствующие шкале вопросы). Затем полученные баллы (плюсы и минусы) по шкале суммируются и результат умножается на коэффициент – при каждом типе акцентуации свой. В результате обработки результатов тестирования получится 10 показателей, соответствующих выраженности той или иной акцентуации личности по К. Леонгарду. *Акцентуации характера:* 1. Демонстра-тивность, истероидность x2 (получившееся значение шкалы умножить на 2) Сложить (+) : 7, 19, 22, 29, 41, 44, 63, 66, 73, 85, 88 Вычесть (—) : 51
 2. Застревание, ригидность x2 +: 2, 15, 24, 34, 37, 56, 68, 78, 81 —: 12, 46, 59
 3. Педантичность x2 +: 4, 14, 17, 26, 39, 48, 58, 61, 70, 80, 83 —: 36

4. Неуровновешенность, возбудимость x3 +: 8, 20, 30, 42, 52, 64, 74, 86 —: Нет *Акцентуации темперамента*
5. Гипертимность x3 +: 1, 11, 23, 33, 45, 55, 67, 77 —: Нет
6. Дистимичность x3 +: 9, 21, 43, 75, 87 -: 31, 53, 65
7. Тревожность, боязливость x3 +: 16, 27, 38, 49, 60, 71, 82 -: 5
8. Циклотимичность x3 +: 6, 18, 28, 40, 50, 62, 72, 84 —: Нет
9. Аффективность, экзальтированность x6 +: 10, 32, 54, 76 —: Нет
10. Эмотивность, лабильность x3 +: 3, 13, 35, 47, 57, 69, 79 — : 25

Интерпретация к тесту опроснику Шмишека Леонгарда. Максимальный показатель по каждому типу акцентуации (по каждой шкале опросника) равен 24 балла. Полученные данные могут быть представлены в виде "профиля акцентуаций личности": По некоторым источникам, признаком акцентуации считается величина, превосходящая 12 баллов. Другие же основания практического применения опросника указывают, что сумма баллов в диапазоне от 15 до 18 говорит лишь о тенденции к тому или иному типу акцентуации. И лишь в случае превышения 19 баллов личность является акцентуированной. Таким образом, вывод о степени выраженности акцентуации делается на основании следующих показателей по шкалам: 0-12 – свойство не выражено 13-18 – средняя степень выраженности свойства (тенденция к тому или иному типу акцентуации личности) 19-24 – признак акцентуации

Практическое занятие № 6. Тема 6. Психологические проблемы деловых коммуникаций

Контрольные вопросы:

1. Назовите механизмы воздействия в процессе общения.
2. Раскройте роль суггестии и контрсуггестии в процессе общения.
3. Опишите атрибуции (приписывание) как источник ошибок при восприятии.
4. Самопрезентация в общении.
5. Социальные ожидания, их роль в деловом общении.
6. Охарактеризуйте способы влияния на партнера в процессе общения.
7. Манипуляции. Характеристики. Стратегии. Роли.
8. Умение слушать и слушать.

Задание:

1. Используя «правило трех Т» сформулируйте реакции на каждом из 3-х уровней переговоров, моделируя сопутствующие им условия. Фразы-убийцы:

«И часто вы срываете сроки переговоров?» «Почему вы вынуждаете ломать над этим голову наших посредников?» «Вам следует внимательно изучить условия договора!»

2. В какой фразе, на ваш взгляд, соблюдены принципы «Искусства словесной атаки?»

«Не могли бы мы вернуться к нашей основной теме?»

«Дмитрий, пожалуйста, расскажите о вашем решении проблемы!»

3. В какой фразе, на ваш взгляд, соблюдены принципы «Искусства словесной атаки?»

«Таким образом мы быстрее достигнем поставленной цели». «Только так мы сможем быстро достичь цели нашего разговора».

4. В какой фразе, на ваш взгляд, соблюдены принципы «Искусства словесной атаки?»

«Уловки в споре — не тема нашего разговора!» «Наша тема сегодня — искусство словесной атаки!»

5. Составьте комплимент, учитывая правило: “Без приправ”.

Составьте комплимент, учитывая правило: “Без дидактики”.

Составьте комплимент, учитывая правило: “Высокое мнение”.

Составьте комплимент, учитывая правило: “Без гипербол”.

Составьте комплимент, учитывая правило: “Один смысл”

Составьте комплимент, учитывая правило: “Без претензий”.

Практическое занятие № 7. Тема 7. Формы деловых коммуникаций: деловая беседа, совещание, деловые переговоры

Контрольные вопросы:

1. Что такое деловая беседа, какие виды деловых бесед бывают?
2. Перечислите принципы ведения деловой беседы.
3. Каковы основные функции деловой беседы?
4. На какие вопросы нужно подготовить ответы перед деловой беседой?
5. Что влияет на успех деловой беседы?
6. Какие типы совещаний вы знаете?
7. Что включает в себя подготовка деловых совещаний?
8. Каковы профессиональные цели деловых совещаний?
9. Что необходимо предусмотреть организатору совещания?
10. Какие можно выделить типы участников совещания?
11. Какие требования предъявляются к ведущему деловое совещание?
12. Дать краткую характеристику подготовки совещания.
13. Что такое деловые переговоры?
14. Назовите цели переговоров.
15. Перечислите этапы переговоров.
16. Укажите правила ведения переговоров.

Задание:

1. Деловая беседа - «Прием на работу»

Задание: 3 человека: один – работодатель промышленного предприятия, 2 – трудоустраиваются на одно вакантное место.

Задача для работодателя – сделать выбор из двух человек.

Задача для трудоустраивающихся: так провести беседу с руководителем, чтобы вас взяли на вакантное место, продумать убедительные аргументы.

Вопросы для беседы:

1. Какие приемы использовали трудоустраивающиеся на предприятие? Вербальные, невербальные: как устанавливали дистанцию, какие жесты применяли? Насколько были убедительными аргументы.
2. Кого из двух трудоустраивающихся взяли бы на работу и почему?

2. Проведение делового совещания. Необходимо посмотреть производственную ситуацию и слушателям предлагается дать оценку подготовки и проведения делового совещания директором ЛПХ:

Руководитель: Нам необходимо сегодня рассмотреть окончательный вариант проекта реконструкции нижнего склада, разработанный Красноярским филиалом института «Гипролестранс», представитель которого присутствует у нас на совещании. Предварительно он встретился с гл. инженером, работниками производственно-технического отдела и нижнего склада, с гл. механиком.

Поэтому, давайте договоримся о следующем порядке совещания. Первому слово предоставим председателю института, затем начальнику ПТО, начальнику нижнего склада, пусть они выскажут свои предложения, замечания, затем обсудим и примем решение. Протокол совещания прошу вести инженера ПТО.

Пожалуйста, господин представитель, сколько Вам необходимо времени? Минут 15-20 достаточно? Ну и прекрасно.

Представитель: Лесопромышленный склад – лесозаготовительное предприятие, занимающееся приемкой древесины, ее частичной обработкой, переработкой и отгрузкой готовой продукции потребителю. На лесопромышленном складе применяется в настоящее время ручной труд на разделке древесины и сортировке. Разделка осуществляется электропилами ЭПЧ – 3.

Сортировка, транспортировка производится при помощи цепных АБ – 22 У. на современном складе на разделке буду использоваться автоматизированные раскряжевочные установки ЛО – 15А. На сортировке – автоматизированные транспортеры КТ-86.0 **Начальник ПТО:** Я думаю, что необходимо увеличить протяженность дорог по нижнему

складу для использования поступивших в леспромхоз двух тракторов К-700, оборудованных челюстным захватом и необходимостью их применения для перевозки круглых лесоматериалов.

Представитель: Согласен. Поддерживаю.

Начальник нижнего склада: Первоначальный проект реконструкции склада подробно рассматривался специалистами, затем обсуждался на производственном совещании нижнего склада и получил принципиальное одобрение. В представленном сегодня проекте все наши замечания и предложения специалистов нижнего склада учтены и я предлагаю утвердить проект.

Главный инженер: Я внимательно рассмотрел проект, считаю его соответствующим современным требованиям. В проекте правильно спланирован технологический процесс, учтены задачи комплексной переработки древесины и поэтому предлагаю утвердить проект.

Председатель рабочкома: На производственной комиссии мы рассматривали проект и по технологической части в нем замечаний нет, но рабочком считает, что предусмотренный к строительству бытовой корпус необходимо расширить и предусмотреть в нем комнату гигиены женщин и расширить помещение для отдыха, так как предусмотренный проектом не сможет вместить работающих на складе.

Представитель: Замечание председателя рабочкома пожалуй справедливо и придется его учесть.

Руководитель: Желание выступить есть, нет.

Я тоже предварительно ознакомился с проектом, и также считаю, что он достаточно обоснован, в нем учтены требования современной технологии и пожелания коллектива. Вместе с тем, я поддерживаю предложения председателя рабочкома о необходимости предусмотреть в проекте корпуса комнату гигиены для женщин и расширить помещение для отдыха. Нам необходимо предусмотреть все для создания необходимых условий для коллектива.

Кроме того, хотя в проекте не предусмотрен противопожарный водоем, но я думаю, что необходимо предусмотреть к нему дорогу. Я думаю, что представитель института с нами согласится. Как, господин представитель?

Представитель: Я думаю, что возражать против разумных предложений у меня оснований нет.

Руководитель: Ну и прекрасно. Поскольку других замечаний нет, предлагаю проект реконструкции нижнего склада считать утвержденным. Замечаний по совещанию нет? Спасибо.

3. Проведение деловой игры «Национальные особенности проведения переговоров между Великобританией и Китаем»

Великобритания.

