Федеральное государственное образовательное
бюджетное учреждение высшего образования

**«ФИНАНСОВЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ПРИ ПРАВИТЕЛЬСТВЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»
(Финансовый университет)**

Краснодарский филиал Финуниверситета

Кафедра «Философия, история и право»

УТВЕРЖДАЮ
Директор Краснодарского филиала
Финуниверситета, к.э.н.

_____ Э.В. Соболев

«_____» _____ г.

Боцоева Анна Владимировна

ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ (ПРАКТИКУМ)

Рабочая программа дисциплины

для студентов, обучающихся по направлению подготовки
38.03.01 Экономика (бакалавры),
профили: «Финансы и кредит», «Учет, анализ и аудит»
очная и заочная форма обучения

Рекомендовано Ученым советом Краснодарского филиала Финуниверситета
(протокол № 3 от «28» августа 2018 г.)

Одобрено кафедрой «Философия, история и право»
(протокол № 1 от 29.08.2018)

Краснодар 2018

УДК 316.6(075.8)
ББК 88.5я73
Б 681

Рецензенты: доктор исторических наук, профессор кафедры «Философия, история и право» Титоренко М.Ф., доктор педагогических наук, профессор, декан факультета педагогики, психологии и коммуникативистики ФГБОУ ВО «Кубанский государственный университет» Гребенникова В.М.

Боцоева А.В.
Деловые коммуникации (практикум). Учебная программа дисциплины для студентов, обучающихся по направлению 38.03.01 «Экономика» (бакалавры), профили: «Финансы и кредит», «Учет, анализ и аудит», очная и заочная форма обучения. — Краснодар: Краснодарский филиал Финуниверситета, кафедра «Философия, история и право», 2018 г. — 142 с.

Дисциплина ФТД 03 «Деловые коммуникации (практикум)» относится к блоку факультативных дисциплин 6 семестра образовательной программы по направлению подготовки 38.03.01 «Экономика» (бакалавры), профили: «Финансы и кредит», «Учет, анализ и аудит», очная и заочная форма обучения. Программа дисциплины «Деловые коммуникации (практикум)» отражает особенности речевой логической культуры делового общения, стили проведения различных форм деловой коммуникации, специфику проведения деловых переговоров с зарубежными компаниями. Программа также предусматривает изучение вопросов документационного обеспечения делового общения, деловой этики и делового протокола и т.д.

Рабочая программа дисциплины содержит перечень результатов освоения дисциплины, место дисциплины в структуре ОП, объем дисциплины в зачетных и академических часах, содержание дисциплины и форм текущего контроля успеваемости, перечень учебно-методического обеспечения, основной и дополнительной учебной литературы, программного обеспечения и информационных справочных систем, фонд оценочных средств, методические указания, описание материально-технической базы.

Учебное издание

Боцоева Анна Владимировна

ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ (ПРАКТИКУМ)

Рабочая программа дисциплины

Формат 60×90/16. Гарнитура Times New Roman

Усл. п.л. 11,0. Изд. № _____ от _____. Тираж 100 экз.
Заказ № _____

Отпечатано в Краснодарском филиале Финуниверситета

© А.В. Боцоева 2018
© Краснодарский филиал Финуниверситета, 2018

СОДЕРЖАНИЕ

1	Наименование дисциплины……...	4
2	Перечень планируемых результатов освоения образовательной программы (перечень компетенций) с указанием индикаторов их достижения и планируемых результатов обучения по дисциплине.	5
3	Место дисциплины в структуре образовательной программы…….	7
4	Объем дисциплины в зачетных единицах и в академических часах с выделением объема аудиторной (лекции, семинары) и самостоятельной работы обучающихся……...	8
5	Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) дисциплины с указанием их объемов (в академических часах) и видов учебных занятий……..	9
5.1	Содержание дисциплины……..	9
5.2	Учебно-тематический план……...	13
5.3	Содержание семинаров, практических занятий…….…….	17
6	Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине….....	79
6.1	Перечень вопросов, отводимых на самостоятельное освоение дисциплины, формы внеаудиторной самостоятельной работы……..	79
6.2	Перечень вопросов, заданий, тем для подготовки к текущему контролю……....	86
7	Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине……	88
8	Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины…….	132
9	Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины…….....	134
10	Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины……	134
11	Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень необходимого программного обеспечения и информационных справочных систем…….	140
11.1	Комплект лицензионного программного обеспечения……..	140
11.2	Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы……..	140
11.3	Сертифицированные программные и аппаратные средства защиты информации……	140
12	Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине……	141

1 Наименование дисциплины

Дисциплина ФТД 03 «Деловые коммуникации (практикум)».

Дисциплина ФТД 03 «Деловые коммуникации (практикум)» относится к блоку факультативных дисциплин, 6 семестра образовательной программы по направлению подготовки 38.03.01 «Экономика» (бакалавры), профили: «Финансы и кредит», «Учет, анализ и аудит», очная и заочная форма обучения.

Цель дисциплины:

Цель дисциплины: формирование системы базовых знаний и навыков для построения эффективных деловых коммуникаций как основы управленческой деятельности.

Задачи дисциплины:

теоретическое освоение студентами коммуникационных процессов управления;

изучение отечественного и зарубежного опыта проведения деловых встреч и переговоров;

развитие практических навыков ведения деловых переговоров, встреч,

совещаний, телефонных разговоров;

понимание роли невербальных коммуникаций в процессе делового общения;

изучение особенностей ведения переговоров и делового общения с иностранными партнерами в целях улучшения управленческих процессов

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

Совместно с другими дисциплинами цикла факультативных дисциплин ОС ВО Финуниверситета учебная дисциплина ФТД.03 «Деловые коммуникации (практикум)» обеспечивает инструментарий формирования следующих компетенций бакалавра:

Таблица 1 – Компетенции, формируемые в результате изучения дисциплины ФТД.03 «Деловые коммуникации (практикум)» для направления подготовки 38.03.01 «Экономика» профили «Финансы и кредит», «Учет, анализ и аудит», (очная и заочная форма обучения)

Код компетенции	Наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Результаты обучения (умения и знания), соотнесенные с индикаторами достижения компетенции
Универсальные компетенции (УК)			
УК-2	Способность применять нормы государственного языка Российской Федерации в устной и письменной речи в процессе личной и профессиональной коммуникаций	Использует информационно – коммуникационные ресурсы и технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном языке Российской Федерации.	-*знать* источники информации, содержащие основные нормы государственного языка Российской Федерации в устной и письменной речи; -*уметь* проводить анализ информационных ресурсов и использовать технологии в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном языке Российской Федерации.
		2.Ведет деловую переписку, учитывая особенности официально – делового стиля и речевого этикета.	-з*нать* содержание процесса деловой переписки. - *уметь* вести деловую переписку, учитывая особенности официально – делового стиля и речевого этикета.
		3. Умеет вести деловые переговоры на государственном языке Российской Федерации.	-*знать особенности* ведения деловых переговоров на государственном языке Российской Федерации; - у*меть* вести деловые переговоры на государственном языке Российской Федерации
		4.Использует лексико –	-*знать*

Код компетенции	Наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Результаты обучения (умения и знания), соотнесенные с индикаторами достижения компетенции
		грамматические и стилистические ресурсы на государственном языке Российской Федерации в зависимости от решаемой коммуникативной, в том числе профессиональной, задачи.	основные способы использования лексико –грамматических и стилистических ресурсов на государственном языке Российской Федерации; -*уметь* применять основные способы использования лексико – грамматических и стилистических ресурсов на государственном языке Российской Федерации в зависимости от решаемой коммуникативной, в том числе профессиональной, задачи.
УК-9	Способность к индивидуальной и командной работе, социальному взаимодействию, соблюдению этических норм в межличностном профессиональном общении	1.Понимает эффективности использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, эффективно взаимодействует с другими членами команды, участвуя в обмене информацией, знаниями, опытом, и презентации результатов работы.	***Знать*** закономерности формирования межличностных взаимоотношений, виды социальных взаимодействий. ***Уметь*** устанавливать и поддерживать контакт при общении; применять техники и приёмы эффективного общения в профессиональной деятельности, организовать взаимодействие в группе.
		2.Соблюдает этические нормы в межличностном профессиональном общении.	***Знать*** основные этические принципы общения и правила делового этикета, нормы и правила профессионального общения. ***Уметь*** передавать информацию устно и письменно с соблюдением требований этики профессионального общения.
		3.Понимает и учитывает особенности поведения участников команды для достижения целей и задач в профессиональной деятельности.	***Знать*** особенности личностных качеств и их влияние на процесс общения, роли и ролевые ожидания в общении. ***Уметь*** использовать личностные особенности участников команды для построения эффективной команды.

3 Место дисциплины в структуре ОП

Дисциплина ФТД.03 «Деловые коммуникации (практикум)» является факультативной дисциплиной 6 семестра образовательной программы по направлению подготовки 38.03.01 «Экономика» (бакалавры), профили: «Финансы и кредит», «Учет, анализ и аудит», очной и заочной форм обучения и вводит студентов в понимание практических основ деловой коммуникации.

Изучение дисциплины ФТД.03 «Деловые коммуникации (практикум)» базируется на сумме знаний, полученных студентами в ходе освоения таких дисциплин, как: ФТД.02 «Конфликтология», Б1.В.01.05 «Основы деловой и публичной коммуникации».

Знания и навыки, полученные в процессе изучения дисциплины ФТД.03 «Деловые коммуникации (практикум)» будут использованы студентами при изучении последующих профессиональных дисциплин, в частности: Б1.В.02.09 «Договорное право», предусмотренных учебным планом, при написании контрольной работы, а также процессе решения круга задач профессиональной деятельности в дальнейшем, где актуальны навыки публичной речи, аргументации, ведения дискуссии; навыками литературной и деловой письменной и устной речи на русском языке; а также навыки выявления и анализа запросов заинтересованных сторон, участия в выработке решений, обеспечивающих сбалансированный учет их предложений и интересов в контексте профессиональной деятельности менеджера организации.

Таблица 2 - Междисциплинарные связи тем дисциплины с обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами

№ п/п	Наименование обеспечиваемых (последующих) дисциплин	Номера разделов (тем) данной дисциплины, необходимых для изучения обеспечиваемых (последующих) дисциплин									
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1.	Б1.В.02.09 «Договорное право»	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*

4 Объем дисциплины в зачетных единицах и в академических часах с выделением объема аудиторной (лекции, семинары) и самостоятельной работы обучающихся (в семестре, в сессию)

Для направления подготовки 38.03.01 «Экономика», профили «Финансы и кредит», «Учет, анализ и аудит», для очной и заочной форм обучения общая трудоёмкость дисциплины составляет 2 зач. ед., 72 часа. (таблица 3).

Таблица 3. – Трудоемкость дисциплины ФТД 03 «Деловые коммуникации (практикум)»

Вид учебной работы	Направление подготовки 38.03.01 «Экономика»			
	очная форма обучения (3 курс)		заочная форма обучения (3 курс)	
	всего (в з.е и часах)	Сем 6	всего (в з.е и часах)	Сем. 6
Общая трудоёмкость дисциплины	**72/2**	**72/2**	**72/2**	**72/2**
Контактная работа - Аудиторные занятия	34	34	12	12
Лекции	16	16	4	4
Семинары, практические занятия	18	18	8	8
Самостоятельная работа	**38**	**38**	**60**	**60**
Вид текущего контроля	контрольная работа	контрольная работа	контрольная работа	контрольная работа
Вид промежуточной аттестации	зачет	зачет	зачет	зачет

Вид текущего контроля – контрольная работа.

5 Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) дисциплины с указанием их объемов (в академических часах) и видов учебных занятий

5.1. Содержание дисциплины

Тема 1. Роль коммуникационного процесса в системе управления компанией

Коммуникация – важная составляющая современного менеджмента. Категории «коммуникация» и «общение» как ключевые категории теории коммуникации. Основные этапы развития теории коммуникации. Виды коммуникаций. Элементы коммуникационного процесса. Коммуникационные барьеры и их причины. Барьеры в межличностных коммуникациях.

Характеристика форм и средств коммуникаций в компаниях: вербальная и невербальная формы; традиционные средства вербальной коммуникации (внутренние документы, справочники, информационные вестники, электронная почта, базы данных и др.).

Коммуникационные стили и роли участников коммуникационного процесса.

Тема 2. Речевая и логическая культура ведения делового разговора

Деловой разговор как особая разновидность устной речи, целевые установки речи. Позиции слушающего и говорящего. Основные требования к деловому разговору. Риторический инструментарий деловой речи. Техника и этикет речи. Особенности устной деловой речи: презентация, монолог, диалог, интервью. Публичное выступление в системе деловых коммуникаций. Пресс-конференция, ее подготовка и проведение. Презентация, ее смысл и назначение. Правила построения эффективной презентации.

Основные логические законы и их применение в деловой речи. Деловая полемика, правила ее проведения. Культура делового спора. Теория

аргументации. Умозаключение и искусство рассуждения. Логические правила аргументации. Способы опровержения доводов оппонента.

Тема 3. Документационное обеспечение делового общения

Сущность и структура документационного обеспечения управления, назначение документирование и организации работы с документами. Структура организационно-распорядительной документации. Требования к составу, расположению и оформлению реквизитов управленческих документов. Виды бланков документов, особенности их применения. Виды и порядок оформления протоколов заседаний (совещаний). Виды, структура и принципы составления и оформления деловых писем. Служебные и докладные записки для внутренней коммуникации. Технология работы с документами. Систематизация и формы хранение документов.

Тема 4. Невербальные средства делового общения

Создание «благоприятного психологического климата». Изучение внутреннего состояния собеседника по голосу. Умение слушать собеседника как психологический прием. Техника постановки вопросов и ответов на них. Поведение с собеседниками различных психологических типов. Нейтрализация замечаний собеседника.

Кинесика как наука об оптико-кинетической системе знаков (жестах, мимике, пантомимике). Типы рукопожатий. Жесты как показатели внутреннего состояния собеседников. Проксемические особенности невербального поведения. Визуальная составляющая в межличностном общении. Невербальные средства повышения делового статуса. Сигналы обмана, сигналы собственности, зональность.

Тема 5. Деловая этика и деловой протокол

Этические основы профессиональной деятельности. Основы делового этикета: представление, знакомство, одежда делового мужчины и деловой женщины, правила поведения за столом, ключевые правила этикета. Психология цвета.

Протокольные мероприятия. Содержание и назначение визитных карточек, подарки, сувениры, тосты. Протокольная служба и порядок ведения протокольных мероприятий.

Тема 6. Методика и тактика проведения деловой беседы и совещания

Деловая беседа как специально организованный предметный разговор. Классификация деловых бесед. Этапы проведения деловой беседы. Роль подготовительных мероприятий в успешном проведении деловой беседы. Начало беседы, информирование присутствующих, обоснование выдвигаемых положений, завершение беседы.

Подготовка к проведению делового совещания. Процесс проведения делового совещания. Выбор стиля проведения совещания. Организация и ведение дискуссий. Роль руководителя и рядового участника делового совещания. Завершение делового совещания.

Лидерство в организациях и управление конфликтами. Стили лидерства. Формирование рабочих групп в организациях. Факторы, повышающие эффективность рабочих групп. Особенности управления конфликтами в организациях.

Тема 7. Методика и тактика проведения деловых переговоров

Подготовительные мероприятия к переговорному процессу. Порядок проведения переговорного процесса. Техника и тактика ведения деловых переговоров. Формулировка целей и пределов перед началом переговорного процесса. Ведение переговоров в неблагоприятных ситуациях - контроль за эмоциями. Стили ведения деловых переговоров. Положение собеседника за столом. Различные типы поведения партнеров на переговорах. Когда и как завершать переговоры. Манипуляции, применяемые в деловых переговорах.

Тема 8. Прием посетителей и проведение деловых телефонных переговоров

Порядок приема посетителей и общение с ними. Варианты приема посетителей в своем офисе. Умение слушать собеседника – ключ к решению многих проблем. Трудности эффективного слушания. Причины и меры преодоления. Основные способы совершенствования навыков слушания.

Правила ведения делового телефонного разговора, когда звонят Вам. Правила ведения делового телефонного разговора, когда звоните Вы. Выбор техники проведения делового телефонного разговора. Принципы рационализации телефонного общения.

Тема 9. Особенности проведения деловых встреч с зарубежными компаниями

Национальные стили ведения переговоров: американский, английский, японский, немецкий, французский, арабский, китайский и др. Национальные особенности невербального общения. Российский стиль ведения деловых переговоров. Основные проблемы межкультурного общения.

Тема 10. Анализ проведения деловых переговоров, встреч и совещаний

Критический анализ поведения сторон. Определение удачных и неудачных результатов переговоров, деловой встречи, совещания. Анализ факторов успеха и провала. Трудности и неожиданности в деловых переговорах. Выявление приемов, оказавших наибольшее впечатление на партнеров, и причины неудовлетворенности противоположной стороны. Проверка документации: протоколов, договоров, актов, стенограммы беседы.

5.2 Учебно-тематический план

Темы дисциплины и виды занятий для направления подготовки 38.03.01 «Экономика», профили: «Финансы и кредит», «Учет, анализ и аудит», очной формы обучения представлены в таблице 4.

Таблица 4 - Распределение бюджета времени при изучении дисциплины ФТД.03 «Деловые коммуникации (практикум)» для направления подготовки 38.03.01 «Экономика», профили: «Финансы и кредит», «Учет, анализ и аудит», очной формы обучения, (в часах)

Наименование темы дисциплины	Трудоемкость в часах						Формы текущего контроля успеваемости
	Всего	Аудиторная работа				Самостоятельная работа	
		Общая	Лекции	Семинарские или практические занятия	Занятия в интерактивных формах (час)		
Тема 1. Роль коммуникационного процесса в системе управления компанией	7,0	1,0	1,0	-	-	6,0	Выполнение разноуровневых заданий, эссе, тест
Тема 2. Речевая и логическая культура ведения делового разговора	7,0	3,0	1,0	2,0	2,0	4,0	Выполнение разноуровневых заданий, эссе, тест
Тема 3. Документационное обеспечение делового общения	7,0	4,0	2,0	2,0	2,0	3,0	Выполнение разноуровневых заданий, эссе, тест
Тема 4. Невербальные средства делового общения	7,0	4,0	2,0	2,0	2,0	3,0	Выполнение разноуровневых заданий, эссе, тест

Наименование темы дисциплины	Трудоемкость в часах						Формы текущего контроля успеваемости
	Всего	Аудиторная работа				Самостоятельная работа	
		Общая	Лекции	Семинарские или практические занятия	Занятия в интерактивных формах (час)		
Тема 5. Деловая этика и деловой протокол.	7,0	4,0	2,0	2,0	2,0	3,0	Выполнение разноуровневых заданий, эссе, тест
Тема 6. Методика и тактика проведения деловой беседы и совещания.	7,0	4,0	2,0	2,0	2,0	3,0	Выполнение разноуровневых заданий, эссе, тест
Тема 7. Методика и тактика проведения деловых переговоров.	7,0	4,0	2,0	2,0	2,0	3,0	Выполнение разноуровневых заданий, эссе, тест
Тема 8. Прием посетителей и проведение деловых телефонных переговоров.	7,0	4,0	2,0	2,0	2,0	3,0	Выполнение разноуровневых заданий, эссе, тест
Тема 9. Особенности проведения деловых встреч с зарубежными компаниями	7,0	3,0	1,0	2,0	2,0	4,0	Выполнение разноуровневых заданий, эссе, тест
Тема 10. Анализ проведения деловых переговоров, встреч и совещаний	9,0	3,0	1,0	2,0	1,0	6,0	Выполнение разноуровневых заданий, эссе, тест
В целом по дисциплине	72	34	16	18	17	38	Контрольная работа
Итого в %					50%		Контрольная работа.

Наименование темы дисциплины	Трудоемкость в часах						Формы текущего контроля успеваемости
	Всего	Аудиторная работа				Самостоятельная работа	
		Общая	Лекции	Семинарские или практические занятия	Занятия в интерактивных формах (час)		
							зачет

Темы дисциплины и виды занятий для направления подготовки 38.03.01 «Экономика», профили: «Финансы и кредит», «Учет, анализ и аудит», заочной формы обучения представлены в таблице 5.

Таблица 5 - Распределение бюджета времени при изучении дисциплины ФТД.03 «Деловые коммуникации (практикум)» для направления подготовки 38.03.01 «Экономика», профили: «Финансы и кредит», «Учет, анализ и аудит», заочной формы обучения, (в часах)

Наименование темы дисциплины	Трудоемкость в часах						Формы текущего контроля успеваемости
	Всего	Аудиторная работа				Самостоятельная работа	
		Общая	Лекции	Семинарские или практические занятия	Занятия в интерактивных формах (час)		
Тема 1. Роль коммуникационного процесса в системе управления компанией	7,0	0,5	0,5	-	-	6,5	Выполнение разноуровневых заданий, эссе, тест
Тема 2. Речевая и логическая культура ведения делового разговора	7,0	1,5	0,5	1,0	1,0	5,5	Выполнение разноуровневых заданий, эссе, тест
Тема 3. Документационное обеспечение делового	7,0	1,5	0,5	1,0	1,0	5,5	Выполнение разноуровневых заданий,

Наименование темы дисциплины	Трудоемкость в часах						Формы текущего контроля успеваемости
	Всего	Аудиторная работа				Самостоятельная работа	
		Общая	Лекции	Семинарские или практические занятия	Занятия в интерактивных формах (час)		
общения							эссе, тест
Тема 4. Невербальные средства делового общения	7,0	1,5	0,5	1,0	1,0	5,5	Выполнение разноуровневых заданий, эссе, тест
Тема 5. Деловая этика и деловой протокол.	7,0	1,5	0,5	1,0	1,0	5,5	Выполнение разноуровневых заданий, эссе, тест
Тема 6. Методика и тактика проведения деловой беседы и совещания.	7,0	1,5	0,5	1,0	1,0	5,5	Выполнение разноуровневых заданий, эссе, тест
Тема 7. Методика и тактика проведения деловых переговоров.	7,0	1,5	0,5	1,0	1,0	5,5	Выполнение разноуровневых заданий, эссе, тест
Тема 8. Прием посетителей и проведение деловых телефонных переговоров.	7,0	1,5	0,5	1,0	-	5,5	Выполнение разноуровневых заданий, эссе, тест
Тема 9. Особенности проведения деловых встреч с зарубежными компаниями	7,0	1,0	-	1,0	-	6,0	Выполнение разноуровневых заданий, эссе, тест
Тема 10. Анализ проведения деловых переговоров,	9,0	-	-	-	-	9,0	Выполнение разноуровневых заданий,

Наименование темы дисциплины	Трудоемкость в часах						Формы текущего контроля успеваемости
	Всего	Аудиторная работа				Самостоятельная работа	
		Общая	Лекции	Семинарские или практические занятия	Занятия в интерактивных формах (час)		
встреч и совещаний							эссе, тест
В целом по дисциплине	72	12	4	8	6	60	Контрольная работа
Итого в %					50%		Зачет

5.3 Содержание практических и семинарских занятий

Практические занятия призваны путем диалога со студентами более глубоко и полно раскрыть сущность и содержание основных понятий и категорий деловой коммуникации, коммуникативные аспекты в профессиональной деятельности менеджера, особенности распознавания, основные характеристики и пути решения коммуникативных проблем, возникающих в процессе осуществления управленческой деятельности.

Цель проведения практических занятий - более глубокое усвоение студентами теоретических знаний и формирование навыков их применения в практической деятельности.

Содержание практических занятий для направления подготовки 38.03.01 «Экономика», профили: «Финансы и кредит», «Учет, анализ и аудит», очной формы обучения представлены в таблице 6.

Таблица 6. - Трудоемкость практических занятий по дисциплине ФТД.03 «Деловые коммуникации (практикум)» для направления подготовки 38.03.01 «Экономика», профили: «Финансы и кредит», «Учет, анализ и аудит», очной формы обучения представлены в таблице 6.

Наименование тем (разделов) дисциплины	Перечень вопросов для обсуждения на семинарских, практических занятиях, рекомендуемые источники из разделов 8,9	Формы проведения занятий
Тема 1. Роль коммуникационного процесса в системе управления компанией	1.Понятие и значение коммуникаций. 2.Виды коммуникаций и их характеристика. 3.Основные элементы коммуникационного процесса. 4.Понятие и причины возникновения коммуникационных барьеров. 5.Разновидности барьеров в межличностных коммуникациях и их характеристика. 6.Основные формы и средства коммуникаций. **Рекомендуемые источники**: Раздел 8: 1(п.8.1), 1-3 (п.8.2.), 1,3 (п.8.3); из раздела 9: 3,4, 7-12	Ответы на вопросы по теме. Учебная дискуссия по Выявлению факторов возникновения коммуникационных барьеров и способов их устранения. Решение тестовых заданий по теме..
Тема 2. Речевая и логическая культура ведения делового разговора	1.Деловой разговор как особая разновидность устной речи, целевые установки речи. 2.Позиции слушающего и говорящего. 3.Основные требования к деловому разговору. 4.Понятие и составные элементы риторического инструментария деловой речи. 5.Техника и этикет речи: понятие и характеристика. 6.Особенности и виды устной деловой речи. 7.Правила построения презентации. 8.Законы логики: понятие и применение в деловой речи. 9.Сущность теории аргументации. 10. Искусство рассуждения и логические правила аргументации. 11.Характеристика способов опровержения доводов оппонента. **Рекомендуемые источники:** из раздела 8: 1 (п.8.1), 1-3 (п.8.2), 1,3 (п.8.3); из радела 9: 3,4, 5-12	Беседа с целью диагностики уровня речевой и логической культуры студентов. Учебная дискуссия по проблеме использования риторического инструментария в процессе делового разговора. Решение ситуационных задач, направленных на формирование умений использования эффективных способов и технологий устной деловой речи

Наименование тем (разделов) дисциплины	Перечень вопросов для обсуждения на семинарских, практических занятиях, рекомендуемые источники из разделов 8,9	Формы проведения занятий
Тема 3. Документационное обеспечение делового общения	1.Сущность и структура документационного обеспечения управления, назначение документирование и организации работы с документами. 2.Структура организационно-распорядительной документации. 3.Требования к составу, расположению и оформлению реквизитов управленческих документов. 4.Виды бланков документов, особенности их применения. 5.Виды и порядок оформления протоколов заседаний (совещаний). 6.Виды, структура и принципы составления и оформления деловых писем. 7.Служебные и докладные записки для внутренней коммуникации. 8.Технология работы с документами. 9.Систематизация и формы хранение документов. **Рекомендуемые источники:** из раздела 8: 1,2, 5-7 (п.8.1).2,4 (п.8.2), 1,2, 5-12(п.8.3); из раздела 9: 1,2, 5-12	Опрос студентов по теме. Обсуждение актуальных вопросов документирования информационно-справочной деятельности в организации. Анализ и разбор деловой ситуации по подготовке служебного письма. Составление и оформление проекта служебного письма. Обсуждение результатов работы по составлению и Оформлению проекта служебного письма.
Тема 4. Невербальные средства делового общения	1.Создание «благоприятного психологического климата». 2.Изучение внутреннего состояния собеседника по голосу. 3.Умение слушать собеседника как психологический прием. 4.Техника постановки вопросов и ответов на них. 5.Поведение с собеседниками различных психологических типов. 6.Нейтрализация замечаний собеседника. 7.Кинесика как наука об оптико-кинетической системе знаков (жестах, мимике, пантомимике). 8.Типы рукопожатий. 9.Жесты как показатели внутреннего состояния собеседников. 10.Проксемические особенности невербального поведения.	Опрос студентов по теме. Учебная дискуссия о роли невербальных средств в деловой коммуникации. Работа в малых группах по диагностике внутреннего состояния партнера по невербальным сигналам. Выполнение упражнений по исследованию влияния невербальных сигналов в установлении коммуникативного контакта.

Наименование тем (разделов) дисциплины	Перечень вопросов для обсуждения на семинарских, практических занятиях, рекомендуемые источники из разделов 8,9	Формы проведения занятий
	11.Визуальная составляющая в межличностном общении. 12.Невербальные средства повышения делового статуса. 13.Сигналы обмана, сигналы собственности, зональность. **Рекомендуемые источники:** из раздела 8: 1 (п.8.1), 1-3 (п.8.2), 1,3 (п.8.3); из раздела 9: 3,4, 5-12	
Тема 5. Деловая этика и деловой протокол.	1.Этические основы профессиональной деятельности. 2.Основы делового этикета: представление, знакомство, одежда делового мужчины и деловой женщины, правила поведения за столом, ключевые правила этикета. 3.Психология цвета. 4.Протокольные мероприятия. 5.Содержание и назначение визитных карточек, подарки, сувениры, тосты. 6.Протокольная служба и порядок ведения протокольных мероприятий. **Рекомендуемые источники:** из раздела 8: 1,2, 6 (п.8.1), 1-3 (п.8.2), 1,2,3 (п.8.3); из радела 9: 3,4, 5-12	Опрос студентов по теме занятия. Проведение деловых игр по основам делового этикета. Решение кейсов по проблематике протокольных мероприятий в сфере менеджмента. Решение тестовых заданий по теме.
Тема 6. Методика и тактика проведения деловой беседы и совещания.	1.Деловая беседа как специально организованный предметный разговор. 2.Классификация деловых бесед. 3.Этапы проведения деловой беседы. 4.Роль подготовительных мероприятий в успешном проведении деловой беседы. 5.Начало беседы, информирование присутствующих, обоснование выдвигаемых положений, завершение беседы. 6.Подготовка к проведению делового совещания. 7.Процесс проведения делового совещания. 8.Выбор стиля проведения совещания. 9.Организация и ведение дискуссий.	Опрос студентов по теме занятия. Беседа с целью диагностики умений студентов участия в дискуссии. Работа в малых группах по проведению ролевых игр, направленных на формирование компетенций проведения делового совещания и деловой беседы

Наименование тем (разделов) дисциплины	Перечень вопросов для обсуждения на семинарских, практических занятиях, рекомендуемые источники из разделов 8,9	Формы проведения занятий
	10.Роль руководителя и рядового участника делового совещания. 11.Завершение делового совещания. 12.Лидерство в организациях и управление конфликтами. 13.Стили лидерства. 14.Формирование рабочих групп в организациях. 15.Факторы, повышающие эффективность рабочих групп. 16.Особенности управления конфликтами в организациях. **Рекомендуемые источники:** из раздела 8: 1 (п.8.1), 1-3 (п.8.2), 1,3 (п.8.3); из раздела 9: 3,4, 5-12	.
Тема 7. Методика и тактика проведения деловых переговоров.	1.Подготовительные мероприятия к переговорному процессу. 2.Порядок проведения переговорного процесса. 3.Техника и тактика ведения деловых переговоров. 4.Формулировка целей и пределов перед началом переговорного процесса. 5.Ведение переговоров в неблагоприятных ситуациях - контроль за эмоциями. 6.Стили ведения деловых переговоров. Положение собеседника за столом. 7.Различные типы поведения партнеров на переговорах. 8.Когда и как завершать переговоры. 9.Манипуляции, применяемые в деловых переговорах. **Рекомендуемые источники:** из раздела 8: 1 (п.8.1), 1-3 (п.8.2), 1,3 (п.8.3); из раздела 9: 3,4, 5-12	Учебная дискуссия по проблематике ведения переговорного процесса. Работа в малых группах по проведению ролевых игр, имитирующих переговорный процесс

Наименование тем (разделов) дисциплины	Перечень вопросов для обсуждения на семинарских, практических занятиях, рекомендуемые источники из разделов 8,9	Формы проведения занятий
Тема 8. Прием посетителей и проведение деловых телефонных переговоров.	1.Порядок приема посетителей и общение с ними. 2.Варианты приема посетителей в своем офисе. 3.Умение слушать собеседника – ключ к решению многих проблем. 4.Трудности эффективного слушания. Причины и меры преодоления. 5.Основные способы совершенствования навыков слушания. 6.Правила ведения делового телефонного разговора, когда звонят Вам. 7.Правила ведения делового телефонного разговора, когда звоните Вы. 8.Выбор техники проведения делового телефонного разговора. 9.Принципы рационализации телефонного общения. **Рекомендуемые источники:** из раздела 8: 1-5,7 (п.8.1), 1-3 (п.8.2), 1,2,3 (п.8.3); из радела 9: 1, 3,4, 5-12	Учебная дискуссия по выявлению особенностей и проблем телефонной коммуникации. Работа в малых группах по проведению ролевых игр, имитирующих деловые телефонные переговоры. Выполнение упражнений на освоение техники проведения делового телефонного разговора
Тема 9. Особенности проведения деловых встреч с зарубежными компаниями	1.Национальные стили ведения переговоров: американский, английский, японский, немецкий, французский, арабский, китайский и др. 2.Национальные особенности невербального общения. 3.Российский стиль ведения деловых переговоров. 4.Основные проблемы межкультурного общения. **Рекомендуемые источники:** из раздела 8: 1 (п.8.1), 1-3 (п.8.2), 1,3 (п.8.3); из радела 9: 3,4, 5-12	Учебная дискуссия по Выявлению факторов, Влияющих на переговорный процесс. Работа в малых группах по проведению ролевых игр, имитирующих проведение международных переговоров с участием разных стран. Решение кейсов, Отражающих национальные особенности коммуникации и проблемы межкультурного общения

Наименование тем (разделов) дисциплины	Перечень вопросов для обсуждения на семинарских, практических занятиях, рекомендуемые источники из разделов 8,9	Формы проведения занятий
Тема 10. Анализ проведения деловых переговоров, встреч и совещаний	1.Критический анализ поведения сторон. 2.Определение удачных и неудачных результатов переговоров, деловой встречи, совещания. 3.Анализ факторов успеха и провала. 4.Трудности и неожиданности в деловых переговорах. 5.Выявление приемов, оказавших наибольшее впечатление на партнеров, и причины неудовлетворенности противоположной стороны. 6.Проверка документации: протоколов, договоров, актов, стенограммы беседы. **Рекомендуемые источники:** из раздела 8: 1-5,7 (п.8.1), 1-3 (п.8.2), 1,2,3 (п.8.3); из радела 9: 1, 3,4, 5-12	Опрос студентов по теме. Учебная дискуссия по обобщению проблемного поля деловой коммуникации. Работа в малых группах по анализу ролевого поведения в различных деловых ситуациях. Решение кейсов по выявлению факторов успеха и факторов провала деловой коммуникации. Анализ контрольных работ.

Содержание практических занятий для направления подготовки 38.03.01 «Экономика», профили: «Финансы и кредит», «Учет, анализ и аудит», заочной формы обучения представлены в таблице 7.

Таблица 7. - Трудоемкость практических занятий по дисциплине ФТД.03 «Деловые коммуникации (практикум)» для направления подготовки 38.03.01 «Экономика», профили: «Финансы и кредит», «Учет, анализ и аудит», заочной формы обучения представлены в таблице 7.

Наименование тем (разделов) дисциплины	Перечень вопросов для обсуждения на семинарских, практических занятиях, рекомендуемые источники из разделов 8,9	Формы проведения занятий

Наименование тем (разделов) дисциплины	Перечень вопросов для обсуждения на семинарских, практических занятиях, рекомендуемые источники из разделов 8,9	Формы проведения занятий
Тема 2. Речевая и логическая культура ведения делового разговора	1.Деловой разговор как особая разновидность устной речи, целевые установки речи. 2.Позиции слушающего и говорящего. 3.Основные требования к деловому разговору. 4.Понятие и составные элементы риторического инструментария деловой речи. 5.Техника и этикет речи: понятие и характеристика. 6.Особенности и виды устной деловой речи. 7.Правила построения презентации. 8.Законы логики: понятие и применение в деловой речи. 9.Сущность теории аргументации. 10. Искусство рассуждения и логические правила аргументации. 11.Характеристика способов опровержения доводов оппонента. **Рекомендуемые источники:** из раздела 8: 1 (п.8.1), 1-3 (п.8.2), 1,3 (п.8.3); из радела 9: 3,4, 5-12	Беседа с целью диагностики уровня речевой и логической культуры студентов. Учебная дискуссия по проблеме использования риторического инструментария в процессе делового разговора. Решение ситуационных задач, направленных на формирование умений использования эффективных способов и технологий устной деловой речи

Наименование тем (разделов) дисциплины	Перечень вопросов для обсуждения на семинарских, практических занятиях, рекомендуемые источники из разделов 8,9	Формы проведения занятий
Тема 3. Документационное обеспечение делового общения	1.Сущность и структура документационного обеспечения управления, назначение документирование и организации работы с документами. 2.Структура организационно-распорядительной документации. 3.Требования к составу, расположению и оформлению реквизитов управленческих документов. 4.Виды бланков документов, особенности их применения. 5.Виды и порядок оформления протоколов заседаний (совещаний). 6.Виды, структура и принципы составления и оформления деловых писем. 7.Служебные и докладные записки для внутренней коммуникации. 8.Технология работы с документами. 9.Систематизация и формы хранение документов. **Рекомендуемые источники:** из раздела 8: 1,2, 5-7 (п.8.1).2,4 (п.8.2), 1,2, 5-12(п.8.3); из раздела 9: 1,2, 5-12	Опрос студентов по теме. Обсуждение актуальных вопросов документирования информационно-справочной деятельности в организации. Анализ и разбор деловой ситуации по подготовке служебного письма. Составление и оформление проекта служебного письма. Обсуждение результатов работы по составлению и Оформлению проекта служебного письма.
Тема 4. Невербальные средства делового общения	1.Создание «благоприятного психологического климата». 2.Изучение внутреннего состояния собеседника по голосу. 3.Умение слушать собеседника как психологический прием. 4.Техника постановки вопросов и ответов на них. 5.Поведение с собеседниками различных психологических типов. 6.Нейтрализация замечаний собеседника. 7.Кинесика как наука об оптико-кинетической системе знаков (жестах, мимике, пантомимике). 8.Типы рукопожатий. 9.Жесты как показатели внутреннего состояния собеседников. 10.Проксемические особенности невербального поведения.	Опрос студентов по теме. Учебная дискуссия о роли невербальных средств в деловой коммуникации. Работа в малых группах по диагностике внутреннего состояния партнера по невербальным сигналам. Выполнение упражнений по исследованию влияния невербальных сигналов в установлении коммуникативного контакта.