Вам очень нужен этот контракт, потому что он поможет вашей компании оставаться на плаву и конкурировать с ведущими фирмами. Кроме того, это отличная возможность добавить в портфолио вашей компании крупный международный проект. Вы знаете, что ваши поезда – единственные в мире, которые подходят по скорости для этого проекта в Китае – их скорость 360 км\ч. Кроме того, они безопасны в эксплуатации и безвредны для окружающей среды. Вы считаете, что это хороший способ достижения новых вершин и вы надеетесь, что финальная сумма контракта будет не меньше 4,2 млрд. долл.

Однако, вы имеете опыт работы с китайскими компаниями, и они известны своей манерой копировать чужие технологии и разрывать контракты. Они также известны покупкой последних технологических разработок под юридически «серыми» схемами составления контрактов.

В идеале, вам надо продать как можно больше поездов, выстроить долгосрочные отношения и законно защитить свою технологию при подписании контракта. Вы готовы пойти на некоторые уступки, и вы не ждете легких переговоров.

Китай.

Вы заинтересованы в постройке высокоскоростной железнодорожной магистрали в Китае. Вы знаете, что Великобритания – единственный в мире производитель поездов, которые подходят по скорости для вашего проекта – их скорость 360 км\ч. Кроме того, они безопасны в эксплуатации и безвредны для окружающей среды.

Однако, вы имеете деньги только на постройку железной дороги и на покупку нескольких поездов. В вашем распоряжении имеется 3 млрд. долл на весь проект. У вас есть опыт заимствования чужих технологий и воспроизводства их в Китае. Во всем мире знают о вашей способности составлять «серые» контракты для копирования чужих разработок.

Ваша цель – построить железную дорогу и завод по производству высокоскоростных поездов в Китае. Вам нужно приобрести как можно меньше поездов у Великобритании по минимальной цене и скопировать их технологии.

Великобритания

Параметры контракта	Ваша позиция (цель)	Ваша позиция как эксперта	Позиция партнеров	Результат переговоров
Количество поездов	150 составов			
Производство	В Великобритании, британские рабочие, доставка паромом, доставку оплачивает заказчик			
Дедлайн	3 года с момента подписания			
Стоимость контракта	4 млрд. долл.			
Способ оплаты	50% - аванс 25% - при окончании производства 25% - после доставки			
Гарантия	5 лет			
Стоимость гарантии	200 млн. долл.			
Совместное обслуживание + обучение персонала	Договорная			

Китай

Параметры контракта	Ваша позиция (цель)	Ваша позиция как эксперта	Позиция партнеров	Результат переговоров

			ров	
Количество поездов	20 составов			
Производство	В Китае, китайские рабочие, доставка материалов паромом, доставку оплачивает отправитель			
Дедлайн	1 год с момента подписания			
Стоимость контракта	2 млрд. долл.			
Способ оплаты	20% - аванс 20% - при транспортировке материалов 60% - по окончании производства			
Гарантия	1 год			
Стоимость гарантии	100 млн. долл.			
Совместное обслуживание + обучение персонала	Договорная			

Практическое занятие № 8. Тема 8. Телефонные переговоры как форма деловых коммуникаций

Контрольные вопросы:

1. Какова роль телефона в современной жизни?
2. В чем заключается искусство ведения телефонных разговоров?
3. Назовите речевые правила и особенности телефонных разговоров.
4. Охарактеризуйте правила телефонных разговоров в ситуациях, когда звонят Вам и когда звоните Вы.

Задание:

1. Предлагается пример телефонного разговора:

Телефонный разговор № 1.

Доброе утро!

Кто говорит?

Вам звонит

Иванова! Как дела?

У Вас есть пара минут?

Я звоню вам, Сергей Иванович, чтобы обсудить вопрос: насколько мы можем быть Вам полезны в доставке строительных материалов.

Гм, так сказать.

Я загляну к Вам как-нибудь, и мы продолжим наш разговор.

Добро! Пока, Сергей Иванович.

Итак, вы прослушали телефонный разговор и давайте оценим его с точки зрения: а) правильности построения разговора б) этикета делового общения по телефону

в) речевых правил и особенностей телефонных разговоров Студенты называют.

Подведем итог общения: как Вы убедились, телефонный разговор был построен неправильно.

Попробуем научиться правильно говорить по телефону.

2. *Оцените этикет делового общения по телефону и данные оценки занесите в отчет по практической работе* (при этом использовать рекомендации по ведению телефонного разговора).

Телефонный разговор № 2.

Если звоните Вы.

Добрый день, Петрова Ирина Васильевна, преподаватель лесотехникума. Ольга Дмитриевна?

Вам сейчас удобно говорить?

Я звоню, чтобы обсудить с вами вопросы по подготовке к научно-практической конференции.

Насколько я знаю, Вы принимаете решение по поводу возможности получения информации. Можно ли Вам задать несколько кратких вопросов?

Когда вы будете свободны?

Вам удобно встретится в четверг в 15-00? Благодарю

Вас за то, что вы уделите мне свое время.

Практическое занятие № 9. Тема 9. Формы письменных деловых

коммуникаций Контрольные вопросы:

1. Перечислите особенности официально-делового стиля, иллюстрируя их примерами.
2. Что такое деловое письмо и чем оно отличается от письма в обыденной жизни?
3. Перечислите основные виды, структуру и принципы составления деловых писем.
4. Охарактеризуйте особенности составления деловых писем.
5. Опишите основные моменты составления резюме.

Задание:

1. Составьте текст объяснительной записки.
2. Составьте диалог рекрутера и соискателя должности менеджера.
3. Составьте текст письма приглашения.

Практическое занятие № 10. Тема 10. Публичное выступление как форма деловой коммуникации

Контрольные вопросы:

1. Что такое публичное выступление? Как понять, почувствовать и завоевать зрительскую аудиторию в публичном выступлении?
3. Подготовка публичного выступления и его суть, как основа успеха.
4. Завершение публичного выступления – призыв к действию.
5. Ответы на вопросы в ходе публичного выступления.
6. Уверенность в себе при публичном выступлении. Психологические приемы регуляции эмоционального состояния при публичных выступлениях.

Задание:

1. Составьте небольшое публичное выступление и предполагаемый портрет аудитории, перед которой хотели бы выступить с темой: «Психологический портрет современного руководителя».
2. Деловая игра «Оратор».
Цель игры: оценка аудиторией результатов одноактного вербального общения. Каждому студенту кратко в течение 3-5 минут нужно изложить

товарищам по группе то, каким образом он представляет свое положение в обществе после окончания университета. Информация может быть вполне относительной. В ходе выступления его товарищи дают ему оценку по пятибалльной системе, оценивая:

1. Внешний вид;
2. Уверенность в себе;
3. Благожелательность.

После выступления листки с анонимными оценками передаются выступавшему, что дает ему возможность оценить свою «презентабельность» при кратковременном общении.

Практическое занятие № 11. Тема 11. Конфликтное взаимодействие в деловой сфере

Контрольные вопросы:

1. Что такое организационный конфликт?
2. Назовите стадии развития конфликтов.
3. Охарактеризуйте основные виды конфликтов.
4. Охарактеризуйте основные типы конфликтов.
5. Охарактеризуйте структурные межличностные способы разрешения конфликтов.

Задание:

2. *Пройдите тест Томаса Киллмана "Методика оценки поведения в конфликте".*

Для оценки Ваших психологических особенностей Вам предлагается в каждой из 30 пар суждений выбрать то, которое является наиболее типичным для Вас, точнее характеризует Ваше обычное поведение в конфликте. Отметьте выбранные варианты. Утверждения повторяются, но каждый раз в новом сочетании. Иногда выбор сделать трудно, но все равно необходимо. Долго думать не следует.

1. _____

а) иногда я предоставляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса; б) чем обсуждать то, в чем мы расходимся, я стараюсь обратить внимание на то, с чем мы оба согласны.

2. _____

а) я стараюсь найти компромиссное решение; б) я пытаюсь уладить дело с учетом интересов другого и моих собственных.

3. _____

а) обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего; б) я стараюсь успокоить другого и главным образом сохранить наши отношения.

4. _____

а) я стараюсь найти компромиссное решение; б) иногда я жертвую своими собственными интересами ради интересов другого человека.

5. _____

а) улаживая спорную ситуацию, я все время стараюсь найти поддержку другого; б) я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.

6. _____

а) я стараюсь избежать возникновения неприятностей для себя; б) я стараюсь добиться своего.

7. _____

а) я стараюсь отложить решение спорного вопроса с тем, чтобы со временем решить его окончательно; б) я считаю возможным в чем-то уступить, чтобы добиться другого решения.

8. _____

а) обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего; б) я первым делом стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и во-просы.

9. _____

а) я думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий;
б) я предпринимаю усилия, чтобы добиться своего.

10. _____

а) я твердо стремлюсь достичь своего; б) я пытаюсь найти компромиссное решение.

11. _____

а) первым делом я стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и вопросы; б) я стараюсь успокоить другого и главным образом сохранить наши отношения.

12. _____

а) зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры; б) я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет мне навстречу.

13. _____

а) я предлагаю среднюю позицию; б) я настаиваю, чтобы было сделано по-моему.

14. _____

а) я сообщаю другому свою точку зрения и спрашиваю о его взглядах; б) я пытаюсь показать другому логику и преимущества моих взглядов.

15. _____

а) я стараюсь успокоить другого и главным образом сохранить наши отношения; б) я стараюсь сделать все необходимое, чтобы избежать напряженности.

16. _____

а) я стараюсь не задеть чувств другого; б) я пытаюсь убедить другого в преимуществах моей позиции.

17. _____

а) обычно я настойчиво стараюсь добиться своего; б) я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.

18. _____

а) если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем; б) я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет мне навстречу.

19. _____

а) первым делом я стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы; б) я стараюсь отложить решение спорного вопроса, чтобы со временем решить его окончательно.

20. _____

а) я пытаюсь немедленно преодолеть наши разногласия; б) я стараюсь найти наилучшее сочетание выгод и потерь для нас обоих.

21. _____

а) ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого;
б) я всегда склоняюсь к прямому обсуждению проблемы.

22. _____

а) я пытаюсь найти позицию, которая находится посередине между моей позицией и точкой зрения другого человека; б) я отстаиваю свои желания.

23. _____

а) как правило, я озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас; б) иногда я представляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.

24. _____

а) если позиция другого кажется ему важной, я постараюсь пойти навстречу его желаниям;
б) я стараюсь убедить другого прийти к компромиссу.

25. _____

а) я пытаюсь показать другому логику и преимущества моих взглядов; б) ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого.

26. _____

а) я предлагаю среднюю позицию; б) я почти всегда озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас.

27. _____

а) зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры; б) если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.

28. _____

а) обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего; б) улаживая ситуацию, я обычно стараюсь найти поддержку у другого.

29. _____

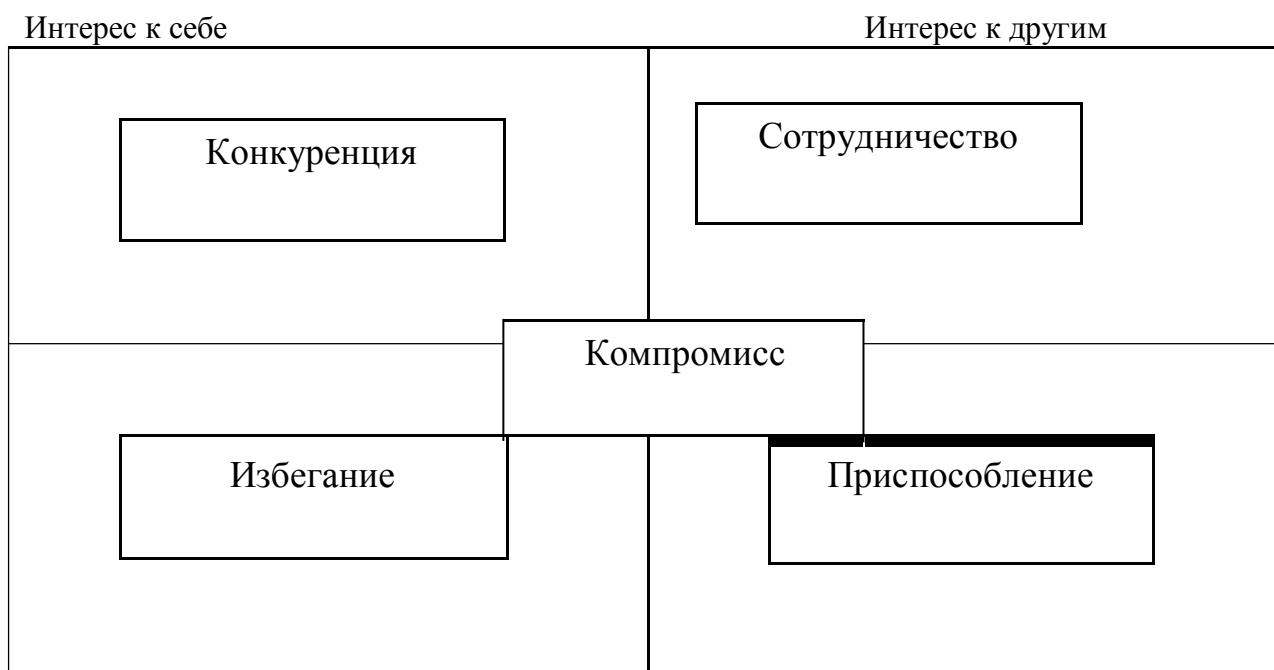
а) я предлагаю среднюю позицию; б) думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий.

30. _____

а) я стараюсь не задеть чувств другого; б) я всегда занимаю такую позицию в споре, чтобы мы совместно с другим заинтересованным человеком могли добиться успеха.

Выраженность формы поведения обследуемого в конфликтной ситуации определяется количеством выделенных суждений, являющихся проявлениями того или иного стиля. К проявлению конкуренции относятся суждения: 3а, 6б, 8а, 9б, 10а, 13б, 14б, 16б, 17а, 22б, 25а, 28а. К приспособлению относятся суждения: 1б, 3б, 4б, 11б, 15а, 16а, 18а, 21а, 24а, 25б, 27б, 30а. К проявлению компромисса относятся суждения: 2а, 4а, 7б, 10б, 12б, 13а, 18б, 20б, 22а, 24б, 26а, 29а. К проявлению избегания относятся суждения: 1а, 5б, 6а, 7а, 9а, 12а, 15б, 17б, 19б, 23б, 27а, 29б. Проявление сотрудничества определяется суждениями: 2б, 5а, 8б, 11а, 14а, 19а, 21б, 23а, 26б, 28б, 30б.

Посчитайте количество баллов в каждом случае. Распределите баллы по квадрантам таблицы.



Практическое занятие № 12. Тема 12. Имидж делового человека

Контрольные вопросы:

1. Основные слагаемые имиджа делового человека.
2. Виды имиджа делового человека.
3. Психологические рекомендации по формированию имиджа делового человека.

Задание:

1. Психологический практикум "Имидж делового человека"

Цель: сформировать представление об имидже делового человека, желание внести коррективы в собственный имидж.

Оборудование: альбомные листы, журналы, фломастеры, карандаши, клей, цветная бумага, бланки с пословицами и поговорками, с вопросами.

Структура:

1. **Организационный момент.** Приветствие.
2. **Основная часть.**

Каждый человек вызывает у других определенное представление о себе, то есть образ. Чем более притягательным будет данный образ, тем в большей степени будет проявляться чувство взаимной симпатии, тем более успешным будет взаимодействие партнеров по общению. Предлагается уточнить свой собственный образ, который вы вызываете у окружающих людей.

- **Практическое задание «В парах».** Учащиеся в парах по очереди отмечают образы (цвет, запах, форма, движение, растение, животное, предмет, походка, выражение лица и др.), с которыми у них ассоциируется партнер. Озвучивание по желанию. Впечатление об услышанном.
- **Практическое задание «Образ соседа слева».** Учащиеся по очереди называют литературного героя, с которым ассоциируется у них сосед слева. Если есть необходимость, поясняют свой выбор.
- **Объявление темы, задач занятия.**

Тема нашего занятия: «Имидж делового человека». Основными задачами занятия являются: раскрыть сущностный смысл понятия «имидж», его компонентов, проанализировать собственный имидж.

- **Теоретическая справка.** Имидж – (от англ. – image) – образ. Это сложившийся в массовом сознании и имеющий характер стереотипа и эмоционально-окрашенный образ кого-либо или чего-либо.

То представление, которое мы вызываем у окружающих, можно назвать индивидуальным имиджем. Но имидж также может быть и социальным, профессиональным.

- **Практическое задание «Угадай-ка».** По рисункам учащиеся должны угадать профессию, статус человека. Предлагаются рисунки (можно использовать фотографии) учителя, бизнесмена, художника, «нового русского», рыбака, бедняка и др. Ответы пояснить.
- **Теоретическая справка.** Очень часто имидж целенаправленно формируют; его назначение – оказывать эмоционально-психологическое воздействие на кого-либо в целях популяризации и рекламы. Многие известные актеры, артисты и политики тщательно продумывают свой имидж.
- **Практическое задание «Пословицы и поговорки».** Учащимся предлагается из списка пословиц и поговорок выделить те, в которых речь идет о воздействии имиджа на окружающих. «По платью встречают, по уму провожают». «Кудри завивай, да про дело не забывай», «Красивый вид человека не портит», «Наряди пня – и пень дороже будет», «По одежде судят о положении человека», «По платью видят, кто таков идет», «Лучше меньше, чем больше», «Лучше без, чем неумело» и другие. Ответы поясняют. Можно приводить примеры из собственной жизни о роли имиджа.
- **Теоретическая справка.** Компоненты имиджа: внешнее впечатление (внешний вид, речь, манеры, окружающие люди и вещи) и деловые качества, - *написаны на доске.*
- **Практическое задание.** В четверках обсудить каждый из компонентов имиджа и определить его содержание. При работе учащиеся опираются на жизненный опыт. Озвучивание.

- **Теоретическая справка.** Двое учащихся выступают с докладами «Внешнее впечатление, деловые качества», «Как сделать благоприятным первое впечатление о себе». Они рассказывают о требованиях к костюму, блузке, рубашке, аксессуарам, обуви, об эффектах восприятия, которые необходимо учитывать. (Для докладов выступающие используют литературные источники, перечисленные в конце конспекта). В заключении делается сравнение того, что предположили учащиеся и что они услышали из выступлений.
 - **Практическое творческое задание.** Составить имидж делового человека (учителя, социального педагога, психолога). Работа выполняется в микрогруппах; это может быть коллаж, стихотворение, песня и т.п. Представление своих работ, защита.
 - **Практическое задание «Рефлексия».** Учащиеся в парах обсуждают вопросы: В чем особенность вашего образа? Насколько он приемлем в деловом мире? Как улучшить собственный образ? Какие деловые качества необходимо развивать? От каких недостатков необходимо избавиться? Озвучивание по желанию.
3. **Заключительная часть.** Подведение итогов. Обсуждение эпитафия.

Практическое занятие № 13. Тема 13. Деловые коммуникации и этикет

Контрольные вопросы:

1. Что такое деловой этикет?
2. Перечислите особенности делового этикета.
3. Назовите общие правила делового этикета.
4. Понятие «этикетное старшинство». Обращения «Вы» - «ты». Приветствия, правила рукопожатия в деловой среде.
5. Этикет знакомства и представления.
6. Правила этикетного старшинства при обмене визитными карточками (в контексте различных ситуаций).

Задание:

1. Практическая отработка навыков обмена визитными карточками в контексте этикетной ситуации.
2. Групповое упражнение «Анализ опыта применения этикетных знаний». Работа над ошибками.
3. Групповое упражнение «Анализ опыта применения факторов взаимной привлекательности в ситуации делового общения».
4. Проанализируйте поведение участников деловой игры «Национальные особенности проведения переговоров между Великобританией и Китаем» с точки зрения делового этикета. Выпишите основные фразы, характеризующие знание или незнание правил делового этикета. Может ли незнание правил делового этикета препятствовать эффективности переговоров?