Наименование тем (разделов) дисциплины	Перечень вопросов для обсуждения на семинарских, практических занятиях, рекомендуемые источники из разделов 8,9	Формы проведения занятий
	11.Визуальная составляющая в межличностном общении. 12.Невербальные средства повышения делового статуса. 13.Сигналы обмана, сигналы собственности, зональность. **Рекомендуемые источники:** из раздела 8: 1 (п.8.1), 1-3 (п.8.2), 1,3 (п.8.3); из раздела 9: 3,4, 5-12	
Тема 5. Деловая этика и деловой протокол.	1.Этические основы профессиональной деятельности. 2.Основы делового этикета: представление, знакомство, одежда делового мужчины и деловой женщины, правила поведения за столом, ключевые правила этикета. 3.Психология цвета. 4.Протокольные мероприятия. 5.Содержание и назначение визитных карточек, подарки, сувениры, тосты. 6.Протокольная служба и порядок ведения протокольных мероприятий. **Рекомендуемые источники:** из раздела 8: 1,2, 6 (п.8.1), 1-3 (п.8.2), 1,2,3 (п.8.3); из радела 9: 3,4, 5-12	Опрос студентов по теме занятия. Проведение деловых игр по основам делового этикета. Решение кейсов по проблематике протокольных мероприятий в сфере менеджмента. Решение тестовых заданий по теме.
Тема 6. Методика и тактика проведения деловой беседы и совещания.	1.Деловая беседа как специально организованный предметный разговор. 2.Классификация деловых бесед. 3.Этапы проведения деловой беседы. 4.Роль подготовительных мероприятий в успешном проведении деловой беседы. 5.Начало беседы, информирование присутствующих, обоснование выдвигаемых положений, завершение беседы. 6.Подготовка к проведению делового совещания. 7.Процесс проведения делового совещания. 8.Выбор стиля проведения совещания. 9.Организация и ведение дискуссий.	Опрос студентов по теме занятия. Беседа с целью диагностики умений студентов участия в дискуссии. Работа в малых группах по проведению ролевых игр, направленных на формирование компетенций проведения делового совещания и деловой беседы

Наименование тем (разделов) дисциплины	Перечень вопросов для обсуждения на семинарских, практических занятиях, рекомендуемые источники из разделов 8,9	Формы проведения занятий
	10.Роль руководителя и рядового участника делового совещания. 11.Завершение делового совещания. 12.Лидерство в организациях и управление конфликтами. 13.Стили лидерства. 14.Формирование рабочих групп в организациях. 15.Факторы, повышающие эффективность рабочих групп. 16.Особенности управления конфликтами в организациях. **Рекомендуемые источники:** из раздела 8: 1 (п.8.1), 1-3 (п.8.2), 1,3 (п.8.3); из раздела 9: 3,4, 5-12	.
Тема 7. Методика и тактика проведения деловых переговоров.	1.Подготовительные мероприятия к переговорному процессу. 2.Порядок проведения переговорного процесса. 3.Техника и тактика ведения деловых переговоров. 4.Формулировка целей и пределов перед началом переговорного процесса. 5.Ведение переговоров в неблагоприятных ситуациях - контроль за эмоциями. 6.Стили ведения деловых переговоров. Положение собеседника за столом. 7.Различные типы поведения партнеров на переговорах. 8.Когда и как завершать переговоры. 9.Манипуляции, применяемые в деловых переговорах. **Рекомендуемые источники:** из раздела 8: 1 (п.8.1), 1-3 (п.8.2), 1,3 (п.8.3); из раздела 9: 3,4, 5-12	Учебная дискуссия по проблематике ведения переговорного процесса. Работа в малых группах по проведению ролевых игр, имитирующих переговорный процесс

Наименование тем (разделов) дисциплины	Перечень вопросов для обсуждения на семинарских, практических занятиях, рекомендуемые источники из разделов 8,9	Формы проведения занятий
Тема 8. Прием посетителей и проведение деловых телефонных переговоров.	1.Порядок приема посетителей и общение с ними. 2.Варианты приема посетителей в своем офисе. 3.Умение слушать собеседника – ключ к решению многих проблем. 4.Трудности эффективного слушания. Причины и меры преодоления. 5.Основные способы совершенствования навыков слушания. 6.Правила ведения делового телефонного разговора, когда звонят Вам. 7.Правила ведения делового телефонного разговора, когда звоните Вы. 8.Выбор техники проведения делового телефонного разговора. 9.Принципы рационализации телефонного общения. **Рекомендуемые источники:** из раздела 8: 1-5,7 (п.8.1), 1-3 (п.8.2), 1,2,3 (п.8.3); из радела 9: 1, 3,4, 5-12	Учебная дискуссия по выявлению особенностей и проблем телефонной коммуникации. Работа в малых группах по проведению ролевых игр, имитирующих деловые телефонные переговоры. Выполнение упражнений на освоение техники проведения делового телефонного разговора
Тема 9. Особенности проведения деловых встреч с зарубежными компаниями	1.Национальные стили ведения переговоров: американский, английский, японский, немецкий, французский, арабский, китайский и др. 2.Национальные особенности невербального общения. 3.Российский стиль ведения деловых переговоров. 4.Основные проблемы межкультурного общения. **Рекомендуемые источники:** из раздела 8: 1 (п.8.1), 1-3 (п.8.2), 1,3 (п.8.3); из радела 9: 3,4, 5-12	Учебная дискуссия по Выявлению факторов, Влияющих на переговорный процесс. Работа в малых группах по проведению ролевых игр, имитирующих проведение международных переговоров с участием разных стран. Решение кейсов, Отражающих национальные особенности коммуникации и проблемы межкультурного общения

Тема 1. Роль коммуникационного процесса в системе управления компанией

Интерактивная практическая работа*

**(выполняется самостоятельно и прикрепляется в ИОП в разделе «Контроль»)*

1. Название темы: «Слушание в деловой коммуникации»

2. Учебные цели: сформировать представление об умении слушать, трудностях эффективного слушания: ошибках тех, кто слушает; внутренних помехах слушания; внешних помехах слушания. Закрепить теоретические знания о трех уровня слушания, видах слушания, обратной связи в процессе слушания, приемах эффективного слушания, правилах эффективной обратной связи.

3. Оснащение: Раздаточный материал с терминами и индивидуальными заданиями для деловой игры.

4. Методические указания по выполнению работы: изучите краткие теоретические и учебно-методические материалы по теме практического занятия. При выполнении работы соблюдайте последовательность действий.

5. Порядок выполнения работы:

1)Устный опрос по подготовленным дома ответам на вопросы темы:

1. Что такое общение? Почему люди вступают в общение?

2. Назовите три составных части общения. Как они связаны между собой?

3. Охарактеризуйте виды общения, выделенные по особенностям отношений между партнерами.

4. Что такое «монологическое общение», «диалогическое общение»? Перечислите виды монологического и диалогического общения.

5. Выделите виды общения по его содержанию и средствам.

6. Охарактеризуйте виды внутренней и внешней коммуникации, осуществляющиеся в организации по разным направлениям.

7. Что такое коммуникационная сеть организации? Какие факторы определяют структуру коммуникационной сети организации?

8. Как влияет структура информационного обмена на эффективности группы? Объясните, каковы условия эффективности централизованной структуры информационного обмена.

9. Что такое односторонняя коммуникация? Назовите преимущества и недостатки односторонней коммуникации.

10. Что такое «богатство канала информации», чем оно определяется? Как соотносится эта характеристика с параметрами управленческой ситуации?

11. Объясните, почему в организации существуют слухи.

12. Перечислите принципы организации эффективной коммуникации.

13. Перечислите и охарактеризуйте способы повышения эффективности информационной сети организации.

2) Дайте краткие письменные ответы на контрольные вопросы:

1. Что, на ваш взгляд, означает «умение слушать»?

2. Что дает людям умение слушать?

3. Каковы трудности эффективного слушания?

4. Какие ошибки допускают те, кто слушают?

5. Перечислите «вредные привычки» слушания.

6. Как преодолеть крайности мужского и женского стилей слушания?

7. Каковы внешние помехи слушания?

8. В чем заключаются особенности направленного, критического слушания?

9. Какова специфика эмпатического слушания?

10. В чем проявляется особенность нерефлексивного слушания?

11. Зачем нужна положительная установка по отношению к неприятному собеседнику?

12. «Обратная связь». Каковы ее виды и способы осуществления?

3) Интерактивный словарь. Дайте краткие пояснения следующих понятий:

Умение слушать-….

Трудности эффективного слушания:

ошибки тех, кто слушает-….;

внутренние помехи слушания-…..;

внешние помехи слушания-…...

Три уровня слушания -…..

Виды слушания-…..

Обратная связь в процессе слушания-…..

Приемы эффективного слушания-….

Правила эффективной обратной связи-…..

4) Выполните индивидуальные задания в ходе деловой игры «Умение слушать». Разбейтесь на пары, прочтите задания, обыграйте ситуацию и запишите основные выводы в рабочую тетрадь.

Задание 1

Сотрудник взволнованно рассказывает о конфликтной ситуации, которая представляет для вас интерес. Как его нужно слушать?

Задание 2

Обратите внимание на манеру слушать своих друзей и партнеров. Умеют ли они слушать? Придерживаются ли установок эффективного слушания те собеседники, с которыми приятно разговаривать?

Задание 3

Проанализируйте, какой стиль слушания – мужской или женский – вам ближе, нет ли привычек, мешающих собеседнику и обнаруживающих ваше неумение слушать?

Задание 4

Проведите небольшие эксперименты с близкими друзьями. Попробуйте во время разговора сделать непроницаемое лицо и никак не реагировать на слова собеседника. В другом разговоре попробуйте усердно кивать и преувеличенно отражать эмоции партнера. В третьем – примите ту же позу, что и собеседник, а когда он разговорится, резко измените ее. Внимательно следите за состоянием рассказчиков во всех экспериментах. Результат обсудите с ними.

Последний эксперимент позволяет прийти к выводу: подражание позе и жестам партнера создает комфортную обстановку разговора, помогает собеседнику раскрыться, не умение подражать действует наоборот.

Задание 5

Потренируйтесь в различных типах слушания в разных ситуациях общения.

Задание 6

Постарайтесь использовать как можно больше приемов активного слушания в деловом разговоре.

6. Форма отчета: краткие ответы на контрольные вопросы в рабочей тетради, заполнение интерактивного словаря, краткие выводы о ходе деловой игры в рабочей тетради.

Тема 2. Речевая и логическая культура ведения делового разговора

Интерактивная практическая работа

1. Название темы интерактивной практической работы: «Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной деятельности»

2. Учебные цели: сформировать у обучающихся представление о коммуникации, деловой коммуникации, видах общения: познавательном общении; убеждающем общении; экспрессивном общении; суггестивном общении; ритуальном общении, характеристиках делового общения.

3. Продолжительность выполнения интерактивной работы- 1 час

4. Оснащение: Методические указания для проведения практических занятий, карточки для работы с интерактивным словарем.

5. Методические указания по выполнению работы: изучите краткие теоретические и учебно-методические материалы по теме практического занятия. При выполнении работы соблюдайте последовательность действий

6. Порядок выполнения работы:

1) Устный опрос по подготовленным контрольным вопросам темы:

1.Каковы особенности делового общения?

2.Какие универсальные этические и психологические нормы и принципы делового общения вы могли бы назвать?

3.Каково влияние личностных качеств на характер общения?

4.В чём различие между рефлексивным и нерефлексивным слушанием?

5.Каковы типичные ошибки слушания?

6.Какие существуют особенности женского коммуникативного поведения?

7.Какие существуют особенности мужского коммуникативного поведения?

8.Как можно использовать знание гендерных особенностей коммуникативного поведения в деловом общении?

9. Зачем нужны вопросы в деловой коммуникации?

10. Какие виды вопросов вы знаете?

11. Чем различаются «открытые» и «закрытые» вопросы?

12. Что означает «правильно сформулировать вопрос»?

13. Какие существуют правила для ответов на вопросы?

14. Как отвечать на некорректные вопросы?

15. Что вы знаете о таких приемах, как «возвратный удар» и «подхват реплики»?

16. Что такое ведущая репрезентативная система?

17. Какие приемы психологического присоединения вы знаете?

18. Какие вербальные сигналы позволяют диагностировать ведущий сенсорный канал?

19. Как использовать знания психотипов в работе с клиентами?

20. Как в работе рекламного агентства можно использовать информацию о психотипах людей?

21. Как использовать знание психотипов в управлении персоналом?

22. Как работает «речевой сценарий» при дифференцированном общении с деловыми партнерами?

23. Можно ли программировать деловой контакт и прогнозировать его эффективность?

2). Работа с интерактивным словарем

Изучите информацию, представленную на карточке. Запишите основную информацию в терминологический словарь

На карточках для индивидуальной работы с интерактивным словарем представлена следующая информация.

Значение вопросов при деловом взаимодействии:

- вопрос – удобная форма побуждения («Вы могли бы…?»);
- с помощью вопросов привлекается внимание партнеров;
- вопросы несут определенную информацию;
- с помощью вопроса можно наводить партнера на нужный ответ (содержащийся в самом вопросе, например, вопрос, требующий согласия);
- сразу после восприятия партнером вопроса его невербалика показывает отношение человека к теме вопроса и к задавшему вопрос;
- вопросы помогают разговорить партнера;
- правильно сформулированный вопрос позволяет дипломатично исправить ошибку в аргументации или поведении;
- вопросы создают основу для доверительных отношений.

Виды вопросов:

- **информационные –** для сбора необходимых сведений;
- **контрольные –** для проверки, следит ли партнер за вашей мыслью;
- **для ориентации –** придерживается ли партнер ранее высказанного им мнения;
- **подтверждающие –** чтобы выйти на взаимопонимание, добиться одобрения;
- **ознакомительные –** для ознакомления с целями, мнением партнера;

- **однополюсные –** повторение вопроса партнера в знак того, что вы поняли, о чем идет речь, и чтобы он это понял, и для выигрыша времени;
- **встречные –** при правильной постановке ведут к сужению разговора и подводят партнера к согласию;
- **альтернативные –** предоставляют возможность выбора;
- **направляющие –** если партнер уклоняется от темы;
- **провокационные –** с целью установить, чего в действительности хочет партнер, и верно ли он понимает ситуацию;
- **вступительные –** позволяющие заинтересовать партнера, расположить к себе, могут содержать указание на возможное решение проблем партнера;
- **заключающие –** для подведения итогов делового взаимодействия.

Закрытые вопросы – ведущие (наводящие) вопросы, на которые можно ответить очень коротко. Кроме вопросов, предполагающих ответы «да» или «нет», прямыми являются и вопросы типа «сколько?» и «что именно?».	**Открытые вопросы –** часто начинаются со слов «что», «почему», «как». Они выявляют ключевые факты в ситуации. Но в деловой ситуации партнеры, как правило, не любят отвечать на вопрос «почему»?

Как отвечать на вопросы?

1. Прежде чем отвечать на вопрос, сделайте паузу (не менее 8 секунд).

2. Если вопрос оказался сложным по составу (т.е. состоящим из нескольких простых), то сначала разделите его на составляющие части.

3. Если вопрос труден по содержанию, то:

а) попросите повторить вопрос; в нем могут измениться акценты, а то и весь смысл;

б) повторите вопрос так, как вы его поняли;

в) попросите несколько минут на размышление;

г) приведите аналогичный пример из собственного опыта.

4. Если вам задают вопрос открытого типа, уточните, какая конкретно информация интересует партнера.

5. Если при ответе вас неправильно поняли, необходимо немедленно исправить ситуацию и переформулировать свою мысль.

Как быть с некорректными вопросами?

Некорректный вопрос – это

а) вопрос, вторгающийся в коммерческие тайны;

б) вопрос, задевающий интимную сферу вашей жизни;

в) вопрос, оскорбляющий достоинство вашей личности;

г) плохо сформулированный вопрос.

Уловки для ухода от ответа на некорректный вопрос:

- ответом вопрос на вопрос;
- переадресовка, отправление к более компетентному лицу;
- игнорирование;
- перевод разговора на другую тему;
- «срочное дело»;
- демонстрация полного непонимания ситуации;
- негативная оценка самого вопроса;
- юмор, ирония, сарказм.

Прием бумеранга

Иногда вместо ответа используется прием «возвратного удара», или прием бумеранга. Суть его заключается в том, что тезис или аргумент, высказанный одним из партнеров, обращается против него же, только сила удара во много раз увеличивается. Такой прием характерен для спора, дискуссии, а вот его разновидность, прием «подхвата реплики», часто используется вместо ответа.

3) В рабочей тетради ответьте на вопросы для самоконтроля

1. Зачем нужны вопросы в деловой коммуникации?
2. Какие виды вопросов вы знаете?
3. Чем различаются «открытые» и «закрытые» вопросы?
4. Что означает «правильно сформулировать вопрос»?

5. Какие существуют правила для ответов на вопросы?

6. Как отвечать на некорректные вопросы?

7. Что вы знаете о таких приемах, как «возвратный удар» и «подхват реплики»?

4) Деловая игра «Иностранец и переводчик».

Задание 1

В группе выбираются два участника, один из которых играет роль иностранца, а другой – переводчика. Остальным предлагается представить себя журналистами, находящимися на пресс-конференции приехавшего иностранного гостя.

«Иностранец» сам выбирает образ своего героя и представляет его публике (это может быть известный предприниматель, политический деятель, адвокат, менеджер и т.д.). Журналисты задают ему вопросы, на которые он отвечает на «иностранном» языке. Задача участника, исполняющего роль «переводчика», кратко, сжато, но точно передать то, что сказал «иностранец».

Обратите внимание на реакцию слушателей -«журналистов» и «иностранца»:

а) когда даются остроумные и неординарные интерпретации текстов;

б) когда точно передается мысль.

Подумайте над словами американского психолога К.Роджерса о том, что слишком точная интерпретация может вызвать отторжение и защиту, а неадекватная интерпретация – лишний раз утвердить человека в ощущении того, что его никто не понимает. Результат тренинга обсудите в этом контексте.

Задание 2

Один из участников рассказывает о том, что произошло с ним сегодня утром или вчера вечером, или о том, в каком состоянии он находится в данный момент. Кто-то из группы пытается *точно воспроизвести* его

рассказ, кто-то вербализует только *основные и наиболее значимые* элементы рассказа, кто-то – *интерпретирует*.

После каждого пересказа у рассказчика спрашивают, правильно ли передана мысль, это ли содержание рассказчик хотел донести до группы. Если рассказчик не вполне удовлетворен, другой член группы выполняет задание, и так до тех пор, пока не будет найден адекватный вариант.

Задание 3

Установите обратную связь, проверьте точность восприятия информации или узнайте дополнительную информацию с помощью вопросов. Заполните таблицу:

Ситуация	**Примерные вопросы**
1. Один из партнеров употребил какое-то незнакомое выражение или термин	
2. Говорящий уклоняется от темы и не сообщает той информации, которую вы от него ждете	
3. Партнер словно «зацикливается», постоянно повторяя одно и то же. Вам же надо продвигаться дальше	

Ситуация	**Примерные вопросы**
4. Партнер только что произнес нечто, не очень-то согласующееся с его предыдущими утверждениями. Вы хотите это уточнить	
5. Вам хотелось бы узнать мнение партнера о том, что вами было высказано	
6. Невербальное поведение партнера подсказывает вам, что он обеспокоен какими-то вашими словами. Вы хотите рассеять его сомнения, подозрения	
7. Было высказано несколько положений, и вы хотите привлечь к ним внимание	
8.Партнер не согласился с частью из сказанного вами, и вы хотите уточнить причину этого неприятия	

9. Партнер сделал общее утверждение относительно обсуждаемого вопроса, и вы хотите поговорить об этом более конкретно	
10. Вы сказали о некоторых преимуществах обсуждаемой идеи и хотите установить обратную связь с партнером	

7. Форма отчета: выполнение заданий в рабочей тетради, заполнение таблиц.

Тема 3. Документационное обеспечение делового общения

Интерактивная практическая работа

1. Название темы: «Документационное обеспечение делового общения»

2. Учебные цели: сформировать представление об основных формах и правилах оформления деловых писем и резюме.

3. Продолжительность выполнения интерактивной работы - 1 час

4. Оснащение: Методические указания для проведения практических занятий, учебник, раздаточный материал с примерами оформления деловых писем, мультимедийная презентация.

5. Методические указания по выполнению работы: изучите краткие теоретические и учебно-методические материалы по теме практического занятия. При выполнении работы соблюдайте последовательность действий

6. Порядок выполнения работы:

1) Устный опрос. Вопросы для самоподготовки к освоению данной темы:

1. На какие виды делятся документы?
2. Каковы общие правила оформления документов?
3. Какие документы используются для внутреннего пользования, для внешнего пользования?
4. Дайте характеристику известных вам видов деловых писем.

5. Какие документы относятся к управленческой деятельности?

6. Какие из документов регулируют договорно-правовые отношения экономической деятельности?

2) Просмотр презентации и выполнение индивидуальных заданий по оформлению деловых писем.

На слайдах обучающимся представляется весь необходимый методический материал.

Задание 1.

Пользуясь образцами, напишите в рабочих тетрадях 5 деловых писем (н-р, письмо-просьбу, гарантийное письмо, письмо-поздравление, объяснительную записку, письмо-приглашение и т.д.)

Задание 2.

Резюме в настоящее время является распространенным документом при приеме на работу. Особенностью резюме является изложение сведений об образовании и трудовой деятельности в обратном хронологическом порядке. В графе «Дополнительные сведения» может быть указана любая информация: знание иностранных языков, наличие печатных трудов, профессиональные навыки по другой специальности и т.д.

Пользуясь образцом, составьте резюме.

3) Выполнение тестовых заданий

1. Специалисты по деловой переписке делят корреспонденцию на шесть видов. Дополните недостающий вид:

1) торговые соглашения и сделки;

2) требования и запросы;

3) ответные письма с благодарностью;

4) извинения;

5) соболезнования;

6)(……..).

Ответ: (поздравления).

2. Функции современных визитных карточек в деловом общении:

1) представление деловых партнеров;

2) информирование о фирме и направлении ее деятельности;

3) выражение соболезнования члену семьи;

4) осуществление деловых контактов между партнерами;

5) подтверждение заинтересованности в последующих деловых контактах;

Ответ: (1), (2), (4), (5).

3. Установите соответствие между видами визитных карточек, применяемых в деловой практике и их содержанием

Виды визитных	Содержание визитных карточек
1.Стандартная визитная карточка сотрудника фирмы 2.Представительская	А. Указываются фамилия, имя, должность сотрудника, его полномочия, служебный телефон, название фирмы, ее почтовый адрес, телефон секретариата, телефакс, телекс;

Ответ: 1-А; 2-Б; 3-С.

4. Установите соответствие между должностями, званиями и сокращениями, которые употребляются в деловых письмах, адресованных за рубеж:

Употребляемые сокращения в деловом письме	Должности и звания
1.Dir. 2.Pres. 3.Prof. 4.G.M. 5.V.P.	А. Профессор Б. Директор *Г. президент* С. вице-президент. Д. Заместитель председателя

6.V.C.	**E. Генеральный директор**

Ответ: 1-Б; 2-Г; 3-А; 4 - Е; 5-С; 6-Д.