Бизнес-этикет: культурные аспекты

	Китай	Великобритания
1. Характерные фразы		
2. Первая встреча		
3. Визитки		
4. Основная часть переговоров		

5. Принятие решений		
6. Отношение к долгосрочным целям		
7. Репутация лица		
8. Бизнес-культура		

Ответ обоснуйте.

6.4. Методические рекомендации по написанию контрольных работ

Контрольная работа по курсу Деловые коммуникации выполняется студентами заочной формы обучения и является одной из форм самостоятельной работы. Работа над ней способствует расширению и углублению знаний, приобретению опыта работы со специальной литературой.

Структура контрольной работы такова.

Контрольная работа по дисциплине «Деловые коммуникации» включает в себя следующие разделы:

Введение. Это вступительная часть контрольной работы, в которой обосновывается причины и актуальность выбранной темы. Объем введения не должен превышать 10% от общего объема контрольной работы.

Основная часть. Основная часть представляет собой теоретическое обоснование рассматриваемой студентом проблематики, включающее: раскрытие основных понятий. Раскрытие структуры работы и содержания, выделение специфических и характерных особенностей, казуальных и корреляционных связей, анализ существующего состояния, прогнозируемость и изменимость и т. д. Формирование основной части контрольной работы по дисциплине «Деловые коммуникации» представляет собой логически структурированную «выжимку» как минимум из пяти, в идеале более десяти источников статистического, познавательного, учебно-методического, научно-исследовательского и иного характера.

Заключение. Подводятся итоги и делаются выводы по рассмотренной в основной части теме. Рассматриваются возможные тенденции практического развития и теоретико-методического изучения представленной в контрольной работе проблемы заданного характера.

Литература.

Вариант контрольной работы определяется по первой букве фамилии студента.

Вариант 1. От «А» до «Е»

Вариант 2. От «Ж» до «М»

Вариант 3. От «Н» до «Т»

Вариант 4. От «У» до «Я»

Оформление контрольной работы.

Контрольная работы должна иметь титульный лист с указанием необходимых сведений о работе, ее авторе.

Структура работы определяется заданиями к ее выполнению. Работа должна содержать список использованной литературы.

При оформлении списка литературы необходимо ориентироваться на Государственный стандарт ГОСТ 7.1-2003 «Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления».

Список использованной литературы составляется в строго приоритетном порядке, начиная с нормативных правовых актов федерального уровня, индивидуальных и коллективных монографий, научных статей и т.д.

Нормативные правовые акты располагаются в соответствии с их юридической силой:

- международные законодательные акты – по хронологии;
- Конституция РФ;
- кодексы – по алфавиту;
- законы РФ – по хронологии;
- указы Президента РФ – по хронологии;
- акты Правительства РФ – по хронологии;
- акты министерств и ведомств в последовательности – приказы, постановления, положения, инструкции министерства – по алфавиту, акты – по хронологии.

В списке использованной литературы должно быть указано полное название акта, дата его принятия, номер, а так же официальный источник опубликования. Например:

Федеральный закон от 26 февраля 1995 г. № 208-ФЗ “Об акционерных обществах”//Собрание законодательства Российской Федерации, 1996. — №1, ст.1.

Библиографическое описание составляют непосредственно по произведению печати или выписывают из каталогов и библиографических указателей полностью, без пропусков каких-либо элементов, сокращений заглавий и т.п.

7.Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации по дисциплине

Перечень контролируемых мероприятий для проведения промежуточного контроля по дисциплине «Деловые коммуникации» представлен в таблице 6.

Таблица 6

Фонд оценочных средств по дисциплине «Деловые коммуникации»

Промежуточная аттестация (в конце семестра)						
Курсовая работа	Контрольная работа	Реферат	Промежуточное тестирование	Зачет	Зачет с оценкой	Экзамен
1	2	3	4	5	6	7
-	+	-	+			+

Контролирующие мероприятия:

1.Контрольная работа

Цель – индивидуальное творческое задание. Выполнение контрольной работы способствует расширению и углублению знаний, приобретению обучающимися опыта работы со специальной литературой по конкретному вопросу дисциплины, а также позволяет оценить умения обучающегося применять нормы права при решении конкретной ситуации. Целью контрольной работы является также оценка умения грамотно, аргументировано излагать собственные умозаключения по вопросу.

Процедура - контрольная работа по курсу «Деловые коммуникации» выполняется студентами заочной формы обучения в течение семестра по варианту. Вариант контрольной работы определяется по первой букве фамилии студента:

- Вариант 1. От «А» до «Е»
- Вариант 2. От «Ж» до «М»
- Вариант 3. От «Н» до «Т»
- Вариант 4. От «У» до «Я»

При написании и оформлении работы обучающиеся руководствуются методическими рекомендациями (см. раздел 6.4 данной рабочей программы), устными консультациями преподавателя. Работа предоставляется в заочный деканат до начала экзаменационной сессии в соответствии с календарным учебным графиком, передается деканатом на проверку преподавателю. При необходимости, работа возвращается заочным деканатом студенту на доработку в соответствии с письменными замечаниями преподавателя, после чего снова сдается на проверку. Зачтенная контрольная работа служит допуском к экзамену по дисциплине.

Содержание Структура
контрольной работы:

Введение. Это вступительная часть контрольной работы, в которой обосновывается причины и актуальность выбранной темы. Объем введения не должен превышать 10% от общего объема контрольной работы.

Основная часть. Основная часть представляет собой теоретическое обоснование рассматриваемой студентом проблематики, включающее: раскрытие основных понятий. Раскрытие структуры работы и содержания, выделение специфических и характерных особенностей, казуальных и корреляционных связей, анализ существующего состояния, прогнозируемость и изменяемость и т. д. Формирование основной части контрольной работы до дисциплине «Деловые коммуникации» представляет собой логически структурированную «выжимку» как минимум из пяти, в идеале более десяти источников статистического, познавательного, учебно-методического, научно-исследовательского и иного характера.

Заключение. Подводятся итоги и делаются выводы по рассмотренной в основной части теме. Рассматриваются возможные тенденции практического развития и теоретико-методического изучения представленной в контрольной работе проблемы заданного характера.

Литература.

ВАРИАНТЫ КОНТРОЛЬНЫХ РАБОТ

I вариант

Буквы от «а» до «е» включительно

Деловые коммуникации: понятие, виды и формы.

Деловое общение: виды, структура, функции.

Восприятие и понимание в процессе общения.

Общение как коммуникация.

Общение как взаимодействие.

Межкультурное общение.

Использование манипулятивных техник в деловом общении.

Деловое совещание как форма делового общения.

Деловое общение с женщинами: психологические и коммуникативные особенности женского поведения.

Требования к ведению телефонных переговоров.

II вариант

Буквы от «ж» до «м» включительно

Вербальный канал общения.

Невербальные особенности в процессе делового общения.
 Межнациональные различия невербального общения. Деловая беседа как основная форма делового общения. Особенности публичного выступления.
 Ведение делового совещания.
 Деловые переговоры как разновидность общения Деловые переговоры: подготовка, ведение, анализ результатов переговоров.
 Национальный характер речевого этикета в деловом общении.
 Коммуникативные навыки, используемые в деловой беседе: навык активного слушания; навык составления вопросов и их постановки перед собеседником

III вариант

Буквы от «н» до «т» включительно

Тактические приемы ведения переговоров.
 Национальные стили ведения деловых переговоров.
 Деловая этика: задача и специфика.
 Общие этические принципы и характер делового общения.
 Этикет и культура поведения делового человека.
 Этикет работы в компьютерных сетях. Структура организации и стандарты поведения. Имидж делового человека.
 Самопрезентация как важнейший элемент культуры /менеджера/(название специально-сти студента).
 Взаимодействие организации с государственными, региональными и муниципальными органами.

IV вариант

Буквы от «у» до «я» включительно

Социальные регуляторы делового поведения.
 Специфика взаимодействия начальника и подчиненного. Конфликты в служебных отношениях.
 Правила поведения в конфликте.
 Психологические особенности управленческой деятельности. Коммуникативные типы деловых партнеров.
 Влияние на партнеров по бизнесу.
 Зоны и дистанции деловой коммуникации.
 Деловое общение с мужчинами: психологические и коммуникативные особенности мужского поведения.
 Коммуникативная культура и коммуникативная профиограмма современного специалиста.

Таблица 7

Шкала и критерии оценки

№ п/п	Критерии	Зачтено
Теоретический вопрос		

1	Глубина проработки материала по вопросу	Основные теоретические положения по вопросу раскрыты. Имеются элементы обоснования выводов.
2	Представление	Имеются элементы систематизации информации, факты применения профессиональной терминологии.
3	Использование рекомендованной литературы	Основные источники рекомендованной литературы использованы.
4	Грамотность изложения и качество оформления	Продемонстрирована культура речи. Соблюдены основные требования к оформлению.
5	Выводы	Сделаны верно.

Если работа не отвечает названным критериям, выставляется оценка «не зачтено».

2. Промежуточное тестирование

Цель - оценка уровня усвоения понятийно-категориального аппарата, теоретических положений по темам и разделам дисциплины, сформированности отдельных умений, навыков.

Процедура – тестирование проводится с использованием «Системы управления обучением СГЭУ (LMS СГЭУ). Студентам предлагается для ответа 10 вопросов по каждой теме дисциплины, предполагающие выбор варианта ответа.

Содержание:

Тема 1. Введение в предмет. Характеристика курса «Деловые коммуникации»

1. Термин “коммуникация” появился в научной литературе А) в начале XX в.
Б) в начале XXI в.
В) в конце XIX в.
2. основоположником американской социологии, одним из первых сформулировавшим определение коммуникации, является:
А) Кули
Б) Черри
В) Урсул
3. Обмен информацией между людьми – это
А) коммуникативная сторона общения Б) интерактивная сторона общения
В) перцептивная сторона общения
4. Механизм самопознания в процессе общения, в основе которого лежит способность человека представлять, как он воспринимается партнером по общению– это
А) эмпатия
Б) рефлексия
В) идентификация
5. Психологические структурные компоненты акта речевой коммуникации:
А) намерение, цель Б) код В) контекст
6. Процесс восприятия и установления взаимопонимания в коммуникационном процессе - это:
А) коммуникативная сторона
7. Б) интерактивная сторона
8. В) перцептивная сторона
9. Создателем теории красноречия является:
А) Сократ Б)
Аристотель В)

Платон Г)
Цицерон

8. Коммуникация - это:

- А) процесс обмена информацией
- Б) процесс передачи информации
- В) процесс приема информации

9. Цели деловых коммуникаций подразделяются: А)

- на межличностные и структурные
- Б) межличностные и внутриличностные
- В) конструктивные и деструктивные

10. С точки зрения Кагана, общение - это выстраивание отношений по принципу:

- А) "субъект - субъект"
- Б) "субъект - объект"
- В) "субъект - объект - субъект"

Тема 2. Коммуникации: виды и функции. Специфика деловой коммуникации

1. Передача конкретных способов деятельности – это функция деловой коммуникации:

- А) интегративная
- Б) трансляционная
- В) самопрезентация

2. Речь, призывающая к действию: новому, к продолжению или прекращению прежнего:

- А) агитационная
- Б) информационная
- В) воодушевляющая

3. Интерактивная сторона общения состоит в: А)

- обмене информацией между людьми
- Б) в организации взаимодействия между людьми
- В) включают процесс восприятия друг друга партнерами по общению

4. Вызвать у делового партнера определенные чувства и сформировать ценностные ориентации и установки; убедить в правомерности стратегий взаимодействия; сделать своим единомышленником – это является целью:

- А) убеждающей коммуникации
- Б) экспрессивней коммуникации
- В) познавательней коммуникации

5. Оказать внушающее воздействие на делового партнера для изменения мотивации, ценностных ориентаций и установок, поведения и отношения – это цель:

- А) ритуальной коммуникации
- Б) экспрессивной коммуникации
- В) суггестивной коммуникации

6. Назовите основные функции языка (уберите лишнее)

- А) информативная
- Б) агитационная
- В) эмотивная
- Г) фатическая

7. Назовите три основных типа внутренней речи (уберите лишнее)
А) внутреннее проговаривание Б) кодирование информации В) внутреннее программирование Г) собственно внутренняя речь
8. К какому уровню относится коммуникация социальных групп и организаций в зависимости от масштабности:
А) массовая Б) средняя В) локальная
9. Коммуникация с представителями среды прямого воздействия относится:
А) к внешним коммуникациям Б) внутренним коммуникациям В) не подлежит классификации
10. Обсуждение рабочих вопросов сотрудниками во время обеденного перерыва - это:
А) организованные коммуникации Б) случайные коммуникации В) не является коммуникацией

Тема 3. Барьеры, возникающие при общении, и способы их преодоления

1. Препятствия, создаваемые особенностями речи говорящего (дикция, интонация, логические ударения и т.д.). Надо говорить четко, внятно, достаточно громко:
А) фонетический барьер Б) логический барьер В) семантический барьер
2. Помехи и искажения в процессе коммуникации, препятствующие достижению заданного результата, называются А) деструкцией Б) диссонансом В) шумом
3. Какого барьера непонимания не хватает в списке: фонетическое непонимание, семантическое непонимание, стилистическое непонимание А) логический барьер Б) психологический барьер В) физический барьер
4. Приятие личности собеседника, проявление уважения к нему, вне зависимости от его достоинств и недостатков – одна из установок ... тактики общения:
А) директивной Б) понимающей В) принижающе - уступчивой
5. Что означает «установить раппорт»:
А) найти необходимую дистанцию межличностного общения Б) подстроиться под поведение собеседника, желая ввести собеседника в состояние доверия к вам;
В) установить психологическую защиту от манипуляций собеседника
Г) создать барьеры в общении
6. На каком этапе коммуникационного процесса отправитель решает, какую значимую идею или сообщение следует сделать предметом обмена?
А) кодирование и выбор канала
Б) зарождение идеи

7. Создатель сообщений - это

- А) получатель Б)
- источник В)
- канал

8. Барьеры, связанные с полом, возрастом, различием в социальных ролях и отношениях, - это:

- А) психологические барьеры Б) технические барьеры В) социальные барьеры

9. Что из перечисленного ниже не относится к правилам эффективной коммуникации:

- А) говорить нужно очень быстро Б) сообщение выстраивать в логической последовательности
- В) невербальные сигналы должны поддаваться контролю

10. Овладение новыми навыками, повышающими эффективность взаимодействия с другими людьми, - это результат:

- А) изменения в знаниях получателя сообщения Б) изменения установок получателя сообщения В) изменения поведения получателя сообщения

Тема 4. Вербальные и невербальные средства деловой коммуникации

1. К невербальной коммуникации не относится:

- А) жесты, мимика, позы Б) речь
- В) прикосновения, пожатие руки, объятия, поцелуи

2. Невербальные сигналы, свидетельствующие о готовности вашего собеседника к общению:

- А) закрытая поза, суженные зрачки глаз Б) открытая поза, поворот тела и носка ноги в вашем направлении
- В) поворот тела и носка ноги в сторону от вас

3. Какие ошибки допущены с точки зрения невербалики? Вы вошли, не поздоровались, не говорите к кому вы и на какую вакансию, не сняли верхнюю одежду, не улыбаетесь, жуете жевачку:

- А) кинесика Б) просодика В) проксемика

4. Пространственно - временные средства – это

- А) предметы, окружающие человека в жизни Б) чувственное восприятие человека другой культуры
- В) расположение собеседников и дистанция между ними

5. Из всех дистанций в общении является самой важной и охраняемой человеком; проникнуть в эту зону позволяет самым близким людям:

- А) интимная Б) социальная В) личная

6. Руки сведены за спину, при этом одна сжимает другую или когда человек, сидящий на стуле, вцепился руками в подлокотники:

- А) жесты оценки Б) жесты самоконтроля

В) жесты расположения

7. Обычная дистанция зоны формального общения - это...

А) от 1,5 м до 3 м. На такой дистанции обычно ведутся деловые, а также случайные и малозначимые разговоры Б) более 3 м. Выступление в огромном зале одного оратора

В) от 0,5 м до 1,5 м. На такой дистанции общаются хорошо знакомые друг другу люди

8. Взгляд партнера в процессе делового общения сверху вниз указывает на:

А) неуверенность Б) превосходство и гордость

В) скрытое наблюдение

9. Жестом, при котором собеседник оценивает информацию в процессе делового общения, является:

А) руки, сведенные за спину, при этом одна рука сжимает другую

Б) почесывание подбородка В) прикладывание рук к груди

10. Критическая оценка со стороны собеседника обычно проявляется в жесте:

А) руки, скрещенные на груди

Б) указательный палец вытянут вдоль щеки, а остальные располагаются под подбородком

В) закрытие рта ладонью

Тема 5. Индивидуальные различия коммуникативной деятельности

1. Личность - это:

А) совокупность специфических свойств и особенностей человека, отличающих его по одним параметрам и объединяющих по другим с остальными членами группы Б) совокупность специфических свойств и особенностей человека, отличающих его по одним параметрам и противопоставляющих по другим остальным членам группы

В) совокупность специфических свойств и особенностей человека, характеризующих его уникальность и неповторимость

2. Структура личности подразделяется: А)

на физическую и эмоциональную Б)

биологическую и социальную В) личную и

организационную

3. Деление личностей на группы: холерик, сангвиник, меланхолик, флегматик - происходит на основе:

А) типа темперамента Б)

стиля мышления В) эго-

состояния

4. Деление личностей на группы: аналитик, синтетик, реалист, прагматик, идеалист - происходит на основе:

А) типа темперамента Б)

стиля мышления В) эго-

состояния

5. Деление личностей на группы: Взрослый, Ребенок, Родитель - происходит на основе:

А) типа темперамента Б)

стиля мышления В) эго-

состояния

6. Кто является основоположником «теории ролей»?

А) Э.Берн Б) А.Адлер В) Г.Блумер

7. С точки зрения типологии по способам адаптации, сотрудники, которые придерживаются строгих обязательств, идущих от организационной структуры, являются:

А) нейтралами Б)
профессионалами
В) организационистами

8. Какие из нижеперечисленных качеств не входят в группу природных:

А) коммуникабельность Б)
внешняя привлекательность В)
профессиональный опыт

9. Какие из нижеперечисленных качеств не способствуют эффективной коммуникации:

А) уверенность в себе Б) способность к самоутверждению
В) эмоциональная неустойчивость

10. Определяет доминирующую продолжительное время ценность, которая лежит в основе мотивации поведения человека:

А) социальный опыт Б)
направленность В)
профессионализм

Тема 6. Психологические проблемы деловых коммуникаций

1. Категория убеждения в риторике, апеллирующая к эмоциям аудитории:

А) логос Б) пафос В) этос

2. Осмысленное высказывание, проверка и уточнение понимания, выяснение степени его адекватности сказанному. Данный вид слушания наиболее эффективен при деловом общении:

А) активное рефлексивное слушание Б)
нерефлексивное слушание В)
эмпатическое слушание

3. Наилучшим образом показать свои профессионально важные деловые и личные качества – это основная задача:

А) самопрезентации Б)
социализации
В) социального контроля

4. Какой из вопросов содержит манипулятивную команду:

А) который час?
Б) вы уже знаете, что данное предложение выгодно для Вас?
Г) как долго Вы собираетесь здесь пробыть?
Д) понравилась ли Вам наша продукция?