7. Форма отчета: оформление пяти деловых писем и резюме в рабочей тетради, письменные ответы на вопросы тестов, решение практических заданий.

Тема 4. Невербальные средства делового общения

Интерактивная практическая работа

1. Название темы: «Вербальные и невербальные средства коммуникации»

2. Учебные цели: сформировать представление о типах приема и передачи информации, человеческой речи, как источнике информации, стилях речи, речевых средствах общения, природе и типологии невербальной коммуникации, взаимодействии вербальных и невербальных средств коммуникации, language of the body, внешних проявлениях эмоциональных состояний, зонах и дистанциях в деловой коммуникации, организации пространственной среды в деловой коммуникации.

3. Продолжительность занятия 1 час

4. Оснащение: Методические указания для проведения практических занятий, мультимедийная презентация.

5. Методические указания по выполнению работы: изучите краткие теоретические и учебно-методические материалы по теме практического занятия. При выполнении работы соблюдайте последовательность действий

6. Порядок выполнения работы:

1) Устный опрос по подготовленным контрольным вопросам темы:

1. Каковы функции языка в общении?

2. Чем отличается официально-деловой стиль речи?

3. Чем отличается научный стиль речи?

4. Чем отличается публицистический стиль речи?

5. Чем отличается разговорная речь?

6. Вспомните типы приема и передачи информации.

7. Почему важно понимать язык телодвижений?

8.Почему язык телодвижений неоднозначен?

9.Как с помощью соответствующих жестов и позы можно попытаться снять напряженное состояние партнера?

10.Перечислите жесты, свидетельствующие об уверенном и неуверенном поведении.

11.Каковы физиологические симптомы лжи собеседника?

12.Чем отличается мимика и жестикуляция при неискренности?

13.Какие вербальные сигналы выдают ложь?

14.Что нужно предпринять деловому человеку, чтобы выявить симптомы лжи и неискренности?

15.Можно ли научиться лгать, глядя невозмутимо в глаза партнеру?

16.Какие невербальные средства коммуникации используются нечестными партнерами для того, чтобы «вводить в заблуждение» доверчивых партнеров?

2) Просмотр теоретического материала, представленного на презентации и выполнение индивидуальных заданий по закреплению и обобщению полученных знаний

На слайдах обучающимся представляется следующая информация.

В коммуникации человек использует пять разных знаковых систем:

- слова,
- интонация,
- тембр голоса,
- жесты, пластика,
- энергетический импульс.

Первые три традиционно относятся к компетенции лингвистики, четвертая – к невербальной коммуникации, пятая – к экстрасенсорике.

В межличностном общении невербальная коммуникация передает 65% всей информации. При выражении отношения телодвижения передают 55% информации, голос – 38%, а слова – всего 7%.

Почему?

- часто употребляются неосознанно;
- воспринимаются непосредственно и поэтому сильнее воздействуют;
- передают тончайшие оттенки отношения, оценки, эмоций;
- могут передавать информацию, которую трудно или неудобно выразить словом.

На основании намеренности-ненамеренности различают три типа **невербальных средств:**

- поведенческие знаки (дрожь и т.д.);
- ненамеренные знаки, или самоадапторы (тереть переносицу, поправлять волосы и т.д.);
- собственно-коммуникативные знаки.

Язык – это знаковая система сознательного, она реализует в речи то, что вы осознанно собираетесь в ней реализовать. А знаковая система НВК – семиотика бессознательного, она реализует те мотивы, которые находятся в бессознательном. Очень часто знаковая система НВК противоречит реальной речи.

Если человек чувствует нечто, он передает это специальными знаками, что очевидно. Интересно другое: если насильно лишить человека возможности эти знаки демонстрировать, у него в связи с их отсутствием меняется само психологическое состояние. Например, если человек жестами демонстрирует негативное отношение к вам, лишите его физической возможности демонстрировать это отношение, и, возможно, ваша ситуация улучшится.

Глаза являются самыми мощными знаками НВК:

- они занимают центральное положение;
- через зрительный анализатор проходит 87% всей информации (9% проходит через слуховой анализатор, 4% - информация, поступающая в мозг через остальные органы чувств).

Чтобы понять состояние человека, ему необходимо смотреть в зрачок. Общаясь с человеком, попробуйте ответить на 3 вопроса:

1. Как он на вас смотрит?
2. Долго ли он смотрит?
3. Как долго он может выдержать ваш взгляд?

Если вы хотите вызвать в человеке доверие, смотрите ему в глаза не менее 70% всего времени общения – и Вы, скорее всего, добьетесь успеха.

Существуют **три вида взгляда:** деловой, социальный и интимный.

Задание 1.

Дайте краткие ответы на вопросы для самоконтроля

1. Почему важно понимать язык телодвижений?
2. Почему язык телодвижений неоднозначен?
3. Как с помощью соответствующих жестов и позы можно попытаться снять напряженное состояние партнера?
4. Перечислите жесты, свидетельствующие об уверенном и неуверенном поведении.

Задание 2.

Понаблюдайте за позами и жестами людей во время занятия, совещания, на остановке, перед началом спектакля, в транспорте. Сравните свою оценку внутреннего состояния объекта наблюдения с оценкой своего товарища. Обсудите отличия.

Задание 3. Работа с видеофрагментом.

Попробуйте в течение 5 минут посмотреть фрагмент латиноамериканского телесериала без звука и попытайтесь по жестам и позам героев понять, что происходит на экране. Результаты запишите в рабочую тетрадь.

Задание 4.

Разделитесь на пары. В общении с друзьями приобретайте навыки подражания по позе и «отзеркаливанию» жестов. Наблюдайте за изменениями состояния собеседника.

Задание 5.

Разделитесь на пары. Расскажите друг другу о каком-то событии. Попробуйте определить настроение близкого вам человека, приняв его позу.

Задание 6.

Разбейтесь на пары. Первые номера начинают рассказывать вторым о том, как они провели вчерашний день. У слушающих задание – в течение первых трех минут принять позу, подражающую позе рассказчика, и «отзеркаливать» его жесты. Затем принять произвольную позу и перестать «отзеркаливать» партнера. Потом поменяйтесь ролями.

Результаты и ощущения обсудите в группе.

3) Просмотр теоретического материала, представленного на презентации и выполнение индивидуальных заданий по закреплению и обобщению полученных знаний

На слайдах обучающимся представляется следующая информация.

Организация пространственной среды

Человек всегда пытается подчинить себе окружающее его небольшое пространство и воспринимает все находящееся в этом пространстве как часть себя или свою собственность.

В речевой коммуникации существует три зоны приближения:

- 1м 30 см – личностная зона;
- 1м – социальная зона;
- 45 см – интимная зона.

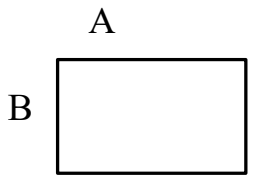
Если человек не ощущает коммуникативного пространства, он почти наверняка психически болен.

Очень часто люди входят в состояние нервного стресса оттого, что нарушаются их территориальные притязания.

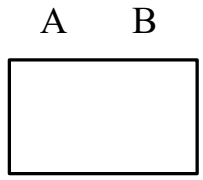
Но человек не просто переносит себя в пространстве вместе со своим полем, он еще как бы оставляет это поле в тех местах, где он часто бывает. Для самого человека очень важно, чтобы он понял, где его место в доме или офисе, но не менее важно понять, где места других членов семьи или коллег.

В деловом общении большое значение имеет использование возможностей сесть за стол именно там, где это важно для достижения целей или удобно. Какую же информацию можно «считывать», наблюдая за тем, как рассаживаются деловые люди?

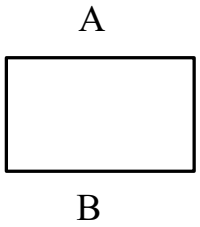
1. Угловая позиция подходит больше всего для дружеской непринужденной беседы, хотя возможна и для делового разговора, например: врач – пациент, руководитель – подчиненный. Позиция способствует постоянному контакту глаз и создает условия для жестикуляции, не мешающей партнеру, позволяет наблюдать друг за другом. Угол стола служит частичным барьером: при возникновении конфронтации можно отодвинуться дальше, в ситуации взаимопонимания – сблизиться; территориальное разделение стола отсутствует.



2. Такая позиция подходит для непосредственного делового взаимодействия. Когда задача или проблема решаются совместно, людям нужно сидеть рядом, чтобы лучше понять действия и намерения друг друга, видеть анализируемые материалы, обсудить и выработать общие решения.

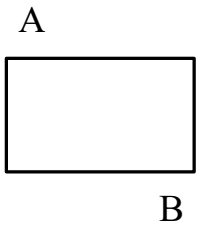


3. Положение деловых партнеров друг против друга создает атмосферу соперничества, при которой каждый из участников жестко ведет свою линию, отстаивает свою позицию, пытается обыграть делового партнера. Стол между ними становится своеобразным барьером. Достичь согласия при такой позиции за столом чрезвычайно трудно, даже компромисс затруднителен, а вот конфликт вполне возможен.



С другой стороны, такая позиция может свидетельствовать о субординации. Разговор тогда должен быть коротким и конкретным. Именно так садятся за стол переговоров: тогда это означает равноправную позицию и может способствовать конструктивному общению.

4. В определенных ситуациях делового общения целесообразно занимать независимую позицию, то есть по диагонали через весть стол. Эта позиция характерна для людей, не желающих взаимодействовать. Она свидетельствует об отсутствии заинтересованности или о желании остаться незамеченным, например, на деловом совещании, семинаре и пр.



Форма стола тоже имеет значение:

- *квадратный стол* способствует отношениям конкуренции и соперничества между людьми, равными по положению;

- за *прямоугольным столом* на встрече партнеров одинакового социального статуса главенствующим считается место, на котором сидит человек, обращенный лицом к двери;
- *круглый стол* создает атмосферу неофициальности и непринужденности.

4) Дайте краткие ответы на вопросы для самоконтроля и запишите их в рабочие тетради

1. Как вы понимаете выражение «программировать пространство»?
2. Что означает организация пространственной среды?
3. Как цели делового взаимодействия отражаются в организации пространственной среды?
4. Каковы позиции за столом, о чем они могут свидетельствовать?

5) Выполнение теста и обсуждение полученных результатов

Тест «Что говорят вам мимика и жесты»?

1. Вы считаете, что мимика и жесты – это:

а) спонтанное выражение состояния человека в данный конкретный момент;

б) дополнение к речи;

в) «предательское» проявление нашего подсознания.

2. Считаете ли вы, что у женщин язык мимики и жестов более выразителен, чем у мужчин?

а) да;

б) нет;

в) не знаю;

3. Как вы здороваетесь с хорошими друзьями?

а) вы радостно кричите «Привет!»;

б) сердечным рукопожатием;

в) слегка обнимаете друг друга;

г) приветствуете их сдержанным движением руки;

д) целуете друг друга в щеку.

4. Какая мимика и какие жесты, по вашему мнению, означают во всем мире одно и то же? Дайте три ответа:

а) когда качают головой;

б) когда кивают головой;

в) когда морщат нос;

г) когда морщат лоб;

д) когда подмигивают;

е) когда улыбаются.

5. Какая часть тела выразительнее всего?

а) ступни;

б) ноги;

в) руки;

г) кисти;

д) плечи.

6. Какая часть вашего лица наиболее выразительна, по вашему мнению? Дайте два ответа:

а) лоб;

б) брови;

в) глаза;

г) нос;

д) губы;

е) уголки рта.

7. Когда вы проходите мимо витрины магазина, в которой видно ваше отражение, на что в себе вы обращаете внимание в первую очередь?

а) как на вас сидит одежда;

б) на прическу;

в) на походку;

г) на осанку;

д) ни на что.

8. Если кто-то, разговаривая или смеясь, часто прикрывает рот рукой, в вашем представлении это означает, что:

а) ему есть что скрывать;

б) у него некрасивые зубы;

в) он чего-то стыдится.

9. На что вы прежде всего обращаете внимание у вашего собеседника?

а) на глаза;

б) на рот;

в) на руки;

г) на позу.

10. Если ваш собеседник, разговаривая с вами, отводит глаза, это для вас признак:

а) нечестности;

б) неуверенности в себе;

в) собранности.

11. Можно ли по внешнему виду узнать типичного преступника?

а) да;

б) нет;

в) не знаю.

12. Мужчина заговаривает с женщиной. Он это делает потому, что:

а) первый шаг всегда делают именно мужчины;

б) женщина неосознанно дает понять, что хотела бы, чтобы с ней заговорили;

в) он достаточно мужественен для того, чтобы рискнуть получить от ворот поворот.

13. У вас создалось впечатление, что слова человека не соответствуют тем «сигналам», которые можно уловить из его мимики и жестов. Чему вы больше поверите?

а) словам;

б) «сигналам»;

в) он вообще вызовет у вас подозрение.

14. Поп-звезды представляют публике «жесты», имеющие однозначно эротический характер. Что, по-вашему, за этим кроется?

а) просто фиглярство;

б) они «заводят» публику;

в) это выражение их собственного настроения.

15. Вы смотрите в одиночестве страшную детективную киноленту. Что с вами происходит?

а) я смотрю совершенно спокойно;

б) я реагирую на происходящее каждой клеточкой своего существа;

в) закрываю глаза при особо страшных сценах.

16. Можно ли контролировать свою мимику?

а) да;

б) нет;

в) только отдельные ее элементы.

17. При интенсивном флирте вы «изъясняетесь» преимущественно:

а) глазами;

б) руками;

в) словами.

18. Считаете ли вы, что большинство наших жестов…

а) «подсмотрены» у кого-то и заучены;

б) передаются из поколения в поколение;

в) заложены в нас от природы.

19. Если у человека борода, для вас это признак:

а) мужественности;

б) того, что человек хочет скрыть черты своего лица;

в) того, что этот тип слишком ленив, чтобы бриться.

20. Многие люди утверждают, что правая и левая стороны лица у них отличаются друг от друга. Вы согласны с этим?

а) да;

б) нет;

в) только у пожилых людей.

Ответы

1. а – 2, б – 4, в – 3
2. а -1, б – 3, в – 0
3. а – 4, б – 4, в – 3, г – 2, д – 4
4. а – 0, б – 0, в – 1, г – 1, д – 0, е -1
5. а – 1, б – 2, в – 3, г – 4, д – 2
6. а – 2, б – 1, в – 3, г – 2, д – 3, е – 2
7. а – 1, б – 3, в – 3, г – 2, д – 0
8. а – 3, б – 1, в – 1
9. а – 3, б – 2, в – 2, г – 1
10. а – 3, б – 2, в – 1
11. а – 0, б – 3, в – 1
12. а – 1, б – 4, в – 2
13. а – 0, б – 4, в – 3
14. а – 4, б – 2, в – 0
15. а – 4, б – 0, в – 1
16. а – 0, б – 2, в – 1
17. а – 3, б – 4, в – 1
18. а – 2, б – 4, в – 0
19. а – 3, б – 2, в – 1
20. а – 4, б – 0, в – 2

77-56 баллов – у вас отличная интуиция, вы обладаете способностью понимать других людей, у вас есть наблюдательность и чутье. Но вы слишком сильно полагаетесь в своих суждениях на эти качества, слова имеют для вас второстепенное значение. Ваши «приговоры» слишком поспешны, и в этом кроется опасность. Делайте на это поправку, и у вас есть все шансы научиться прекрасно разбираться в людях. А ведь это важно и на работе, и в личной жизни, согласны?

55-34 баллов – вам доставляет определенное удовольствие наблюдать за другими людьми, и вы неплохо интерпретируете их мимику и жесты. Но вы еще совсем не умеете использовать эту информацию в реальной жизни, например, для того, чтобы правильно строить свои отношения с окружающими. Вы склонны буквально воспринимать сказанные вам слова и руководствоваться ими.

33-11 баллов – язык мимики и жестов для вас – китайская грамота. Вам необыкновенно трудно правильно оценивать людей. И не потому, что вы на это не способны, просто вы не придаете этому значения. Постарайтесь намеренно фиксировать внимание на жестах окружающих вас людей, тренируйте наблюдательность.

7. Форма отчета: выполнение заданий в рабочей тетради.

Тема 5. Деловая этика и деловой протокол

Интерактивная практическая работа

1. Название темы: «Деловые переговоры»

2. Учебные цели: сформировать представления о деловых переговорах: подготовке к переговорам; цели переговоров; предмете переговоров; структуре переговоров; начале переговоров; некорректных тактических приемах деловых партнеров; вариантах поведения деловых партнеров; конструктивных приемах ведения переговоров; типах вопросов для успешных переговоров; речевых клише для эффективной коммуникации; завершении переговоров.

3. Продолжительность занятия 1 час

4. Оснащение: Методические указания для проведения практических занятий, презентация.

5. Методические указания по выполнению работы: изучите краткие теоретические и учебно-методические материалы по теме практического занятия. При выполнении работы соблюдайте последовательность действий

6. Порядок выполнения работы:

1) Устный опрос. Вопросы для самоподготовки к освоению данной темы:

1. Когда возникает необходимость в переговорах? Дайте определение переговорам. Опишите процесс подготовки и схему проведения переговоров.

2. Охарактеризуйте технику вопросов в процессе переговоров.

3. Опишите способы расположить к себе партнера по переговорам.

4. Проблема отстаивания своей позиции, точки зрения в деловых переговорах. Как правильно возражать оппоненту?

5. Опишите правила формирования доверительных отношений в процессе переговоров.

6.Этические нормы ведения переговоров.

7.Правила ведения телефонного разговора.

8.От чего зависит эффективность деловой переписки? По предложенному в тексте списку проанализируйте и опишите причины Ваших затруднений при публичных выступлениях.

9.Поэлементно опишите технику формирования привлекательности оратора. Дайте краткую характеристику отдельным элементам.

10.Опишите техники привлечения внимания аудитории.

11.Как удержать внимание аудитории?

12.Как реагировать на возражения?

13.Опишите требования к организации речи оратора.

14.В чем заключаются основные способы структурирования информации в выступлении?

15.Опишите техники аргументации. Какие параметры аудитории влияют на выбор техники аргументации?

2) Выполнение теста и обсуждение полученных результатов

Тест 1. «Умеете ли вы вести деловые переговоры?»

1. Бывает ли, что вас удивляют реакции людей, с которыми вы сталкиваетесь в первый раз?

2. Есть ли у вас привычка договаривать фразы, начатые вашим собеседником, т.к. вам кажется, что вы угадали его мысль, а говорит он слишком медленно?

3. Часто ли вы жалуетесь, что вам не дают всего необходимого для того, чтобы успешно закончить порученную вам работу?

4. Когда критикуют мнение, которое вы разделяете, или коллектив, в котором вы работаете, возражаете ли вы (или хотя бы возникает у вас такое желание)?

5. Способны ли вы предвидеть, чем вы будете заниматься в ближайшие 6 месяцев?

6. Если вы попадаете на совещание, где есть незнакомые вам люди, стараетесь ли вы скрыть ваше мнение по обсуждаемым вопросам?

7. Считаете ли вы, что в любых переговорах всегда кто-то становится победителем, а кто-то обязательно проигрывает?

8. Говорят ли о вас, что вы упорны и твердолобы?

9. Считаете ли вы, что на переговорах всегда надо запрашивать вдвое больше того, что вы хотите получить в конечном итоге?

10. Трудно ли вам скрыть свое плохое настроение, например, когда вы играете в карты и проигрываете?

11. Считаете ли вы необходимым возразить по всем пунктам тому, кто на совещании высказал мнение, противоположное вашему?

12. Неприятна ли вам частая смена видов деятельности?

13. Заняли ли вы ту должность и получили ли ту зарплату, которые наметили для себя несколько лет назад?

14. Считаете ли вы допустимым пользоваться слабостями других для достижения своих целей?

15. Уверены ли вы, что можете легко найти аргументы, способные убедить других в вашей правоте?

16. Готовитесь ли вы старательно к встречам и совещаниям, в которых вам предстоит принять участие?

Ответы

Запишите себе по одному очку за каждый ответ, совпавший с данными ниже:

1, 2, 3, 4, 6, 7, 9, 14, 15, 16 – нет 5, 8, 10, 11, 12, 13 – да

0–5 баллов – Вы не рождены для переговоров. Лучше всего вам подобрать себе работу, где от вас этого и не потребуется.

6–11 баллов – Вы хорошо умеете вести переговоры, но есть опасность, что вы проявите властные черты своего характера в самый неподходящий момент. Вам стоит заняться повышением своей квалификации в этой сфере, а главное – учиться жестко держать себя в руках.

12–16 баллов – Вы всегда очень ловко ведете переговоры. Но будьте осторожны! Окружающие вас люди могут подумать, что за этой ловкостью скрывается нечестность и от вас лучше держаться подальше. А такое мнение на пользу не идет!

3) Просмотр теоретического материала, представленного на презентации и выполнение индивидуальных заданий по закреплению и обобщению полученных знаний

Материал, представленный на слайдах.

Преимущества, если переговоры ведет один человек

1. Оппонент не имеет возможности адресовать вопросы самым слабым участникам вашей команды.
2. Вся ответственность лежит на одном человеке.
3. Оппоненту не удается ослабить ваши позиции за счет разногласий между членами вашей команды.
4. Можно без затягивания, на месте принимать решения.

Команда лучше потому, что…

1. В нее входят люди, сведущие в разных вопросах, что снижает вероятность ошибок.
2. Команда создает более сильную оппозицию противоположной стороне.

На чьем «поле» встречаться

На вашей территории	«На чужом поле»
Всегда можно посоветоваться с партнерами или лицом, поручившим вести переговоры	Вы можете сосредоточиться исключительно на переговорах, тогда как «в родных стенах» слишком многое отвлекает
Вы можете заниматься и другими делами, а также будете окружены привычными удобствами	Можно придержать информацию, сославшись на то, что у вас ее нет с собой
Психологическое преимущество – на вашей стороне: оппонент пришел к вам, а не вы к нему	Существует возможность перешагнуть «через голову» оппонента и обратиться непосредственно к его шефу
Это экономит время и деньги на дорогу	Организационные вопросы ложатся на оппонента
Вы можете организовать пространственную среду, чтобы эффективно использовать возможности невербальной коммуникации	Находясь на территории партнера и анализируя его окружение, вы легко определите его психогеометрический тип, и это даст возможность для выбора наиболее эффективного сценария взаимодействия с ним

Стратегии взаимодействия

Ориентированные на конфликт	Ориентированные на консенсус
1. Возражать «Этого я еще не слышал», «Это вы видите в искаженном свете», «Здесь вы меня неправильно поняли»	*1. Задавать вопросы* «Какого вы мнения об этом?», «К какой теме вы хотите обратиться?»
2. Поучать «Вы должны еще раз тщательно просмотреть документы», «Вы должны меня лучше слушать», «Итак, теперь вы меня внимательно послушайте»	*2. Констатировать* «Это новый аспект вопроса для меня»
3. Оправдывать «Это, по-видимому, было так», «Этого мне никто не сказал»	*3. «Я»-обращение* «Я не понимаю, почему вы этому пункту придаете такое большое значение. Я хотел бы, чтобы мы перешли к следующему вопросу», «Мне нравится ход переговоров, которые мы до сих пор вели»
4. Убеждать «Вы ведь со мной одного мнения, что…»	*4. Внимательно слушать* «Я правильно вас понял, что…», «Что касается меня, я с вами соглашусь, но

Ориентированные на конфликт	Ориентированные на консенсус
	…»
5. Утверждать, настаивать «По-другому это нельзя сделать», «Я на это смотрю так…»	*6. Аргументация к выгоде* «Это означает для вас…», «Тем самым вы получаете гарантию…», «Это вам позволит…», «Это вам сулит…»
6. Провоцировать, игнорировать, иронизировать «Ваше предложение показывает, что вы теоретик. К сожалению, на практике это все выглядит по-другому»	

1. Типы вопросов для успешных переговоров

1. Настройка. Вы привлекаете внимание партнера и подготавливаете почву для обсуждения (например, «Как ваши дела?»).

2. Получение информации.

3. Передача информации.

4. Толчок к работе мысли. «Какой же выход вы видите, у вас есть конкретные предложения?»

5. Принятие решения. «Мы можем подвести итоги?»

4) Выполнение теста и обсуждение полученных результатов

Тест 2. «Как вести деловые переговоры?»

1. Во время переговоров на чем вы настаиваете?

а) на соглашении;

б) на своем решении;

в) на использовании объективных критериев при выборе решения.

2. Стремитесь ли вы во время переговоров к единственному решению?

а) стремлюсь к единственному ответу, приемлемому для обеих сторон;

б) стремлюсь к единственному решению, приемлемому для себя;

в) представляю множество вариантов на выбор.

3. Ради соглашения идете на уступки или требуете преимуществ?

а) примиряюсь с односторонними потерями ради достижения соглашения;

б) требую односторонних преимуществ в награду за соглашение;

в) продумываю возможность взаимной выгоды.

4. При ведении переговоров намечаете ли вы «нижнюю границу» - т.е. результат переговоров, выраженный в виде худшего из допустимых вариантов?

а) открываю свою «нижнюю границу»;

б) скрываю свою «нижнюю границу»;

в) не устанавливаю «нижнюю границу».

5. Во время переговоров вы выдвигаете предложения или прибегаете к угрозам?

а) прибегаю к угрозам;

б) изучаю интересы сторон;

в) выдвигаю предложения.

6. Во время переговоров меняете ли вы свои позиции?

а) легко меняю позиции;

б) твердо придерживаюсь намеченных позиций;

в) сосредотачиваюсь на выгодах, а не на позициях.

7. Во время переговоров доверяете ли вы их участникам?

а) да;

б) нет;

в) действую независимо от доверия или недоверия.

8. Требовательны ли вы в подходе к участникам переговоров и решениям?

а) нет;

б) да;

в) стараюсь быть мягким к участникам переговоров и требовательным к решениям.

9. Ради сохранения отношений идете ли вы на уступки в ходе переговоров?

а) уступаю ради сохранения отношений;

б) требую уступок в качестве условия продолжения отношений;

в) отделяю спор между людьми от решения задачи переговоров.

Ответы

Если у вас преобладают ответы «а» - ваш стиль переговоров – уступчивость, а цель переговоров – соглашение.

Если у вас больше ответов «б» - ваш стиль переговоров **–** жесткость, давление. Цель переговоров – только победа, причем односторонняя, только с вашей стороны.

Если больше ответов «в» - ваш стиль переговоров **–** сотрудничество. Цель – взаимовыгодные решения.

7. Форма отчета: выполнение заданий в рабочей тетради, письменные ответы на вопросы тестов.

Тема 6. Методика и тактика проведения деловой беседы и совещания

Интерактивная практическая работа

1. Название темы: «Спор, полемика, дебаты. Деловые совещания. Вопросы и ответы в деловой коммуникации»

2. Учебные цели: сформировать у обучающихся представление о споре, полемике, дебатах: психологических аспектах убеждения; психологических аспектах внушения; видах спора; технологии сократовского спора; о деловых совещаниях: типах совещаний; подготовке совещания; правилах поведения на совещании; вопросах в деловой коммуникации: функциях, видах.

3. Продолжительность занятия 1 час

4. Оснащение: Методические указания для проведения практических занятий, учебник, нормативные акты.

5. Методические указания по выполнению работы: изучите краткие теоретические и учебно-методические материалы по теме практического занятия. При выполнении работы соблюдайте последовательность действий

6. Порядок выполнения работы:

1) Устный опрос. Вопросы для самоподготовки к освоению данной темы

1. Каковы цели и задачи деловой беседы?
2. Каковы правила подготовки и проведения деловой беседы?
3. Назовите виды деловой беседы.
4. Что такое деловое совещание?
5. Что, на ваш взгляд, означает «умение слушать»?
6. Что дает людям умение слушать?
7. Каковы трудности эффективного слушания?
8. Какие ошибки допускают те, кто слушают?
9. Перечислите «вредные привычки» слушания.
10. Как преодолеть крайности мужского и женского стилей слушания?
11. Каковы внешние помехи слушания?
12. В чем особенности направленного, критического слушания?
13. Какова специфика эмпатического слушания?
14. В чем особенность нерефлексивного слушания?
15. Зачем нужна положительная установка по отношению к неприятному собеседнику?
16. «Обратная связь». Каковы ее виды и способы осуществления?

2) Просмотр теоретического материала, представленного на презентации и выполнение индивидуальных заданий по закреплению и обобщению полученных знаний

Материал, представленный на слайдах.

Деловые совещания

Секрет удачного выбора сотрудников прост – надо находить людей, которые сами хотят делать то, что бы нам хотелось от них.

Ганс Селье, канадский ученый

Типы совещаний: совещания по планированию; совещания по мотивации труда; совещания по внутрифирменной организации; совещания

по контролю за деятельностью работников; совещания, специфические для фирмы.

Подготовка совещания

Цели. Цель совещания – это описание ожидаемого результата, нужного типа решения, желательного итога работы. Чем более точно и в нужном направлении сформулирован предмет обсуждения, тем больше шансов получить нужный результат. Очень важно выносить на совещание лишь те темы, которые не удается решить отдельным специалистам в рабочем порядке.

Время проведения. Целесообразно проводить деловые совещания в определенный день недели (за исключением внеплановых, экстренных заседаний), желательно в конце рабочего дня или во второй его половине.

Число участников. Оптимальное число участников 6-7 человек. Не надо приглашать на совещание всех, а только тех, в чьей компетентности находится обсуждаемая проблема и кто способен решить вопрос.

Кроме того, следует разрешить уход с совещания тех работников, чей вопрос уже обсужден, и приходить специалистам не на все совещания, а только на момент обсуждения его проблемы.

Лучше, если руководитель делегирует полномочия вести совещание тем специалистам, кто наиболее компетентен в обсуждаемой проблеме. Во-первых, это способствует повышению ответственности за принимаемые решения у разных работников, а во-вторых, повышает активность участников по генерированию идей или конструктивных предложений.

Организация пространственной среды. Рекомендуется рассаживать участников таким образом, чтобы люди видели глаза, лицо, мимику, жесты друг друга. Это способствует наилучшему восприятию информации. Но необходимо позаботиться о совместимости персонала.

Установлено, что при прочих равных условиях чаще начинают конфликтовать люди, сидящие друг против друга, и реже – те, которые сидят рядом. Не привлекая внимания к этому, надо посадить участников так, чтобы

не оказались напротив друг друга те, кто может сорваться и помешать совещанию.

Кто есть кто, на ваших совещаниях?

«Говорящие начистоту»

Это люди, которые всегда честно высказывают свое мнение. Они не хитрят, у них нет задних мыслей. Это ценные участники любого совещания. Но их необходимо защищать, так как они могут не столько положить конец спорам, сколько породить новые.

«Мученики»

Они хорошо разряжают обстановку и быстро берут на себя ответственность, когда что-то пошло не так. Опасность в том, что они берут на себя вину чересчур быстро, возможно прежде, чем вы сумеете докопаться, кто и что стоит у истоков случившегося.

«Каменные лица»

Эти держат свои мысли при себе. Вам постоянно приходится гадать, какую игру эти люди ведут и на чьей они стороне.

«Заводилы»

Они усвоили поразительную силу слов: «Вы правы. Я никогда не думал об этом». Это хорошие участники совещания.

«Ораторы»

Проникновение в суть вещей подменяется у них эмоциями и краснобайством. Создается впечатление, что они из кожи вон лезут, чтобы убедить в первую очередь самих себя, а не вас. Обращайтесь с ними осторожно – или лучше не обращайте на них внимания.

«Адвокаты дьявола»

Для них все спорно. Хорошо то, что они часто докапываются до правды. Плохо то, что они отнимают чересчур много времени и наносят слишком много ран. На совещание следует приглашать не более одного из них.

«Разрушители»

Слова не могут произнести, чтобы не погубить чью-то идею, чей-то проект или чье-то самолюбие.

«Государственные мужи»

Продвигают себя или заставляют двигаться вперед совещание за счет умелого обращения с людьми. Теоретически к такому типу участников должен относиться руководитель совещания.

Как контролировать дискуссию

а) для сохранения единства участников совещания:

- не принимать чью-то сторону до окончательного подведения итогов;
- не высказывать первым свою точку зрения;
- поддерживать новых работников, молодых специалистов и не позволять нападать на них;

б) для активизации участников совещания:

- иметь оптимальную стратегию принятия решения;
- создать условия для творческой работы;
- не использовать самому и не позволять другим оперировать деструктивной критикой и критиканством;
- не давать участникам совещания возможности выключаться из работы;
- не оставлять без внимания даже самые незначительные предложения;

в) для активизации обсуждения предложений:

- задавать вопросы;
- высказывать одобрение тем участникам совещания, кто вносит конструктивные предложения;
- побуждать возникновение альтернативных точек зрения;
- не допускать резких выпадов в чей-либо адрес;
- чем выше «температура» дискуссии, тем хладнокровнее должен вести себя ее организатор;

- оказывайте всестороннюю поддержку новым прогрессивным идеям;
- будьте готовы к отрицательному исходу коллективного обсуждения;
- не подавляйте мнение меньшинства, возможно, оно и есть перспективное.

Вопросы организатору

До совещания

1. Требуется ли вообще проводить совещание?
2. Какая есть возможность заменить совещание?
3. Должен ли я лично принимать в нем участие?
4. Возможно ли сведение моего участия до минимума?
5. Что сделать, чтобы сократить число участников до минимума?
6. Удобно ли выбрано время?
7. Закрыто ли для посторонних помещение?
8. Имеются ли все необходимые для проведения совещания материалы?
9. Каковы цели отдельных пунктов повестки дня?
10. Как лучше рассадить участников совещания и какие приемы создания творческой атмосферы использовать?

После совещания

1. Был ли подобран правильно состав участников делового совещания?
2. Правильно ли участники совещания расположились в пространстве относительно друг друга?
3. Были ли заинтересованы участники в предмете обсуждения?
4. Возникали ли по ходу совещания спонтанные, плохо управляемые стратегии решения проблем?
5. Возникли ли у участников совещания противоречия между индивидуальными и групповыми целями?
6. Была ли дискуссия конструктивной или она шла хаотично, беспредметно, некорректно?

7. Возникали ли между участниками совещания противоречия, конфликты, если да, то что послужило поводом, причиной?

8. Время было потрачено на поиск причин и виновных или на поиск конструктивных решений?

3) Дайте краткие ответы на вопросы для самоконтроля и запишите их в рабочих тетрадях:

1. Какие типы совещаний вы знаете?
2. Что включает в себя подготовка деловых совещаний?
3. Каковы профессиональные цели деловых совещаний?
4. Что необходимо предусмотреть организатору совещания?
5. Что нужно знать, чтобы контролировать дискуссию?
6. Какие можно выделить типы участников совещания?
7. Какие требования предъявляются к ведущему деловое совещание?

7. Форма отчета: выполнение заданий, письменные ответы на вопросы.

Тема 7. Методика и тактика проведения деловых переговоров.

Интерактивная практическая работа

1. Название темы: «Имидж делового человека»

2. Учебные цели: сформировать базовые знания о правильно подобранном имидже как одном из слагаемых успеха в деловом общении, составляющих имиджа делового человека, внешнем впечатлении, факторах, влияющих на со-здание имиджа, самопрезентации как важнейшем элементе культуры, типах деловых партнеров.

3. Продолжительность занятия 1 час

4. Оснащение: Методические указания для проведения практических занятий, учебник, мультимедийная презентация.

5. Методические указания по выполнению работы: изучите краткие теоретические и учебно-методические материалы по теме практического занятия. При выполнении работы соблюдайте последовательность действий

6. Порядок выполнения работы:

1) Устный опрос. Вопросы для самоподготовки к освоению данной темы:

1.Что такое «вербальный имидж»?

2.Назовите и охарактеризуйте техники формирования вербального имиджа.

3.Как на имидж делового человека влияет манера представляться?

4.Как связаны понятие имиджа и смысл поговорки «По одежке встречают, по уму провожают»?

5.Кто из ваших знакомых имеет имидж, соответствующий его профессии и должности? Кто не имеет? А вы сами?

6.Дайте определение понятию «этикет».

7.Каков общий принцип использования этикетных средств?

8.Чем отличается «Вы-общение» от «Ты-общения»?

9.В чем специфика сложившейся в русском речевом этикете системы обращений?

10.Являются ли обращения «господин», «господа» универсальными?

11.Чем отличается знакомство в деловой сфере общения от знакомства в личной сфере общения?

2) Конкурс презентаций «Роль имиджа в гостиничном сервисе»

3) Выполнение тестовых заданий

1. Деловой этикет это:

1) совокупность правил поведения в обществе;

2) совокупность норм и правил поведения людей в какой-либо совместной профессиональной деятельности;

3) демонстрация статусных и финансовых возможностей партнеров.

Ответ:(2).

2. Рефлексивный стиль слушающего в деловом общении означает:

1) желание получить всю информацию от делового партнера;

2) стремление услышать и понять партнера;

3) стремление сохранять позу внимания по отношению к партнеру.

Ответ:(2)

3. Слушание делового партнера с включением эмпатии - это:

1) слушание-перефразирование;

2) слушание-уточнение;

3) слушание-сопереживание?

Ответ:(3)

4. Установите соответствие деловых приемов и одежды делового мужчины:

Типы деловых приемов	Одежда делового мужчины
1) Все виды дневных приемов до 19 часов (завтрак, коктейль, бокал шампанского, «Фуршет») 2) Вечерние приемы с 19 часов и позже (буфет - обед, обед)	А. Одноцветный костюм неяркого цвета; Б. Костюм темного или черного цвета, белая сорочка, галстук неяркой расцветки; смокинг; С. Черные полуботинки; лаковая обувь; Д. Темная цветная обувь, гармонирующая с цветом костюма

Ответ: 1-А; 1-Д; 2-Б; 2-С.

5. Установите иерархию (правильную последовательность) этапов процесса подготовки презентации:

1) подготовка выступлений;

2) определение цели презентации;

3) разработка плана презентации;

4) подбор демонстрационных материалов;

5) составление списка приглашенных на презентацию;

6) Выбор метода представления продукта, проекта, услуги и пр.

Ответ: (2), (5), (3), (6), (4), (1).

7.Форма отчета: выполнение словарного диктанта в рабочей тетради, письменные ответы на вопросы тестов, доклад и презентация.

Тема 8. Прием посетителей и проведение деловых телефонных переговоров.

Интерактивная практическая работа

1. Название темы: «Русский речевой этикет. Формы деловой коммуникации»

2. Учебные цели: изучить предмет и функции речевого этикета в деловом общении, его национальный характер; сформировать у обучающихся представление об обстановке общения и этикетных формулах, «ты»- и «вы»- обращениях, этикете и социальном статусе адресата, системе обращений в русском речевом этикете, знакомстве. Изучить такие понятия как: формы деловой коммуникации, деловая беседа: структура деловой беседы; вопросы для самоанализа перед деловой беседой; передача информации собеседнику; аргументирование; принятие решений и завершение беседы; факторы успеха деловой беседы; деловая беседа по телефону: особенности телефонного разговора; подготовка телефонного звонка; как себя вести во время телефонной беседы; выражения, которых следует избегать; этикет междугородного телефонного разговора.

3. Продолжительность занятия: 1 час.

4. Оснащение: Методические указания для проведения практических занятий, учебник.

5. Методические указания по выполнению работы: изучите краткие теоретические и учебно-методические материалы по теме практического занятия (Л.1: гл. 3, § 16-23, с. 97-119; гл.4, с.153-207; гл.5, с.208-221; Л.3: , гл. 2, с. 83-105; гл. 3 §1, с. 106-121). При выполнении работы соблюдайте последовательность действий

6. Порядок выполнения работы:

1) Устный опрос. Вопросы для самоподготовки к освоению данной темы:

1. Каковы основные функции деловой беседы?

2. Что значит «отработать ход» беседы?

3. На какие вопросы нужно подготовить ответы перед деловой беседой?

4. Что влияет на успех деловой беседы?

5. Каковы особенности делового телефонного разговора?

6. Как правильно подготовиться к деловому разговору по телефону?

2) Дайте краткие письменные ответы в рабочих тетрадях на вопросы для самоконтроля

1. Дайте определение понятию «этикет».

2. Каков общий принцип использования этикетных средств?

3. Чем отличается «Вы-общение» от «Ты-общения»?

4. В чем специфика сложившейся в русском речевом этикете системы обращений?

5. Являются ли обращения «господин», «господа» универсальными?

6. Чем отличается знакомство в деловой сфере общения от знакомства в личной сфере общения?

3) Выполнение индивидуальных заданий в рабочих тетрадях:

Задание 1

Приведите примеры из личного опыта правильного и неправильного использования Ты- и Вы-общения в деловой коммуникации.

Задание 2

Ваш партнер по деловому общению неоправданно выбирает Ты-общение. Как вы будете себя вести? Какими этикетными формулами вы можете подчеркнуть дистанцию официального общения?

Задание 3

Какие формулы речевого этикета вы используете, чтобы обратиться:

1) к пожилому человеку, чтобы узнать, который час;

2) к секретарю директора, чтобы узнать решение по вашему заявлению;

3) к милиционеру, чтобы узнать, как проехать на выставку.