5. Лучшим собеседником считается тот, кто:

А) в процессе делового общения занят своими мыслями, переживаниями
Б) в ходе общения слышит то, что хочет услышать В) умеет хорошо говорить Г) умеет слушать

6. Совокупность конкретных психологических методов, психологических приемов и психологических средств воздействия на психику людей называют:

А) психотехнологией
Б) психотехникой В)
зомбированием Г)
манипуляцией

7. Введение в особое состояние психики самого себя называется:

А) гипнозом Б) медитацией
В) автогипнозом Г)
гетерогипнозом

8. Вольное или невольное психологическое притяжение человека к какому-либо объекту или к ситуации называют:

А) аттракцией Б)
зависимостью В)
привычкой Г)
манипуляцией

9. Процесс введения в подсознание человека определенной информации, которая будет помимо его воли формировать определенное поведение, называется:

А) гипнозом Б)
аттракцией
В) зомбированием Г)
психотехникой

10. Совокупность психологических средств и методов воздействия на человека для получения определенного психического эффекта называется:

А) нейролингвистическим программированием
Б) зомбированием В) психотехнологией Г)
психотехникой

Тема 7. Формы деловых коммуникаций: деловая беседа, совещание, деловые переговоры

1. Интервью предполагает деловой стиль одежды. Кроссовки, джинсы, футболка или свитер – уместны для собеседования?

А) Да Б)
Нет

2. Можно ли к особенностям проведения деловых бесед отнести: угощение партнеров, обмен сувенирами, визитками, рукопожатие, целование:

А) Да Б)
Нет

3. Укажите, какие позиции при проведении деловой беседы необходимо учитывать:

А) этические нормы и правила Б) помещение не должно препятствовать установлению атмосферы доверия

- В) начальная фаза беседы задает тон всей дальнейшей беседы
- Г) все позиции верны Д) все позиции неверны

4. Какого типа деловых совещаний не существует:

- А) совещания по планированию Б) совещания по выбору сотрудников В) совещания по мотивации труда

5. Кросс-культурные переговоры – это:

- А) международные переговоры Б) переговоры между конкурирующими фирмами
- В) переговоры между отдаленными партнерами

6. Деловое общение можно подразделить:

- А) на прямое и косвенное Б) первичное и вторичное В) прямое и обратное

7. Что не относится к формам делового общения:

- А) беседа Б) совещание В) конфликт

8. Вид делового общения, в процессе которого происходит поиск общего решения, оптимально устраивающий стороны:

- А) деловая беседа Б) деловые переговоры В) совещание

9. Могут ли в переговорах принимать участие три стороны:

- А) нет, только две стороны
- Б) могут
- В) могут, если третья сторона поддерживает какую-либо из первых двух

10. Что не входит в подготовку к переговорам:

- А) анализ проблемы Б) планирование переговоров
- В) формирование эмоционального напряжения

Тема 8. Телефонные переговоры как форма деловых коммуникаций

1. Этикет телефонных разговоров базируется на основе:

- А) правовых норм
- Б) социально-психологических требований
- В) традиций

2. Деловой телефонный разговор имеет уровни:

- А) вербальный Б) невербальный

3. Кто должен перезвонить, если телефонный разговор прервался?

- А) тот, кто звонил Б) тот, кому звонили

В) тот, кто больше заинтересован Г)
перезванивать не надо

4. Обязательно ли на визитке указывать номер мобильного телефона:

- А) обязательно (или рабочий, или личный)
- Б) по желанию сотрудника В) рабочий
обязательно, личный необязательно

5. Во сколько можно позвонить в выходной день?

- А) не раньше 10.00 Б) не раньше 9.00 В) не раньше
8.00 Г) не раньше 11.00

6. Отвечать ли на звонок, если у вас посетитель?

- А) да Б) нет

В) да, но извиниться перед посетителем и решить, какой разговор
важнее Г) да, сказав, что перезвоните позже

7. Как нельзя отвечать, если сотрудника, которому звонят, нет на рабочем месте?

- А) Петр Константинович будет завтра, давайте я оставлю сообщение о том, что Вы
звонили.
- Б) Нет, ну зачем Вы опять звоните, я же сказала: "Нет его!"
- В) Могу ли я Вам чем-то помочь?
- Г) Что мне передать Петру Константиновичу?

8. После какого звонка необходимо отвечать по телефону?

- А) после 5 Б)
после 1 В)
после 4 Г)
после 2-3

9. Телефонный разговор должен начинаться фразой?

- А) Слушаю Вас!
- Б) Алло!
- В) Кто это говорит?
- Г) Компания NN, добрый день!

10. Как правильно закончить телефонный разговор?

- А) До свидания!
- Б) У меня все!
- В) Еще перезвоню! Г)
Я закончил!

Тема 9. Формы письменных деловых коммуникаций

1. Какой функциональный стиль книжного языка характеризуется отвлеченностью, строгой логикой изложения, избытком специальных терминов, определенными особенностями синтаксиса?

- А) научный стиль Б)
официально-деловой стиль
- В) публицистический стиль

2. Языковые приметы научного стиля:

- А) строгость, использование терминов
- Б) образность В) экспрессивность

3. Что такое письмо как вид речевой деятельности?

- А) отправление речевых акустических сигналов, несущих информацию
- Б) зашифровка речевых сигналов с помощью графических символов В) восприятие речевых акустических сигналов и их понимание Г) расшифровка графических знаков и понимание их значений

4. Выберите правильный вариант начала текста заявления:

- А) Я, Иванов А.С., студент 1 курса физико-математического факультета прошу выделить мне материальную помощь... Б) Хотелось бы получить материальную помощь...

В) Прошу студенческий профком выделить мне материальную помощь...

Г) Прошу, чтобы вы выделили мне материальную помощь...

5. Речевая норма – это... А) совокупность наиболее устойчивых традиционных реализаций языковой системы, отобран-

- ных и закрепленных в процессе общественной коммуникации Б) совокупность норм литературного произношения, которые необходимы для достижения единообразия в произношении, что облегчает общение между людьми, помогает им быстрее понимать друг друга В) совокупность правил написания слов, т.е. нормы правописания

6. Что называется чистотой речи?

- А) неприятие литературным языком оскорбительных для чести и достоинства человека средств выражения Б) особенности структуры речи, которые поддерживают внимание и интерес у слушателей и читателей

В) речь, в которой нет чуждых литературному языку элементов (слов и словосочетаний) или элементов, отвергаемых нормами нравственности

7. Соответствие ключевых понятий документа их значению

- | | |
|-------------|------------------------------------|
| А) реквизит | А) информация с реквизитами |
| Б) адресат | Б) получатель |
| В) адресант | В) составитель |
| Г) документ | Г) обязательные признаки документа |

8. Клише, используемые в документах, являются основой...

- А) достоверности информации Б) точности словоупотребления В) стандартности языка Г) правовой значимости

9. Коммуникативная целесообразность – это...

- А) когда человек имеет представление о стилистических градациях слов и выражений, чтобы уметь употреблять их в соответствующих коммуникативных ситуациях Б) верность отражения фактов действительности и их связей (причина – следствие, сходство – различие и т.д.), обоснованность выдвигаемой гипотезы, наличие аргументов за и против, сведение аргументов к выводу, доказывающему или отвергающему гипотезу Г) точное и однозначное употребление слов, терминов, словосочетаний, грамматических конструкций

10. Смоделированный в речи связный текст, рассматриваемый в событийном плане, это:

- А) высказывание Б) дискурс В) диалог

Тема 10. Публичное выступление как форма деловой коммуникации

1. Как можно завоевать и удержать внимание аудитории?

- А) визуальный контакт
- Б) контрастные раздражители В) смена громкости и темпа речи Г) вопросы к аудитории Д) спорные видео

2. Что не относится к публичным выступлениям:

- А) конференции Б) мастер-классы В) переговоры

3. Первым этапом выступления является:

- А) вступление
- Б) создание положительного эмоционального фона В) открытие пространства для дальнейших контактов

4. Нужно ли выступающему брать на выступление материалы доклада:

- А) да, нужно в полном объеме Б) нет, не нужно В) нужно брать только тезисы

5. При подготовке к публичному выступлению формируют стройность и краткость изложения, четкость формулировок:

- А) основные положения доклада
- Б) тезисы В) основные вопросы аудитории

6. В среднем, по исследованиям психологов, человек может активно слушать в течение:

- А) 5 минут Б) 15 минут В) 45 минут

7. Нужно ли использовать при публичном выступлении элементы невербальной коммуникации:

- А) нет, это отвлекает от содержания доклада Б) да, чем больше невербального контакта с аудиторией, тем лучше В) нужно использовать в разумных пределах

8. Для какого канала восприятия свойственны вербальные средства: «почувствуйте разницу», «ухватите суть», «нащупайте решение»:

- А) аудиального
- Б) визуального В) кинестетического Г) внемодального

9. Для какого канала восприятия свойственны вербальные средства: «послушайте», «прислушайтесь», «факт говорит о»:

- А) аудиального Б) визуального

В) кинестетического Г)
внемодального

10. Для какого канала восприятия свойственны вербальные средства: «понимаете», «проанализируйте», «осознайте»:

А) аудиального Б)
визуального

В) кинестетического Г)
внемодального

Тема 11. Конфликтное взаимодействие в деловой сфере

1. Конфликты, при которых разрушаются межличностные связи, резко снижается эффективность работы, а решение проблемы становится невозможным:

А) деструктивные конфликты Б)
конструктивные конфликты
В) не подходит ни один вариант из предложенных

2. Какие из перечисленных черт свойственны конфликтному человеку:

А) требовательность Б) неумение
контролировать свои эмоции В)
пунктуальность Г) беспокойство Д)
раздражительность

Е) неумение общаться

3. Отметьте причины, способствующие возникновению конфликта:

А) многословие одного из партнеров Б) коммуникативные барьеры
В) личностно-индивидуальные особенности партнера
Г) бестактность Д) неконтролируемость
эмоционального состояния
Е) все ответы верны Ж)
все ответы неверны

4. Поиск решения, удовлетворяющего интересам двух сторон, – это:

А) компромисс Б) сотрудничество В) избегание Г) соперничество

Д) приспособление

5. Укажите позиции, которые соответствуют компромиссу:

А) одна из сторон обладает достаточной властью и авторитетом
Б) обе стороны обладают одинаковой властью
В) обе стороны желают одного и того же, и удовлетворение этого желания имеет большое значение Г) когда иного выбора нет и терять уже нечего

Д) возможность выработать временное решение, так как на выработку другого нет времени; Е) одна из сторон считает, что нет серьезных оснований для продолжения контактов

6. Для возникновения конфликта необходимы конфликтная ситуация и:

А) прецедент Б)
инцидент В)
столкновение

7. Чего нельзя допускать в условиях конфликта: А)
преувеличивать свои заслуги Б) обрушивать на
партнера множество претензий
В) исходить из добрых намерений партнера Г)
видеть все только со своей позиции Д)
учитывать интересы партнера по общению Е)
критически оценивать партнера

8. Волевые действия проявляются в умении: -
контролировать свои эмоции - сдерживать
себя - проявлять терпение - все ответы верны

- все ответы неверны

9. Неудовлетворенность сотрудника в связи с незагруженностью на рабочем месте - это проявление:

- А) внутриличностного конфликта Б)
межличностного конфликта
- В) конфликта между личностью и группой

10. Конфликт между клиентом и сотрудником организации по поводу некачественного продукта - это:

- А) внутриличностный конфликт Б)
межличностный конфликт
- В) конфликт между личностью и группой

Тема 12. Имидж делового человека

1. Понятие «имидж» подразумевает:

- А) внешний облик индивида (его физические данные, одежда, аксессуары)
- Б) стиль поведения человека
- В) репутацию конкретного человека, сформированную в процессе общения между людьми
- Г) целостное представление об образе, которое остается в сознании людей

2. Какова главная цель создания имиджа:

- А) стать профессионалом Б) реализовать
себя как личность
- В) ввести в заблуждение окружающих Г)
соответствовать потребностям общества

3. Имеет ли значение физическая привлекательность, демонстрация скромности в формировании имиджа приятного собеседника в процессе общения?

- А) да
- Б) нет

4. Что из перечисленного имеет важное значение для создания имиджа:

- А) умение признавать свои допущенные ошибки
- Б) соблюдение принятых социальных норм В) верность своим принципам,
несмотря на противоположные мнения других Г) чуткое отношение к нуждам
других Д) все из перечисленного Е) ничего из перечисленного

5. Что мы относим к внешним элементам имиджа:

А) душу Б) знания В) голос Г) ценности

6. Составьте правильную очередность этапов формирования имиджа:

А) использование психотехнологий Б) определение аудитории имиджа

В) определение наличия «проблемы имиджа» Г)

формирование стратегической цели

7. Что из перечисленного необходимо включить при формировании корпоративного имиджа: - отбор и формирование отличительных особенностей компании - включение мифологизмов в систему ценностей потребителей товаров и услуг данной компании - знаковое отображение образа компании

- визуализация образа -

вербальное выражение образа -

все перечисленное

8. Какая из перечисленных характеристик «имиджа» является правомерной:

А) имидж – единица коммуникации Б) имидж – это

система символов информационного поля

В) формирование и внедрение имиджа – это манипуляция общественным сознанием Г) имидж –

это созданный образ товара, услуги, коммерческого или политического фигуранта Д) все

перечисленное

9. Комплекс различных элементов, которые в сочетании дают наглядное и смысловое единство товаров и всей деятельности фирмы (организации), называют:

А) имиджем Б)

фирменным стилем

В) товарным знаком

10. Что является более широкой категорией:

А) имидж Б)

репутация В)

статус

Тема 13. Деловые коммуникации и этикет

1. Главный этический закон речевого общения - это соблюдение принципасобеседников

А) субординации

Б) единства В)

паритетности

2. Принцип кооперации состоит из нескольких максим (правил). Укажите, какая из максим приведена: Давайте нужное количество информации. Ваш информационный вклад в разговор должен быть не большим и не меньшим, чем требуется:

А) максима релевантности Б)

максима качества

В) максима количества Г)

максима способа выражения

3. Можно ли отнести к неявным комплиментам улыбку, имя собеседника, искреннее расположение к собеседнику?

А) да Б) нет

4. Чем комплимент отличается от лести:

А) степенью преувеличения достоинства, которое желает видеть в себе собеседник
Б) языковыми средствами В) интонацией

5. Что не относится к основам делового этикета:

А) излишняя прямота Б) естественность В) достоинство

6. Что не относится к правилам делового этикета: А)

коллег и сотрудников следует благодарить
Б) отстаивать свою точку зрения следует до принятия решения В) использование секретов сотрудников в личных целях

7. В рамках деловой этики, если человек входит в помещение, то первым здороваться должен:

А) входящий Б) находящийся в помещении

В) по этому поводу нет четких этических правил

8. В каких случаях мужчина может поздороваться с женщиной за руку:

А) если она деловой партнер Б) если она подчиненный
В) если она первой протянула руку

9. Правила делового этикета подразделяются:

А) на общие и частные Б) обязательные и необязательные
В) формальные и неформальные

10. Почему приказы следует формулировать в виде просьб, если это не обусловлено производственной необходимостью:

А) сотруднику приятнее выполнить просьбу Б) просьба подразумевает альтернативу: выполнять или нет В) просьба необязательна к исполнению

Таблица 8

Шкала и критерии оценки.

Количество правильных ответов	Оценка	Уровень сформированности компетенции
10-8	отлично	Повышенный
8-7	хорошо	Повышенный
6-5	удовлетворительно	Пороговый
< 5	Неудовлетворительно	Компетенции не сформированы

3. Экзамен

Цель – выявление уровня, прочности и систематичности полученных студентами теоретических и практических знаний, приобретения навыков самостоятельной работы, развития творческого мышления, умения синтезировать полученные знания и применять их в решении практических задач.

Процедура – зачет проводится в устной форме путем опроса по заданиям билета. В билете два вопроса, ответ на который должен дать студент.

Содержание:

Вопросы к экзамену по дисциплине «Деловые коммуникации»

1. Дайте определения понятиям «коммуникация», «деловая коммуникация», «коммуникационный процесс». ОК-5
2. Что представляет собой общение как коммуникация? Какова интерактивная функция общения? Что представляет собой перцептивная функция общения? ОК-5
3. В чем специфика познавательного общения? В чем специфика убеждающего общения? В чем специфика экспрессивного общения? В чем специфика суггестивного общения? В чем специфика ритуального общения? ОК-5
4. Охарактеризуйте элементы коммуникативного процесса. ОК-5
5. Охарактеризуйте роль речи и ее культуры в деловом общении. ОК-5
6. Дайте представление о речевых видах деятельности и речевых средствах общения. ОК-5
7. Охарактеризуйте стили речи. ОК-5
8. В чем заключается специфика вербальной и невербальной коммуникации? ОК-5
9. Определите основные черты официально-делового стиля. ОК-5
10. Перечислите компоненты невербальной коммуникации. ОК-5
11. Охарактеризуйте кинестетические особенности невербального общения (жесты, позы, мимика). ОК-5
12. Охарактеризуйте значение визуальных средств в деловом общении. ОК-5
13. Раскройте смысл понятий «социальная роль», «речевое поведение», «социальный статус», «статусноролевое общение», «стереотипы ролевого поведения ОК-5
14. Выделите основные отличия партнеров с экстравертированной и интровертированной установками. ОК-5
15. Как использовать знания психотипов в работе с сотрудниками, клиентами и партнерами? ОК-5
16. Охарактеризуйте основные коммуникативные барьеры. Обозначьте их типы и пути их преодоления в деловом общении ОК-5
17. Какова роль обратной связи в деловой коммуникации? ОК-5
18. Трудности эффективного слушания. ОК-5
19. Расскажите о системе взаимосвязей открытой организации. Приведите характеристики основных элементов системы открытой организации. Расскажите о характеристиках внешней среды. ОК-5
20. Что собой представляют особенности внутренних коммуникаций в организации? Опишите модели коммуникативных сетей, обеспечивающих прохождение горизонтальных и вертикальных информационных потоков в организации. ОК-5
21. Опишите психологическую структуру внутренних коммуникаций. Каковы основные этапы коммуникационного процесса в организациях? Опишите схемы координации. ОК-5
22. В чем отличие вертикальных коммуникаций от горизонтальных? Назовите наиболее важные цели горизонтальных коммуникаций. ОК-5
23. Приведите основные характеристики эффективных и неэффективных межличностных коммуникаций в организации. В чем заключается роль обратной связи в межличностных коммуникациях? ОК-5
24. Каковы основные цели нисходящих коммуникаций? Каковы основные цели восходящих коммуникаций? Опишите методы повышения эффективности восходящих коммуникаций. ОК-5