Задание 4

Какое обращение вы выберете в начале презентационной речи, если знаете, что гостями церемонии являются бизнесмены, политики, журналисты? Какое обращение уместно, когда вы обращаетесь к своим подчиненным? Как обратиться к секретарю в приемной директора? Как вы обратитесь к швейцару или официанту?

Задание 5

Составьте для себя визитную карточку. Познакомьтесь с деловым партнером, используя визитную карточку.

Задание 6

Познакомьте своего руководителя:

1) с прибывшим иностранным партнером;
2) с клиентом вашей фирмы.

Задание 7

Какие этикетные фразы вы используете для вежливой формы отказа:

3) принять предложение;
4) выслать новые каталоги;
5) принять посетителя.

Задание 8

Составьте текст поздравительной речи в честь годовщины деятельности организации.

Задание 9

Составьте текст поздравительного письма, адресованного директору фирмы, и сравните с поздравительными текстами, которые вы обычно адресуете своим близким (структура, выбор обращения, самоименование, поздравительные формулы).

4)Выполнение теста и обсуждение его результатов.

Тест «Культура телефонного общения»

В тесте даются формулировки наиболее распространенных правил телефонного общения. Если вы ***всегда*** *соблюдаете данное правило, то запишите себе 2 балла,* ***иногда*** *– 1 балл,* ***никогда*** *– 0.*

1. Я набираю номер телефона только тогда, когда твердо уверен в его правильности.

2. Я тщательно готовлюсь к деловому телефонному разговору, добиваясь максимальной краткости.

3. Перед особо ответственными телефонными переговорами делаю нужные записи на листке бумаги.

4. Если предстоит долгий разговор, спрашиваю собеседника, располагает ли он достаточным временем и, если нет, переношу разговор на другой, согласованный, день и час.

5. Добившись соединения по телефону с нужным учреждением, называю себя и свое предприятие.

6. Если я «не туда попал», прошу извинить меня, а не вешаю молча трубку.

7. На ошибочный звонок вежливо отвечаю: «Вы ошиблись номером» и кладу трубку.

8. Работая над важным документом, выключаю телефон.

9. В деловых телефонных переговорах «держу себя в руках», даже если до этого был чем-то раздосадован.

10. В качестве отзыва на телефонный звонок называю свою фамилию или организацию.

11. Во время продолжительного монолога собеседника по телефону время от времени подтверждаю свое внимание краткими репликами.

12. Завершая деловой разговор по телефону, благодарю собеседника и желаю ему успеха.

13. Если коллега, которого спрашивают по телефону, отсутствует, спрашиваю, что ему передать, и оставляю записку на его столе.

14. Если во время разговора с посетителем звонит телефон, я, как правило, прошу перезвонить позже.

15. В присутствии сотрудников стараюсь говорить по телефону вполголоса.

16. Если собеседника плохо слышно, прошу говорить громче или перезвонить.

Ответы

25 баллов и более – вы вполне владеете культурой телефонной беседы.

20-24 баллов – в целом, вы владеете искусством телефонного разговора, но есть еще резервы для совершенствования.

менее 20 баллов – целесообразно еще раз изучить правила.

7. Форма отчета: выполнение заданий в рабочей тетради, краткие письменные ответы на вопросы для самопроверки, письменные ответы на вопросы теста с выводами по полученным результатам.

Тема 9. Особенности проведения деловых встреч с зарубежными компаниями

Интерактивная практическая работа

1. Название темы: «Межкультурная коммуникация. Методы стимулирования критического и творческого мышления специалистов в деловой сфере»

2. Учебные цели: сформировать у обучающихся понятие о проблеме межкультурной коммуникации, методах стимулирования критического и творческого мышления специалистов в деловой сфере.

3. Продолжительность выполнения работы – 1 час

4. Оснащение: Методические указания для проведения практических занятий, учебник, раздаточный тестовый материал.

5. Методические указания по выполнению работы: изучите краткие теоретические и учебно-методические материалы по теме практического занятия. При выполнении работы соблюдайте последовательность действий

6. Порядок выполнения работы:

1) Устный опрос. Вопросы для самоподготовки к освоению данной темы

1. Постановка проблемы межкультурной коммуникации.

2. Национальное коммуникативное поведение.

3. Национальный характер.

4. Национальные особенности коммуникативного поведения народов мира.

5. Основные особенности русского коммуникативного поведения.

6. Методы стимулирования критического и творческого мышления специалистов в деловой сфере.

7.Метод анализа конкретных ситуаций.

8.Метод анализа кейсов.

9.Метод анализа инцидентов.

10.Метод разбора деловой корреспонденции.

11. Метод разыгрывания ролей.

12.Метод психологического видеотренинга.

13.Метод имитационных игр.

14.Метод деловых игр.

15. Методы генерирования идей: метод мозгового штурма; метод синектики; метод ассоциаций; метод записной книжки.

2) Выполнение разноуровневых заданий в рабочих тетрадях:

Задание 1. Избегание категоричности в высказываниях.

Замените категоричные утверждения на более мягкие высказывания.

Категоричные утверждения	Некатегоричные утверждения
1. Вы **всегда** опаздываете	
2. Вы **всегда** противоречите мне	
3. Ты **никогда** не доводишь свои планы до конца	
4. Ты **никогда** не дослушиваешь меня до конца	
5. Вы **всегда** оправдываетесь	
6. Ты **никогда** не делаешь ничего вовремя	

7. Вы **всегда** на что-то жалуетесь	

Задание 2. Использование «позитивных» вопросов. В зависимости от постановки вопроса «негативной» («У вас нет такой услуги?») или «позитивной» («Вы ведь позвоните мне завтра вечером?») можно отчасти предвидеть и управлять ответом собеседника.

«Негативная» постановка вопроса	**«Позитивная» постановка вопроса**
1. Не затруднит ли вас это сделать?	Вы ведь сможете это сделать? Вы мне поможете?
2. У вас нет такой услуги?	
3. Вы не находите, что это выгодное предложение?	
4. У вас не найдется для меня 5 минут?	
5. Вы не позвоните мне сегодня вечером?	
6. Вы не поможете мне в этом вопросе?	

Задание 3. Использование в общении «Вы-подхода».

«Я-подход»	**«Вы-подход»**
1. **Я считаю,** что вы неправы	1. Вы не находите, что в этом вопросе мы оба частично неправы?
2. **Я утверждаю,** что данный проект несовершенен	2.
3. **Я хочу** видеть вас в 18 часов	3.
4. **Я хочу,** чтобы вы выполнили это задание	4.
5. **Я докажу** вам сейчас	5.
6. **Я считаю,** что вы должны извиниться	6.

Задание 4. Использование стратегии «Вы-высказывание».

«Вы-высказывание»	**«Мы-высказывание»**
1. Вы действительно заинтересованы в обсуждении этого вопроса	1. Мы с вами, безусловно, заинтересованы в обсуждении этого вопроса
2. Вы наш единомышленник	2.

3. Вы приложили немало усилий, чтобы решить эту проблему	3.

Задание 5.

Вы менеджер рекламного агентства. Обещали клиенту срочное выполнение заказа. Вам надо убедить уложиться в эти сроки дизайнера или бригадира, которые на данный момент очень перегружены.

Задание 6.

Вам необходимо убедить клиента разместить заказ именно в вашем рекламном агентстве. Вы знаете потребности клиента, но есть определенные сложности:

- ваши услуги дороже, чем у конкурентов;
- сроки выполнения заказа больше, чем у конкурентов;
- все равнозначно, но имя фирмы-конкурента более известно.

Задание 7.

Вспомните ситуацию неудачного общения с клиентом или общения с неприятным клиентом. Обсудите ее возможные решения в группе.

Задание 8.

Упражнение развивает умение управлять эмоциями. Попробуйте позитивно интерпретировать самые мрачные чувства. Назовите пять других негативных эмоций, свойственных вам или вашим партнерам, и дайте им позитивные интерпретации.

Страх	Вы предвидите то, к чему нужно подготовиться
Неадекватность	
Дискомфорт	
Перегрузка	
Обида	
Разочарование	
Ущерб	
Вина	

Одиночество	

Задание 9.

Освойте следующие приемы установления отношений взаимопонимания. Проанализируйте все представленные позиции, «примерьте» их на себя и решите, в какой из предложенных областей вы преуспели, а какие требуют доработки.

Соответствующая внешность	Проверьте, как вы выглядите для конкретной ситуации делового взаимодействия: достаточно официально, чтобы вызвать соответствующие эмоции? Или слишком свободно? Придерживайтесь «золотой середины»
Визуальный контакт	Для формирования взаимоотношений нужно использовать продолжительный визуальный контакт, но не увлекайтесь
Улыбка и другие средства невербального общения	Улыбайтесь искренне и избегайте применять жесты, устанавливающие барьеры (не сидите в позе нога за ногу, не скрещивайте руки, не отворачивайтесь от собеседника)
Рукопожатие	Физический контакт – важный момент установления отношений. Ваше рукопожатие должно донести до другого человека ваше действительное желание «приблизиться» и «дотронуться» до него

Вербальное приветствие	Ваше приветствие должно соответствовать ситуации, в которой вы встречаетесь для осуществления намерений. Можете обращаться к партнеру по имени, если это соответствует ситуации. В нашей стране принято называть партнера по имени и отчеству
Первые слова приветствия	Ваши первые слова должны соответствовать правилам делового этикета, но желательно в форме открытых вопросов (например: «что?», «когда?», «как?»)
Ваше отношение	Будьте искренне заинтересованы во взаимодействии. Ваше отношение обеспечит хорошее общение, если вы проявите искренний интерес и уважение к партнеру
Ваше поведение	Задавайте открытые вопросы. Внимательно слушайте. Частично используйте ответы партнера для постановки следующих вопросов. Дайте партнеру важную или нужную информацию о себе. Попросите партнера высказать свое мнение по поводу обсуждаемой проблемы. Используйте ситуативно уместный юмор
Четкое общение	Используйте короткие, но ясные высказывания по существу предмета общения; заканчивайте свои фразы вопросами, используйте завязки для положительных ответов
Адекватность и темп	При хороших сбалансированных отношениях партнеров существует регулярное чередование ответственности за установку темпа. Попытайтесь соответствовать своему

	партнеру по скорости речи, интонациям, ритму дыхания, жестам, позам
Установление доверия	Самым эффективным способом формирования доверительных отношений является ваша честность; будьте честны в отношении ваших страхов, слабых мест, мотивов. Если есть такого рода информация, то лучше поделиться ею с партнером, чем он узнает о ней из других источников

Запишите выводы в рабочих тетрадях.

7. Форма отчета: оформление отчета о выполнении разноуровневых заданий в рабочих тетрадях.

6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

6.1 Формы внеаудиторной самостоятельной работы

Основная цель самостоятельной работы студента при изучении дисциплины ФТД.03 «Деловые коммуникации (практикум)» - закрепить теоретические знания, полученные в ходе лекционных занятий, глубоко изучить, использовав рекомендованную литературу, а также лекции по курсу, основные теоретические аспекты дисциплины, связанные с современными проблемами деловой коммуникативной сферы.

В процессе самостоятельной работы студенты должны овладеть практическими навыками использования методов изучения психологии управления как необходимого и мощного ресурса, решив практические задачи, представленные в методических указаниях кафедры.

Самостоятельная работа студента в процессе изучения дисциплины включает:

– освоение рекомендованной преподавателем и методическими указаниями по данной дисциплине основной и дополнительной учебной литературы;

– изучение корпоративных образовательных ресурсов (электронные учебники, электронные библиотеки и др., представленные в ИОП);

– самостоятельный поиск информации в Интернете;

– выполнение разноуровневых задач и творческих заданий;

– консультации по наиболее сложным вопросам;

– участие в работе научного кружка по кафедре и ежегодных студенческих научных конференций;

– выполнение контрольной работы;

– подготовку к зачету.

На самостоятельную работу студентов, обучающихся по направлению подготовки 38.03.01 «Экономика», профили «Финансы и кредит», «Учет, анализ и аудит» отводится 38 часов (очная форма), 60 часов (заочная форма обучения) (таблица 8).

Таблица 8 – Перечень вопросов, отводимых на самостоятельное освоение обучающимися дисциплины «Деловые коммуникации (практикум)» направления подготовки 38.03.01 «Экономика»

Наименование разделов, тем, входящих в дисциплину	Указание разделов и тем, отводимых на самостоятельное освоение обучающимися	Форма внеаудиторной самостоятельной работы
Тема 1. Роль коммуникационного процесса в системе управления компанией	1.Категории «коммуникация» и «общение» как ключевые категории теории коммуникации. 2.Основные подходы к изучению коммуникации. 3.Неличные формы деловых коммуникаций. 4.Коммуникативная среда и сферы коммуникации. Изучение каких сфер коммуникации	Изучение теоретического материала по теме. Работа с учебной и справочной литературой. Поиск информации по заданной теме в Интернете, работа с рекомендованными Интернет-ресурсами. Выполнение задания к семинару и подготовка к ответам на проблемные вопросы. Подготовка к решению тестовых заданий

Наименование разделов, тем, входящих в дисциплину	Указание разделов и тем, отводимых на самостоятельное освоение обучающимися	Форма внеаудиторной самостоятельной работы
	является в настоящее время наиболее актуальным? 5.Электронная коммуникация. Сущность и особенности. 6.Глобализация коммуникационных процессов в социуме.	
Тема 2. Речевая и логическая культура ведения делового разговора	1.Речевая самопрезентация в деловом общении. 2.Пресс-конференция, ее подготовка и проведение. 3.Дистанционное Общение с использованием современных технических средств.	Беседа с целью диагностики уровня речевой и логической культуры студентов. Учебная дискуссия по проблеме использования риторического инструментария в процессе делового разговора. Решение ситуационных задач, направленных на формирование умений использования эффективных способов и технологий устной деловой речи.
Тема 3. Документационное обеспечение делового общения	1.ГОСТ Р 7.0.97-2016. «Национальный Стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов". 2. Виды и порядок оформления протоколов заседаний. 3. Технология работы с документами. 4. Систематизация	Опрос студентов по теме. Обсуждение актуальных Вопросов документирования информационно-справочной деятельности в организации. Анализ и разбор деловой ситуации по подготовке служебного письма. Составление и оформление проекта служебного письма. Обсуждение результатов работы по составлению и оформлению проекта служебного письма.

Наименование разделов, тем, входящих в дисциплину	Указание разделов и тем, отводимых на самостоятельное освоение обучающимися	Форма внеаудиторной самостоятельной работы
	документов.	
Тема 4. Невербальные средства делового общения	1.Тактильная коммуникация. 2.Что входит в понятие «паравербальная коммуникация»? Приведите примеры, когда элементы паравербальной коммуникации влияют на смысл вербального сообщения.	Подготовка к практическим занятиям Работа с учебной, научной и справочной литературой; изучение материалов интернет-ресурсов; разбор вопросов по теме занятия из рабочей программы дисциплины; работа в интерактивных рабочих тетрадях, подготовка к решению ситуационных задач и тестированию, подготовка к практическим занятиям
Тема 5. Деловая этика и деловой протокол.	1.Охарактеризуйте этические основы осуществления профессиональной деятельности в различных сферах. 2.Назовите ключевые правила делового этикета. 3.Понятие делового протокола, его значение в деловом общении. 4.Что представляют собой протокольные мероприятия? 5.Каков порядок проведения протокольных мероприятий?	Подготовка к практическим занятиям Работа с учебной, научной и справочной литературой; изучение материалов интернет-ресурсов; разбор вопросов по теме занятия из рабочей программы дисциплины; работа в интерактивных рабочих тетрадях, подготовка к решению ситуационных задач и тестированию, подготовка к практическим занятиям
Тема 6. Методика и тактика проведения деловой беседы и совещания.	1.Какие подготовительные мероприятия необходимо провести для деловой беседы и делового совещания? 2.Какие приемы начала беседы можно выделить? 3.Формы речевого этикета: приветствие, прощание, благодарность, просьба, представление.	Работа с учебной, научной и справочной литературой; изучение материалов интернет-ресурсов; разбор вопросов по теме занятия из рабочей программы дисциплины; работа в интерактивных рабочих тетрадях, подготовка к решению ситуационных задач и тестированию, подготовка к практическим занятиям

Наименование разделов, тем, входящих в дисциплину	Указание разделов и тем, отводимых на самостоятельное освоение обучающимися	Форма внеаудиторной самостоятельной работы
	4.Искусство ведения беседы: зрительный и слуховой контакт; содержание и форма беседы; тембр и тон голоса; умение слушать. 5.Дайте характеристику Логическим методам аргументирования. 6.Что такое спекулятивные методы игнорирования? 7.Перечислите основные методы убеждения. 8.Какие выделяют стили проведения деловых совещаний? 9.В чем заключаются особенности управления конфликтами в организациях?	
Тема 7. Методика и тактика проведения деловых переговоров.	1.Классификация деловых переговоров по цели, которую ставят перед собой их участники; по сфере деятельности; по характеру взаимоотношений между сторонами. 2.Типы совместных решений: компромиссное или «серединное решение»; асимметричное решение (относительный компромисс); принципиально новое решение («снятие» основных противоречий). 3.Методы и тактические приемы ведения деловых переговоров.	Подготовка к практическим занятиям Работа с учебной, научной и справочной литературой; изучение материалов интернет-ресурсов; разбор вопросов по теме занятия из рабочей программы дисциплины; работа в интерактивных рабочих тетрадях, подготовка к решению ситуационных задач и тестированию, подготовка к практическим занятиям

Наименование разделов, тем, входящих в дисциплину	Указание разделов и тем, отводимых на самостоятельное освоение обучающимися	Форма внеаудиторной самостоятельной работы
	4. Техника и тактика аргументирования. 5. Психологические приемы влияния на партнера. 6.Создание благоприятного психологического климата во время переговоров. 7. Условия и оценка эффективности деловых переговоров.	
Тема 8. Прием посетителей и проведение деловых телефонных переговоров.	1.Опишите порядок приема посетителей и общения с ними. 2. Каким образом следует управлять потоком посетителей. 3.Какие варианты приема посетителей в офисе Вам известны? 4.Назовите правила ведения телефонного разговора, когда звонят Вам. 5.Назовите правила ведения телефонного разговора, когда звоните Вы. 6.Какие есть выражения, которых следует избегать при телефонных переговорах? 7.Перечислите основные принципы рационализации общения по телефону.	Подготовка к практическим занятиям Работа с учебной, научной и справочной литературой; изучение материалов интернет-ресурсов; разбор вопросов по теме занятия из рабочей программы дисциплины; работа в интерактивных рабочих тетрадях, подготовка к решению ситуационных задач и тестированию, подготовка к практическим занятиям
Тема 9. Особенности проведения деловых встреч с зарубежными компаниями	1.Какие национальные стили ведения переговоров в сфере профессиональной деятельности Вы знаете? 2.Каковы особенности	Подготовка к практическим занятиям Работа с учебной, научной и справочной литературой; изучение материалов интернет-ресурсов; разбор вопросов по теме занятия из

Наименование разделов, тем, входящих в дисциплину	Указание разделов и тем, отводимых на самостоятельное освоение обучающимися	Форма внеаудиторной самостоятельной работы
	Невербального общения в различных странах? 3.Какова роль эмоций в процессе взаимодействия представителей разных культур? 4.Объясните культурные различия в оценке эмоции. 5.Приведите примеры культурных отличий выражения лица. 6.В чем заключаются основные проблемы межкультурного общения? 7.Каковы способы решения проблем в Области межкультурного общения? 8.Роль переводчика в деловых Переговорах и нормы этикета в отношении его работы.	рабочей программы дисциплины; работа в интерактивных рабочих тетрадях, подготовка к решению ситуационных задач и тестированию, подготовка к практическим занятиям
Тема 10. Анализ проведения деловых переговоров, встреч и совещаний	1.В чем суть и значение критического анализа поведения сторон? 2.Каков порядок определения удачных и неудачных результатов проведения деловых переговоров, встреч и совещаний? 3.Чем обусловлена необходимость анализа факторов успеха и провала после проведения деловых переговоров, встреч и совещаний? 4.Какие трудности сопутствуют проведению деловых переговоров, встреч и совещаний?	Изучение теоретического материала по теме. Работа с учебной и справочной литературой. Поиск информации по заданной теме в Интернете, работа с рекомендованными Интернет-ресурсами. Выполнение задания к семинару и подготовка к ответам на проблемные вопросы. Подготовка к решению тестовых заданий

Наименование разделов, тем, входящих в дисциплину	Указание разделов и тем, отводимых на самостоятельное освоение обучающимися	Форма внеаудиторной самостоятельной работы
	Каковы способы их устранения? 5.Назовите возможные причины неудовлетворенности противоположной стороны после проведения деловых переговоров, встречи совещаний. 6.Опишите порядок проведения проверки документации после переговоров	

6.2 Перечень вопросов, заданий, тем для подготовки к текущему контролю

Примерные темы докладов/эссе:

1. Значение деловых коммуникаций в профессиональной сфере.
2. Эффективные способы устранения коммуникационных барьеров в профессиональной сфере.
3. Философский подход к изучению коммуникации.
4. Глобализация коммуникационных процессов в социуме.
5. Современные формы и средства коммуникаций в профессиональной сфере.
6. Значение и правила вербальных и невербальных коммуникаций.
7. Значение ораторского искусства в сфере деловых коммуникаций.
8. Устная деловая речь: правила успешного построения.
9. Интервью: процесс организации и проведения.
10. Порядок формирования убедительной аргументации.
11. Эффективные способы опровержения доводов оппонента.
12. Особенности документооборота в современных организациях.