25. По каким каналам и звеньям коммуникативной цепи протекает информация? Как обеспечивается процесс протекания информации по различным каналам коммуникации? Каковы преимущества и недостатки каналов коммуникации? ОК-5
26. По каким критериям можно оценивать эффективность коммуникативного процесса? Какие виды аргументации используются в межличностных коммуникациях? ОК-5
27. Каковы основные функции деловой беседы? Какие виды бесед вы знаете? От чего зависит эффективность делового разговора? ОК-5
28. Какие типы совещаний вы знаете? Что включает в себя подготовка деловых совещаний? ОК-5
29. Чем отличаются конфронтационный и партнерский подходы к переговорам? Что вы знаете о целях переговоров? Как подготовиться к переговорам? ОК-5
30. Какими критериями определяется эффективность ведения переговоров? Какие стили ведения переговоров вы знаете? Какие принципы ведения переговоров вы знаете? ОК-5
31. Каковы цели презентации? Что значит подготовить презентацию? Какие требования предъявляются к ведущему на презентации? ОК-5
32. Зачем нужна самопрезентация? Какое значение для самопрезентации имеет одежда? Как срабатывает на успех уверенность в себе? ОК-5
33. Какие эффективные приемы установления контакта вы знаете? Как осуществить знакомство? Как представиться? ОК-5
34. Каковы признаки человека, закрытого для других? Каковы преимущества человека, открытого для других? ОК-5
35. Каковы характеристики позитивного типа делового партнера? Чем отличается респектабельный тип делового партнера? Чем отличается оптимально настроенный тип делового партнера? ОК-5
36. Учет типа темперамента в деловых коммуникациях. ОК-5
37. Как различается общение по направленности? Какие типы взаимодействия вы знаете? ОК-5
38. Конфликты в деловых отношениях, их причины и разновидности. Структура конфликта. ОК-5
39. Объективная и субъективная составляющие конфликтов. Динамика конфликта. ОК-5
40. Основные модели конфликта. Способы разрешения конфликтов. Стили поведения в конфликтных ситуациях. ОК-5
41. Имидж как средство деловой коммуникации. Структура, виды имиджа. ОК-5
42. Формирование положительного имиджа делового человека. ОК-5
43. Особенности делового этикета. Управленческая и корпоративная этика. ОК-5
44. Современные нормы и эталоны управленческого взаимодействия. ОК-5
45. Этикет телефонных разговоров, его особенности и отличия по ведению. ОК-5

Таблица 9

Шкала и критерии экзамена

отлично	хорошо	Удовлетворительно	Неудовлетворительно
1. полно раскрыто содержание вопросов билета;	ответ удовлетворяет	1. неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала.	1. неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, не показано общее понимание вопроса и не продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала.
2. материал изложен грамотно, в определенной логической последовательности, правильно используется терминология;	в основном требованиям на оценку «5», но при этом может иметь следующие недостатки:	2. имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминов	2. допущены ошибки в определении понятий, использовании терминов
3. показано умение иллюстрировать теоретические положения	1. в изложении допущены небольшие пробелы, не искавшие содержание ответа;		
	2. допущены один -		4. допущены

<p>ния конкретными примерами, применять их в новой ситуации;</p> <p>4. продемонстрировано усвоение ранее изученных сопутствующих вопросов, сформированность и устойчивость компетенций, умений и навыков;</p> <p>5. ответ прозвучал самостоятельно, без наводящих вопросов.</p>	<p>два недочета при освещении основного содержания ответа, исправленные по замечанию экзаменатора;</p> <p>3. допущены ошибка или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов, которые легко исправляются по замечанию экзаменатора.</p>	<p>логии, исправленные после нескольких наводящих вопросов;</p> <p>3. при неполном знании теоретического материала выявлена недостаточная сформированность компетенций, умений и навыков.</p>	<p>ошибки в определении понятий, использовании терминологии, не исправленные после нескольких наводящих вопросов;</p> <p>5. при неполном знании теоретического материала выявлена недостаточная сформированность компетенций, умений и навыков.</p>
Повышенный уровень	Пороговый уровень	Компетенции не сформированы	

Промежуточный контроль по дисциплине позволяет оценить степень выраженности (сформированности) компетенций:

Таблица 10

Уровни сформированности компетенций

Компетенции (код, наименование)	Уровни сформированности компетенции	Основные признаки уровня (дескрипторные характеристики)
ОК 5-способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	1. Пороговый	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основы коммуникационного процесса в организации, невербальных коммуникаций в процессе делового общения; - особенности речевого общения в профессиональной сфере; - особенности деловых бесед, совещаний, телефонных разговоров, деловых переговоров; - принципы составления текста для устного или письменного изложения в зависимости от стиля речи; <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - обеспечивать межличностные взаимоотношения с учетом социально-культурных особенностей общения, применять коммуникативные техники.
	2. Повышенный	<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - применять практические навыки ведения деловых бесед, совещаний, телефонных разговоров, деловых переговоров; - выступать перед аудиторией с презентацией; - эффективно проводить деловой разговор по телефону. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - этическими навыками деловых коммуникаций;

		<p>-правилами бесконфликтного общения с различными собеседниками в различных коммуникативных ситуациях.</p> <p>-методикой подготовки устного выступления и навыками ораторского искусства;</p> <p>-навыками делового общения по телефону.</p>
--	--	---

8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

8.1. Рекомендуемая литература

Основная литература:

Спивак В.А. Деловые коммуникации. Теория и практика: учебник для академического бакалавриата / В.А. Спивак. – М.: Издательство Юрайт, 2016. УМО ВО // <http://www.biblio-online.ru/viewer/9E0705A3-F1B7-4F55-8DB3-8FA62F82EA08#page/2>

Дополнительная литература:

Яковлева Н.Ф. Деловое общение. — Москва: Флинта 2014 г.— 269 с. — Электронное издание. — ISBN 978-5-9765-1898-8 // <http://ibooks.ru/reading.php?productid=340879>

Литература для самостоятельного изучения:

1. Гарнер, Б. Эффективные письменные деловые коммуникации [Текст] . - Пер. с англ. В. Уразаевой. - М. : Манн, Иванов и Фербер, 2014. - 208 с. - (Harvard Business Review Guides). - Библиогр.: с. 191 - 193. - ISBN 978-5-91657-940-6
2. Деловые коммуникации в деятельности менеджера : учеб. пособие / Т.Д. Парамонова, О.Д. Павлова. – Хабаровск : Изд-во ДВГУПС, 2013. – 128 с.
3. Деловые коммуникации: Учебник - ("Высшее образование") (ГРИФ) /Руденко А.М. Феникс, 2013
4. Деловые коммуникации: Учебник (ГРИФ) /Папкова О.В. Вузовский учебник, НИЦ ИНФРА-М, 2014
5. Деловые коммуникации: Учебник для бакалавров - ("Бакалавр. Базовый курс") (ГРИФ) /Ратников В.П, Юрайт, 2014
6. Друкер П. Эффективное управление. М.: Фаир-Пресс, 2011.
7. Жернакова М.Б. Деловые коммуникации: учебник и практикум для прикладного бакалавриата / М.Б. Жернакова, И.А. Румянцева. – М.: Издательство Юрайт, 2016. – 370 с. УМО ВО // <http://www.biblio-online.ru/viewer/2CD29AC8-244F-43AA-A4AE-3D534B22F7D2#page/2>
8. Жичкин А.М. Деловые коммуникации: Учебное пособие/А.М.Жичкин, С.Ю. Гурьянова.- М.Московский государственный институт электроники и информатики, 2012.- 144 с.
9. Измайлова М.А. Деловое общение: Учебное пособие, 2-е изд. — М. : ИТК «Дашков и К°», 2011 г. — 252 с. — Электронное издание. — ISBN 978-5-394-00209-0 <http://ibooks.ru/reading.php?productid=23431>
10. Коноваленко М.Ю. Деловые коммуникации: учебник для бакалавров/М.Ю. Коноваленко, В.А.Коноваленко.-М.: Издательство Юрайт, 2016. - 468 с. УМО ВО // <http://www.biblio-online.ru/viewer/91C2D501-A5DD-4F74-B135-C7C6BEEBE9FD#page/3>
11. Кривокора Е.И. Деловые коммуникации: учебное пособие. М.: ИНФРА-М, 2010.
12. Кузнецов И.Н. Деловое общение: Учебное пособие, 5-е изд. — М. : ИТК «Дашков и К°», 2012 г. — 528 с. — Электронное издание. — ISBN 978-5-394-01739-1 <http://ibooks.ru/reading.php?productid=25013>
13. Мунин А.Н., Матросов В.Л., Никандров Н.Д., Рубцов В.В., Сайко Э.В. Деловое общение : курс лекций. — М. : Флинта, 2010 г. — 376 с. — Электронное издание. — РИСПАО. — ISBN 978-5-9765-0125-6 <http://ibooks.ru/reading.php?productid=23554>

14. Решетникова Е.В. Деловая риторика. Учебное пособие/ Сиб. гос. ун-т телекоммуникаций и информатики. — Новосибирск, 2013 — 101 с.
15. С.М.Яковлева. Деловые коммуникации. Рабочая тетрадь по дисциплине "Деловые коммуникации". В 3ч.Ч.1. Лекции.- Самара: Изд-во самар. гос. экон.ун-та, 2013
16. С.М.Яковлева. Деловые коммуникации. Рабочая тетрадь по дисциплине "Деловые коммуникации". В 3ч.Ч.2. Практические занятия.- Самара: Изд-во самар. гос. экон.ун-та, 2013
17. С.М.Яковлева. Деловые коммуникации. Рабочая тетрадь по дисциплине "Деловые коммуникации". В 3ч.Ч.3 Самостоятельная работа - Самара: Изд-во самар. гос. экон.ун-та, 2013

8.2. Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. Бизнес-этикет - <http://biznes-etiket.ru/vizit.html>
2. Научная электронная библиотека elibrary.ru - <http://elibrary.ru/defaultx.asp>
3. Презентации по курсу деловые коммуникации - <http://www.myshared.ru/theme/delovoe-obschenie-prezentatsiya/>
4. Официальный сайт журнала «Российское Предпринимательство» - http://creativeconomy.ru/mag_rp
5. Официальный сайт журнала «Секрет фирмы» - <http://www.kommersant.ru/sf>

9. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Таблица 11

Вид помещения	Оборудование
Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран
Учебные аудитории для проведения занятий семинарского типа	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ
Учебные аудитории для текущего контроля и промежуточной аттестации	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ
Помещения для самостоятельной работы	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ
Помещения для хранения и профилактического обслуживания оборудования	Комплекты специализированной мебели для хранения оборудования.

Разработчики:
к.п.н., доцент кафедры
менеджмента

Н.В. Кочеткова