13. Безопасные способы хранения документов.

14. Формирование благоприятного психологического климата в организации.

15. Правильная постановка вопросов и ответов на них.

16. Особенности жестикуляции различных национальностей.

17. Характеристика личности по мимике лица.

18. Спор в деловом общении.

19. Ключевые элементы делового этикета в профессиональной сфере.

20. Протокольные мероприятия: правила организации и проведения.

21. Специфика общения во время деловой беседы в профессиональной сфере.

22. Подготовка делового совещания: выбор подходящего стиля.

23. Правила успешного дискутирования в сфере инвестиционного и финансового менеджмента, корпоративного и антикризисного управления, управления проектами.

24. Действенные способы управления конфликтами в профессиональной сфере.

25. Контролирование эмоций при ведении деловых переговоров в профессиональной сфере.

26. Типы партнеров и особенности их поведения во время деловых переговоров в профессиональной сфере.

27. Прием посетителей: рационализация процесса.

28. Успешный деловой телефонный разговор.

29. Стили ведения деловых переговоров (на примере европейских и азиатских стран).

30. Специфика ведения деловых переговоров в России в профессиональной сфере.

31. Правила организации аналитической работы после проведения деловых переговоров в профессиональной сфере.

32. Основные трудности при ведении деловых переговоров в профессиональной сфере.

При организации самостоятельной работы студентам рекомендуется использовать информационные источники, перечень которых приведен в разделе 8 и 9 данной рабочей программы (основная и дополнительная литература, интернет-ресурсы).

Критерии балльной оценки различных форм текущего контроля успеваемости содержатся в соответствующих методических рекомендациях кафедры.

7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

7.1 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки владений, умений, знаний, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения ОП

Задания в тестовой форме

Вариант1 Общение как социально-психологическая проблема

1. Установите среди приведенных ниже положений проблемную область дисциплины «Психология делового общения»:

1) исследование психологических механизмов экономического поведения;

2) обоснование психологических методов обучения и воспитания;

3) изучение психологических и этических аспектов общения людей в их совместной профессиональной деятельности;

4) исследование наследственных механизмов психики и поведения людей.

2. Предметные области специальных психологических теорий профессиональной и организационной психологии включают:

1) психологические особенности конкретных видов профессиональной деятельности;

2) социально-психологические характеристики организаций;

3) психологические закономерности взаимодействия человека и техники;

4)функциональные состояния субъекта труда.

3. Установите соответствие между предметными областями исследования и научными теориями.

Научные теории	Предметные области исследования			
	А	Б	С	D
1. деловое общение	психологические процессы, лежащие в основе экономического поведения	психологические проблемы массового политического сознания \	психологические и этические проблемы общения в совместной профессиональной деятельности людей	система нравственных отношений и нравственного сознания
2. экономическая психология				
3. политическая психология				
4. этика				

4. К теоретическим предпосылкам дисциплины «Деловое общение» относятся такие психологические теории, как:

1) социальная психология;
2) психофизика;
3) психология личности;
4) клиническая психология;
5) профессиональная психология.

5. Установите иерархию (последовательность удовлетворения) потребностей личности, предложенную в концепции А.Маслоу:

1) потребности в привязанности и любви;
2) потребности в безопасности;
3) потребности в уважении и одобрении;
4) когнитивные потребности;
5) физиологические потребности.

6. Установите соответствие между направлениями отечественной психологии и их представителями:

Представители отечественной психологии	Направления отечественной психологии			
	коллективная рефлексология	деятельностный подход	общепсихологическая теория установки	нейропсихология
	А	Б	С	Д
1. Д.Узнадзе				
2. В.Бехтерев				
3. А.Р.Лурия				
4. С.Рубинштейн				
5. А. Леонтьев				

Вариант 2 Деловое общение, его виды и формы.

1. Деловая коммуникация как специфический обмен информацией является процессом передачи содержания

1) интеллектуального и делового
2) эмоционального и культурного
3) эмоционального и интеллектуального
4) рационального и делового

2. Общение людей осуществляется с помощью коммуникаций
1) вербальных и устных
2) вербальных и невербальных
3) письменных и невербальных
4) устных и невербальных

3. Вербальные коммуникации осуществляются с помощью сообщений
1) устных и письменных
2) слов и жестов
3) жестов и мимики
4) устных и бессловесных

4. Невербальные коммуникации осуществляются посредством языка
1) языка тела и слов
2) языка телодвижений и письменной речи
3) устной речи и ее параметров
4) языка телодвижений и диапазонов речи

5. Коммуникации в организации важны
1) только для систем управления
2) для управленческих и производственных систем
3) для всей организации в целом
4) только для отдельных структур организации

6. Основатель менеджмента А. Файоль выделял составляющие организации:
1) материальную и социальную
2) управленческую и производственную
3) производственную и транспортную
4) транспортную и финансовую

7. Части организации, выполняющие в ней определенные функции, называются ее
1) элементами
2) подсистемами
3) частями
4) структурами

8. Организационная система, влияющая на свое окружение и испытывающая влияние со стороны других систем, называется
1) закрытой
2)активной
3) открытой
4) пассивной

9. Вариативность факторов, на которые реагирует организация, называется
1) подвижность среды
2) неопределенность среды
3) статичность среды
4) сложность среды

10. Скорость, с которой происходят изменения во внешней среде организации, называется

1) подвижность среды
2) неопределенность среды
3) статичность среды
4) сложность среды

Вариант 3 Вербальные и невербальные особенности в процессе делового общения

1.Чтобы беседа была эффективной, необходимо смотреть собеседнику в глаза:

А) все время разговора;
Б) 2/3 времени разговора;
В) половину времени разговора;
Г) иногда.

2. Если во время разговора Ваш собеседник, сидящий напротив, откинулся на спинку стула и скрестил руки на груди, значит:

А) он готов внимательно Вас слушать;
Б) ему приятно с Вами общаться, он заинтересован;
В) ему не интересна тема беседы, он не согласен с Вами;
Г) ему просто некуда девать руки.

3. Известно, что эмоциональное состояние влияет на походку человека. Самый широкий шаг человек делает, когда испытывает:

А) скуку;
Б) гордость;
В) печаль;
Г) досаду.

4. Какой из жестов говорит о превосходстве партнера, его доминировании?

А) постукивание по столу пальцами;
Б) потирание ладоней;
В) руки в боки на пояснице;
Г) почесывание шеи.

5. Если человек во время разговора касается Вас рукой, он показывает Вам:

А) свою неприязнь;
Б) свое желание Вас ударить;
В) свою неуверенность;
Г) свое расположение к Вам.

6. Если человек непроизвольно в разговоре с Вами повторяет Вашу позу, жесты, слова, мимику, то он, очевидно:

А) неуверенный в себе человек, все копирует;
Б) нервничает, взволнован;
В) хочет поскорее расстаться с Вами;
Г) расположен к Вам, согласен с Вами.

7. Если Ваш собеседник откинулся на стуле, закинул ногу за ногу и руки за голову:

А) он устал, хочет расслабиться;
Б) он демонстрирует свое превосходство, всезнайство;

В) он открыт для равноправного диалога;
Г) он сосредоточен, всецело поглощен темой разговора.

8. Если во время разговора собеседник начинает собирать с одежды несуществующие ворсинки, значит:
А) он хочет произвести впечатление человека аккуратного, щепетильного;
Б) он выигрывает время для раздумий;
В) он сдерживает свою реакцию неодобрения;
Г) он не уверен в себе, замкнут.

9. Верхом на стуле обычно сидит человек:
А) замкнутый, необщительный;
Б) показывающий свое превосходство;
В) с низким уровнем культуры;
Г) испытывающий нехватку времени.

10. Если человек свел руки за спиной и одна сжимает другую, это означает:
А) он пытается себя сдерживать, контролировать;
Б) он чувствует свое превосходство;
В) он доволен ситуацией, расслаблен, искренен;
Г) он оценивает Ваши слова

Вариант 4 Психологические аспекты переговорного процесса
1. Отличительные черты рабочей группы:
1) наличие общей социально-значимой цели деятельности;
2) взаимная ответственность;
3) разделение социально-ролевых функций;
4) общие политические интересы.

2. Духовные составляющие рабочей группы:
1) морально-психологический климат;
2) групповые мнения и настроения;
3) физическая конституция членов рабочей группы;
4) материальные компоненты деятельности рабочей группы;
5) доминирующая в группе система идей и взглядов.

3. Установите соответствие между типом конформизма и его характеристиками:

Тип конформизма партнера	**Характеристики типов конформизма**			
	уступчивость	приспособ-ление	одобрение	согласие
	А	Б	Г	**Д**
1) Внешний конформизм				
2) Внутренний конформизм				

4. Установите среди приведенных ниже положений характеристики внутреннего и внешнего конформизма:
1) внешнее согласие с мнением группы;
2) принятие ценностей группы, как своих собственных;
3) несогласие с мнением группы, которое не проявляется внешне;

4) внутреннее усвоение установок других членов группы.

5. Переговоры как особая форма деловой коммуникации способствуют:
1) нахождению взаимоприемлемого решения;
2) совместному анализу проблемы;
3) противостоянию деловых партнеров.

6. Установите соответствие между подходами к переговорам и их характеристиками:

Типы подходов	Характеристики подходов			
	Поиск взаимоприем-лемого решения	Противостоя-ние сторон	Совместный анализ проблем	Не дать партнеру реализовать свои интересы
	А	Б	С	Д
1. конфронтационный подход				
2. партнерский подход				

7. Организационная подготовка деловых переговоров включает:
1) определение места и времени переговоров;
2) составление повестки каждого дня ведения переговоров;
3) проработка альтернативных решений проблемы переговоров;
4) формирование группы участников переговоров;
5) составление программы приема партнеров.

Вариант 5 Психологические особенности публичного выступления
1. Искусство создания положительного имиджа о себе называется
1) самореклама
2) самопрезентация
3) самостоятельность
4) самореализация

2. Присчитывание предполагаемых результатов деятельности называется
1) анализ целей
2) анализ деятельности
3) анализ результатов
4) анализ последствий

3. Что из перечисленного может помешать установлению контакта с собеседником?
1) приветствие
2) улыбка
3) поиск взаимных интересов
4) постоянное подчеркивание собственной значимости

4. Какую реплику при вручении визитной карточки следует признать корректной?
1) вот моя визитка
2) прочтите мою визитку, там все написано

3) позвольте вручить вам мою визитную карточку
4) вот моя визитка, у Вас такой точно нет

5. На деловую встречу нужно одеваться
1) так, как вам удобно
2) чтобы выглядеть необычно
3) подчеркивая свою индивидуальность
4) соответственно содержанию разговора

6. Какой из перечисленных советов для развития уверенности в себе нельзя признать удачным?
1) перестаньте критиковать себя
2) критически относитесь к партнеру
3) старайтесь быть позитивным
4) перестаньте жаловаться

7. Признаком открытого к общению человека является
1) неуверенность в себе
2) доверие к людям
3) мысли только о своей выгоде
4) стремление говорить в основном о себе

8. Признаком закрытого для общения человека можно считать
1) уверенность в себе
2) позитивность
3) понимание интересов других людей
4) избирательность в общении

9. Деловой партнер, воспринимающий жизнь в основном положительно, характеризуется как
1) позитивный тип
2) респектабельный тип
3) оптимально настроенный тип
4) радикально настроенный тип

10. Деловой человек, эффективно организующий свою деятельность, характеризуется как
1) позитивный тип
2) респектабельный тип
3) оптимально настроенный тип
4) радикально настроенный тип

Вариант 6. Спор, дискуссия, полемика. Происхождение и психологические особенности

1. Деловой этикет это:
1) совокупность правил поведения в обществе;
2) совокупность норм и правил поведения людей в какой-либо совместной профессиональной деятельности;
3) демонстрация статусных и финансовых возможностей партнеров.

2. Рефлексивный стиль слушающего в деловом общении означает:

1) желание получить всю информацию от делового партнера;
2) стремление услышать и понять партнера;
3) стремление сохранять позу внимания по отношению к партнеру.

3. Слушание делового партнера с включением эмпатии - это:
1) слушание-перефразирование;
2) слушание-уточнение;
3) слушание-сопереживание?

4. Установите соответствие деловых приемов и одежды делового мужчины:

Типы деловых приемов	Одежда делового мужчины
1) Все виды дневных приемов до 19 часов (завтрак, коктейль, бокал шампанского, «Фуршет») 2) Вечерние приемы с 19 часов и позже (буфет - обед, обед)	А. Одноцветный костюм неяркого цвета; Б. Костюм темного или черного цвета, белая сорочка, галстук неяркой расцветки; смокинг; С. Черные полуботинки; лаковая обувь; Д. Темная цветная обувь, гармонирующая с цветом костюма

5. Установите иерархию (правильную последовательность) этапов процесса подготовки презентации:
1) подготовка выступлений;
2) определение цели презентации;
3) разработка плана презентации;
4) подбор демонстрационных материалов;
5) составление списка приглашенных на презентацию;
6) Выбор метода представления продукта, проекта, услуги и пр.

Вариант 7 Конфликты и конфликтные ситуации.
1. Конфликты в деловом общении могут быть вызваны:
1) психологически осознанным столкновением противоположно направленных интересов и установок партнеров;
2) внешним конформизмом партнеров;
3) осознанным противодействием помешать партнеру в достижении цели.

2. Установите последовательность стадий конфликта в деловом общении:
1) конфликтные действия деловых партнеров;
2) разрешение конфликта;
3) формирование противоположных установок и интересов партнеров;
4) психологическое осознание партнерами противоположной направленности своих потребностей и целей.

3. Установите соответствие между стилями поведения в конфликтной ситуации и характеристиками стилей:

Стили поведения в конфликтной ситуации	Характеристики стилей поведения в конфликтной ситуации
1. стиль конкуренции 2. стиль сотрудничества	А - активные силовые действия; Б - поиск взаимных интересов и совместных целей;

3. стиль уклонения 4. стиль приспособления 5. стиль компромисса	Г - взаимные уступки по вопросам, не затрагивающим стратегические интересы; Д - пассивные, но целенаправленные действия, игнорирующие агрессию и ультиматумы партнера; С - отказ от части своих интересов, с целью приобретения комфортного существования.

4. Установите соответствие моделей разрешения конфликтов и их характеристик

Модели разрешения конфликтов	Характеристики моделей разрешения конфликтов
1. Самоподдержка 2. Коррекция самооценки 3. Вытеснение партнера на периферию общения 4. «Минимизация личной угрозы»	А. Исключение собственной завышенной самооценки; Б. Установка «смысловых» и тактических барьеров в общении с конфликтующим партнером; С. Переход от внешней поддержки к максимальной мобилизации собственных ресурсов; Д. Восприятие конфликта не как «личной угрозы», а как проблемной ситуации, которую необходимо разрешить.

5. Этику делового общения можно определить, как:

1) систему этических ценностей общества;
2) совокупность нравственных норм, регулирующих общение людей в совместной профессиональной деятельности;
3) ритуалы, традиции и обычаи общества

6. Выберите в приведенных ниже положениях те, которыми нельзя руководствоваться в общении «снизу-вверх»:

1) высказывать свои замечания тактично и вежливо;
2) быть преданным и надежным;
3) говорить категоричным тоном;
4) навязывать свою точку зрения.

7. Установите соответствие между видами делового общения в организации и их условными обозначениями:

Виды общения в организации	Условные обозначения видов общения в организации
1. руководитель-подчиненный 2. подчиненный - руководитель 3. сотрудник-сотрудник	А. «снизу-вверх» Б. «сверху-вниз» С. «по горизонтали»

8. Ассертивный способ поведения в деловом общении предполагает:

1) уважение прав партнера;
2) достижение желаемой цели, без нанесения вреда другим;
3) недоверие к партнеру;

4) способность найти компромиссное решение, удовлетворяющее обоих партнеров;
5) умение склонить партнера к оказанию помощи или любезности.

Вариант 8 Особенности письменного и телефонного общения.

1.Что является целью разговорного стиля речи? Выберите правильные ответы:

1)передавать знания;
2)давать указания;
3)организовывать работу;
4)обобщать информацию;
5)убеждать людей.

2.Какая функция речи реализуется в разговорном стиле? Выберите правильный ответ:

1) общение;
2) обобщение;
3) сообщение;
4) объяснение;
5) убеждение.

3.Какие типы речи могут быть использованы в разговорном стиле? Выберите правильный ответ:

1) монолог;
2) диалог;
3) полилог;
4) монолог, диалог и полилог;
5) монолог и диалог;

4.Какие языковые средства из названных характерны для разговорного стиля речи? Выберите правильные ответы:

1) слова нейтральные книжные;
2) слова в переносном значении;
3) слова с уменьшительно-ласкательными суффиксами;
4) стандартные выражения;
5) составные термины;
6) книжные фразеологизмы;
7) эмоционально-оценочные слова.

5.Что такое телефонный разговор? Выберите правильный ответ:

1) жанр устной разговорной речи, характеризующийся постоянной адресованностью: один собеседник обращается к другому, тот отвечает ему;
2) контактное по времени, но дистантное в пространстве и опосредованное специальной аппаратурой общение собеседников;
3) монолог устной формы разговорного языка;
4) жанр устной разговорной речи, характеризующийся целенаправленностью;
5) сообщение о каком-то событии, факте и его анализ с ярко выраженной авторской оценкой.

6.Что такое беседа? Выберите правильный ответ:

1) жанр устной разговорной речи, характеризующийся постоянной адресованностью: один собеседник обращается к другому, тот отвечает ему;

2)контактное по времени, но дистантное в пространстве и опосредованное специальной аппаратурой общение собеседников;

3) монолог устной формы разговорного языка;

4) жанр устной разговорной речи, характеризующийся целенаправленностью;

5) сообщение о каком-то событии, факте и его анализ с ярко выраженной авторской оценкой.

7. Что такое непосредственный разговор? Выберите правильный ответ:

1) жанр устной разговорной речи, характеризующийся постоянной адресованностью: один собеседник обращается к другому, тот отвечает ему;

2)контактное по времени, но дистантное в пространстве и опосредованное специальной аппаратурой общение собеседников;

3) монолог устной формы разговорного языка;

4) жанр устной разговорной речи, характеризующийся целенаправленностью;

5) сообщение о каком-то событии, факте и его анализ с ярко выраженной авторской оценкой.

8.Что такое устный рассказ? Выберите правильный ответ:

1) жанр устной разговорной речи, характеризующийся целенаправленностью;

2) контактное по времени, но дистантное в пространстве и опосредованное специальной аппаратурой общение собеседников;

3) монолог устной формы разговорного языка;

4) сообщение о каком-то событии, факте и его анализ с ярко выраженной авторской оценкой.

9. Выберите стилевые черты разговорного стиля:

1) строгость;

2) бесстрастность;

3) эмоциональность и свобода в выборе слов;

4) непринужденность.

10.Что характерно для деловой беседы?

1) не требует специальной подготовки;

2) выслушивание собеседника и реакция на них;

3) требует тщательной подготовки;

4) собеседники могут проявлять агрессивность.

Вариант 9. Имидж делового человека и деловой этикет

1. Влияние на первое впечатление о человеке оказывает:

а) образование;

б) социальный статус;

в) внешний вид;

г) возраст;

д) манера поведения;

е) все ответы верны;

ж) все ответы неверны.

2. Психологическими механизмами восприятия являются:

1) идентификация; 2) эмпатия; 3) аттракция; 4) рефлексия. Какие характеристики соответствуют по смыслу данным механизмам восприятия.

А-2 Эмоциональный отклик на проблемы партнера; умение представить, что происходит внутри человека, что он переживает, как оценивает события.

Б-3. Представляет форму познания другого человека, основанную на возникновении к нему положительных чувств.

В-1. Отождествление себя с партнером. На основе попытки поставить себя на его место происходит понимание поведения, привычек другого человека.

Г-4 Способность человека представлять то, как он воспринимается партнером по общению. Это не только знание другого, но и знание того, как другой понимает нас.

3. Что является высшей формой эмпатии? Проанализируйте проявление высшей формы эмпатии на примере вашей группы.

_____
_____
_____

4. Какой психологический механизм восприятия «включается», когда мы предлагаем собеседнику «влезть в нашу «шкуру» и походить в ней?

_____
_____
_____

5. Приписывание причин поведения другому человеку в условиях дефицита информации — это:

а) стереотипизация;

б) индивидуализация

6. Согласны ли вы с определением:

Общение — сложный, многогранный процесс взаимодействия двух и более людей, процесс обмена информацией, взаимного влияния, сопереживания и взаимного понимания.

а) да; б) нет.

7. Из приведенного перечня выпишите «абстрактные типы» собеседников:

вздорный человек; незнайка; позитивный человек; всезнайка, негативный человек, баламут; болтун; лгунишка; трусишка; хладнокровный, неприступный собеседник; заинтересованный собеседник; важная птица; незаинтересованный собеседник; почемучка; задавака.

8. Определите, какие типы общения относятся к межличностному общению:

а) императивное;

б) интерактивное;

в) манипулятивное;

г) перцептивное;

д) диалогическое;

е) все ответы верны;

ж) все ответы неверны.

9. К видам общения относятся:

а) «контакт масок»;

б) вербальное общение;

в) ролевое общение;

г) деловое общение;

д) невербальное общение;
е) светское общение;
ж) все ответы верны;
з) все ответы не-верны.

10. Из предложенных характеристик выберите те, которые по смыслу соответствуют:

1) общению;
2) деловому общению;
3) ролевому общению;
4) светскому общению.

А.-1 Сложный многогранный процесс взаимодействия, обмена информацией, взаимного влияния, сопереживания, взаимного понимания друг друга.

Б-4. Общение, участники которого являются представителями некоторой социальной категории. Люди говорят не то, что думают, а то, что положено говорить в подобных случаях.

В-3. Общение не предусматривает понимания личности собеседника. Достаточно знать способ поведения, предписанный обществом.

Г-2. Общение, обеспечивающее успех общего дела и создающее условия для сотрудничества людей.

Вариант 10 Документационное обеспечение делового общения

1. Специалисты по деловой переписке делят корреспонденцию на шесть видов. Дополните недостающий вид:

1) торговые соглашения и сделки;
2) требования и запросы;
3) ответные письма с благодарностью;
4) извинения;
5) соболезнования;
6) (……..).

2. Функции современных визитных карточек в деловом общении:

1) представление деловых партнеров;
2) информирование о фирме и направлении ее деятельности;
3) выражение соболезнования члену семьи;
4) осуществление деловых контактов между партнерами;
5) подтверждение заинтересованности в последующих деловых контактах;

3. Установите соответствие между видами визитных карточек, применяемых в деловой практике и их содержанием

Виды визитных	Содержание визитных карточек
1.Стандартная визитная карточка сотрудника фирмы 2.Представительская карточка сотрудника фирмы 3.Визитная карточка	А. Указываются фамилия, имя, должность сотрудника, его полномочия, служебный телефон, название фирмы, ее почтовый адрес, телефон секретариата, телефакс, телекс; Б. Указывается только фамилия и имя партнера С. Указывается полное официальное название фирмы, ее логотип (словесная форма товарного знака),

4. Установите соответствие между должностями, званиями и сокращениями, которые употребляются в деловых письмах, адресованных за рубеж:

Употребляемые сокращения в деловом письме	Должности и звания
1.Dir.	А. Профессор
2.Pres.	Б. Директор
3.Prof.	*Г. президент*
4.G.M.	С. вице-президент.
5.V.P.	Д. Заместитель председателя
6.V.C.	**Е. Генеральный директор**

Вариант 11 Межличностная аттракция

1. Может ли проявиться бессознательное в деловом общении?
1) ДА,
2) НЕТ.

2. Бессознательное в деловом общении проявляется:
1) в оговорках,
2) в обмолвках,
3) в забываниях,
4) в осознанных мотивациях,
5) в продуманных репликах.

3. Понятие «Эдипов комплекс» разработал:
1) К.Роджерс,
2) Дж.Уотсон,
3) А.Маслоу,
4) З.Фрейд.

4. Коллективное бессознательное в деловом общении может проявиться:
1) в спонтанных психических образах;
2) в бессознательных моральных психических реакциях;
3) в осознанных психических переживаниях;
4) в символизме передаваемой информации.

5. Установите соответствие между концепциями психологии и их представителями.

Представители концепций	**Психологические концепции**			
	классический психоанализ	гуманистическая психология	когнитивная психология	аналитическая психология
	А	Б	С	**Д**
1 .З.Фрейд				
2.К.Юнг				
3.К.Роджерс				
4. У.Найссер				

6.Процесс восприятия партнерами друг друга в деловом общении называется:
1) идентификация;

2) межличностная перцепция;
3) интеракция;
4) индивидуация.

7. Наибольшая эффективность делового общения достигается в:
1) гуманистическом общении,
2) манипулятивности общения,
3) императивном общении.

8.Классическим жестом оценки является:
1) скрещивание рук на груди;
2) прикрытие обеими руками рта;
3) подпирание щеки сжатыми в кулак пальцами.

9. Установите последовательность этапов делового общения:
1) обсуждение проблемы;
2) ориентация в ситуации делового общения;
3) «малый разговор» как вербальная разведка;
4) выход из делового общения
5) принятие решения.

10. Психологические состояния «Я» включает в себя типичные состояния сознания». Поставьте в соответствие им указанные речевые формулировки:

Состояние сознания	Речевые формулировки
1)Я-Родитель	а) «Оставьте меня в покое», «Так тебе и надо»
2) Я-Взрослый	б) «Как ты можешь!», «Успокойся», «Молчи!»
3) Я-Ребенок	в) «Я думаю», «Вероятно, это не так плохо» Вы Когда предполагаете выполнить задание?»

Вариант 12 Чувства и эмоции в деловом общении
1. Какие виды общения выделяют? Укажите лишнее
1) познавательное
2) убеждающее
3) экспрессивное
4) каузальное

2. Расширение информационного фонда партнера, передача необходимой для профессиональной деятельности информации, комментирование инновационных сведений, – все это является целью общения
1) познавательного
2) убеждающего
3) экспрессивного
4) суггестивного

3. Стремление вызвать у деловых партнеров определенные чувства и сформировать ценностные ориентации и установки; убедить в правомерности тех

или иных стратегий взаимодействия; сделать своим единомышленником, все это цели общения

1) убеждающего
2) экспрессивного
3) суггестивного
4) ритуального

4. Опора на эмоциональную сферу партнера, использование художественно-эстетических средств воздействия на все сенсорные каналы делового партнера (аудиальный), – все это Условия организации коммуникации такого типа, как

1) экспрессивного
2) суггестивного
3) ритуального
4) познавательного

5. Признаком какого типа общения является использование следующих коммуникативных форм: рамочная, торжественная, траурная речи, речь в дружеском кругу; ритуальные акты, церемонии, обряды; праздники, посвящения, чествования; презентации и торжественные собрания?

1) убеждающего
2) экспрессивного
3) суггестивного
4) ритуального

6. Для какого типа общения характерны коммуникативные средства и технологии: разъяснение внушаемых установок; управление эмоциональным напряжением; внушение через приемы: идентификация, ссылки на авторитет, персонификация, предупреждение, угроза, шантаж, психологический террор, моббинг и другие приемы манипулирования; психологическое присоединение и интонационное стимулирование?

1) познавательного
2) убеждающего
3) экспрессивного
4) суггестивного

7. Лекции и семинары, доклады и информационно-аналитические сообщения, беседы и консультации, уроки, отчеты, а также письменные работы: рефераты, контрольные, курсовые, дипломные, проектные работы, позволяющие оценить степень освоения теории вопроса, просмотр видео- и телевизионных обучающих передач, – все эти коммуникативные формы характерны для общения

1) экспрессивного
2) суггестивного
3) ритуального
4) познавательного

8. Привлечение партнера на свою позицию, изменение личностных установок, взглядов, убеждений, переориентация целей является перечнем ожидаемых результатов общения

1) экспрессивного
2) суггестивного
3) убеждающего
4) познавательного

9. Формирование чувства патриотизма и национальной гордости; сохранения традиций, закрепление новых ритуалов является перечнем ожидаемых результатов общения

1) экспрессивного
2) суггестивного
3) ритуального
4) познавательного

10. Накануне вручения дипломов студентам экономического факультета электрик Павел Семенович полдня искал удлинитель, и только утром следующего дня, наконец, найдя его, подсоединил тройник к аппаратуре на крыльце корпуса «Е». Чем занимался электрик?

1) осуществлял деловую коммуникацию
2) определял цель ритуального общения
3) обеспечивал работу коммуникативных средств
4) ожидал результат суггестивного общения с деканом

Вариант 13 Доверительное общение

1. Первое официальное представление заинтересованной аудитории неизвестной или малоизвестной продукции и ее создателей называется

1) представление
2) презентация
3) знакомство
4) ознакомление

2. Презентацию проводит

1) конферансье
2) ведущий
3) ведомый
4) продюсер

3. Во время презентации рекомендуется говорить со скоростью приблизительно

1) 150-200 слов в минуту
2) 200-250 слов в минуту
3) 250-300 слов в минуту
4) 120-150 слов в минуту

4. Презентацию рекомендуется проводить

1) в течение 1,5-2 часов после обеда
2) в течение 1,5-2 часов до обеда
3) в течение 2-3 часов после ужина
4) совмещать с обедом

5. Какая часть информационного пространства, как правило, не сопровождается использованием средств визуализации?

1) сцена
2) стенды
3) залы с товаром
4) фуршетный зал

6. Требование к агентам запоминать заранее подготовленный текст и следовать ему во время презентации называется

1) презентация по памяти
2) презентация по плану
3) презентация с удовлетворением потребностей
4) презентация с решением проблем

7. Презентация, во время которой клиенту предоставляется тщательно подготовленная информация, а торговый агент следует заранее определенной общей линии поведения, называется

1) презентация по памяти
2) презентация по плану
3) презентация с удовлетворением потребностей
4) презентация с решением проблем

8. Презентация, во время которой клиенту предоставляется возможность совместно с агентом определить потребность в товаре и сферу его применения в интересах потребителя, называется

1) презентация по памяти
2) презентация по плану
3) презентация с удовлетворением потребностей
4) презентация с решением проблем

9. Презентация, предполагающая решение определенных затруднений потребителя, называется

1) презентация по памяти
2) презентация по плану
3) презентация с удовлетворением потребностей
4) презентация с решением проблем

10. Презентация, предполагающая активное взаимодействие клиента и агента на самой ранней стадии общения, называется

1) комплиментарный подход
2) подход со ссылкой
3) предварительный подход
4) подход с вопросами

Вариант 14. Трудности и делового общения

1. Выделяют три параметра, характеризующих особенности организационных структур:

1) степень формализации, сложность, степень централизации
2) степень сложности, формализм, степень централизации
3) степень формализации, централизм, степень сложности
4) степень формализма, сложность, степень централизма

2. Формальным каналом передачи информации в организации является

1) организационная структура
2) профессиональная структура
3) неформальная структура
4) социально-демографическая структура

3. На разделении труда основана

1) организационная структура

2) профессиональная структура
3) неформальная структура
4) социально-демографическая структура

4. На личных контактах работников организации основана
1) организационная структура
2) профессиональная структура
3) неформальная структура
4) социально-демографическая структура

5. Однородность организации по признакам пола, возраста, уровня образования работников называется
1) гетерогенность
2) гомогенность
3) структурированность
4) определенность

6. Американские ученые, изучая варианты коммуникативных моделей в организации, выделяли ряд типов коммуникаторов, из которых контроль прохождения информации к другим работникам осуществляет
1) пограничник
2) связной
3) сторож
4) лидер мнений

7. Американские ученые, изучая варианты коммуникативных моделей в организации, выделяли ряд типов коммуникаторов, из которых влияние на мнение других работников оказывает
1) пограничник
2) связной
3) сторож
4) лидер мнений

8. Американские ученые, изучая варианты коммуникативных моделей в организации, выделяли ряд типов коммуникаторов, из которых связующим звеном между работниками является
1) пограничник
2) связной
3) сторож
4) лидер мнений

9. Американские ученые, изучая варианты коммуникативных моделей в организации, выделяли ряд типов коммуникаторов, из которых наиболее высокую степень связи с внешней средой имеет
1) пограничник
2) связной
3) сторож
4) лидер мнений

10. Внутрикоммуникативные сети, различающиеся порядком прохождения деловой коммуникации, делятся на:
1) абсолютные и относительные
2) прямые и косвенные

3) внешние и внутренние
4) централизованные и децентрализованные

Вариант 15.

1. По субъектам взаимодействия в организации выделяются направления коммуникации
1) вертикальные и линейные
2) горизонтальные и восходящие
3) вертикальные и горизонтальные
4) активные и нисходящие

2. Среди вертикальных коммуникаций различают
1) восходящие и деструктивные
2) восходящие и нисходящие
3) нисходящие и конструктивные
4) восходящие и конструктивные

3. Наиболее важными целями интерактивных коммуникаций являются (укажите лишнее):
1) постановка задачи
2) координация заданий
3) обмен информацией
4) разрешение конфликта

4. Ситуация, при которой у получателя информации не возникает дополнительных вопросов, характеризуется такой чертой эффективной обратной связи, как
1) описательность
2) конструктивность
3) своевременность
4) конкретность

5. Ситуация, при которой коммуникаторы хорошо понимают друг друга, характеризуется как
1) своевременность
2) готовность
3) достоверность
4) ясность

6. По направленности выделяют такие коммуникативные связи, как
1) нисходящие, восходящие и интерактивные
2) нисходящие, интерактивные и горизонтальные
3) интерактивные, горизонтальные и восходящие
4) активные, интерактивные и пассивные

7. Руководитель пришел к подчиненным и сообщил о режиме работы в предстоящие предпраздничные дни. Это пример коммуникации
1) горизонтальной
2) нисходящей
3) восходящей
4) интерактивной

8. Бригадир доложил начальнику цеха о выполнении задания. Это пример коммуникации

1) горизонтальной
2) нисходящей
3) восходящей
4) интерактивной

9. По каналам неформальной коммуникации распространяется

1) наиболее точная информация
2) только неточная информация
3) официальная информация
4) информация в условиях недостатка официальной и точной

10. К современным коммуникационным системам относятся

1) записки
2) электронные послания
3) личные устные сообщения
4) письма

Вариант 16.

1. Коммуникативный процесс – это процесс взаимодействия между различными

1) субъектами коммуникации
2) объектами коммуникации
3) субъектами и объектами коммуникации
4) объектами и предметами коммуникации

2. Коммуникативный процесс включает в себя этапы (выберите правильную последовательность)

1) формирования, передачи, приема, расшифровки и использования информации
2) приема, передачи, формирования, расшифровки и использования информации
3) расшифровки, использования, формирования, передачи и приема информации
4) приема, расшифровки, использования, формирования и передачи информации

3. Для адекватного восприятия информации необходимо единство

1) кодирования и шифровки информации
2) расшифровки и декодирования информации
3) кодирования и декодирования информации
4) кодирования и перекодирования информации

4. Структура речевого сообщения включает

1) вводную и основную части, заключение
2) вступление, вводную часть и заключение
3) вступление, основную и вводную части
4) основную часть, конец и заключение

5. Ошибки, статусные различия, разные уровни культуры являются причинами

1) помех и декодирования информации
2) барьеров и помех в коммуникации

3) информирования и дезинформирования
4) адекватности восприятия информации

6. Канал обратной связи – это средство
1) консервации информации
2) передачи информации
3) получения информации
4) взаимопонимания коммуникаторов

7. Инициатор и организатор процесса коммуникации называется
1) коммуникатор
2) реципиент
3) информатор
4) декодер

8. Определите, какое из технических средств коммуникации обеспечивает персонифицированное получение информации
1) газета
2) журнал
3) телефон
4) телевизор

9. При каком количестве ступеней передачи информации система коммуникации остается работоспособной и не становится еще чрезмерно громоздкой?
1) 5-6
2) 6-7
3) 7-8
4) 3-4

10. Определенная последовательность групп суждений, приводимых в подтверждение истинности другого суждения, называется
1) рассуждение
2) аргументация
3) тезис
4) интерпретация

Вариант 17.
1. Основные функции деловой беседы (исключите лишнее):
1) обмен информацией
2) введение в заблуждение собеседника
3) поддержание деловых контактов
4) поиск новых рабочих идей

2. В зависимости от состава участников деловые беседы делятся на (исключите лишнее)
1) беседа с потенциальным сотрудником
2) беседа руководителя с сотрудником
3) беседа партнеров
4) регламентированные беседы

3. На каком этапе делового обсуждения участники делятся информацией и взглядами, вырабатывают альтернативные решения, обсуждают достоинства и недостатки различных вариантов и т. д.?

1) на начальном
2) в середине обсуждения
3) в конце встречи
4) в процессе знакомства

4. Каких типов совещаний не бывает на фирмах?

1) совещания по планированию
2) совещания по мотивации труда
3) совещания по внутрифирменной организации
4) совещания о деятельности членов правительства

5. Какие выделяют стили ведения переговоров? Исключите лишнее.

1) мягкие
2) жесткие
3) среднежесткие
4) рациональные

6. Какие выделяют основания ведения переговоров? Исключите лишнее.

1) споры
2) общие интересы
3) сотрудничество
4) бесспорность позиций

7. Какая из последовательностей стадий ведения переговоров правильна?

1) анализ, планирование, дискуссия
2) анализ, дискуссия, знакомство
3) дискуссия, анализ, планирование
4) планирование, анализ, дискуссия

8. Пресс-конференция – это

1) мероприятие для сотрудников
2) мероприятие для СМИ
3) мероприятие для соратников
4) мероприятие для соперников

9. Критерием эффективности деловых переговоров является

1) достижение согласия
2) страх партнера
3) договоренность о встрече
4) вежливость партнера

10. К способам ведения переговоров относятся (исключите лишнее)

1) приспособление
2) уклонение
3) борьба
4) компромисс

Вариант 18. Факторы успешного делового общения

1. При представлении необходимо спросить предварительно разрешение на это:

а) у того, кому представляют;

б) у того, кого представляют.

2. Во время служебного разговора:

а) нельзя перебивать собеседника ни в коем случае;

б) можно, извинившись, перебить собеседника лишь в тех случаях, если он значительно отклонился от темы разговора;

в) извинившись, можно перебить собеседника, если у вас возник вопрос.

3. Если во время разговора старший по возрасту или положению встал, вы:

а) можете продолжить разговор сидя;

б) должны встать и вести разговор стоя.

4. Если во время разговора в кабинете у начальника вам захотелось курить, вы:

а) извинившись, попросите у начальника разрешение закурить;

б) воздержитесь от курения до окончания разговора.

5. Длительность телефонного разговора определяет:

а) позвонивший;

б) тот, кому позвонили.

6. Если тот, кому позвонили, очень спешит или занят:

а) он должен тем не менее выслушать позвонившего до конца;

б) извинившись и объяснив причину, он может попросить окончить разговор.

7. Правила приличия требуют приходить в гости:

а) точно в указанное время;

б) за четверть часа до указанного времени;

в) через полчаса после указанного времени.

8. Принимающий подарок должен:

а) развернуть его, посмотреть, поблагодарить дарящего и показать подарок гостям;

б) развернуть его, посмотреть и поблагодарить дарящего;

в) поблагодарить дарящего и, не разворачивая подарка, отложить его в сторону.

9. Право делать дорогие подарки имеют:

а) сослуживцы;

б) родственники и близкие люди;

в) любой из приглашенных на торжество.

10. Надо ли приветствовать человека, которого вы не в первый раз встречаете в течение дня?

а) да;

б) нет.

Вариант 19.

1. Кто должен первым протянуть руку для рукопожатия?

а) тот, кого представляют;

б) тот, кому представляют.

2. Если женщину знакомят с мужчиной почетного возраста и положения, то она:

а) должна встать со стула;

б) может не вставать.

3. Следует ли стучать в дверь кабинета, прежде чем войти туда, если в нем работают более двух человек?

а) да;

б) нет.

4. Кто должен вновь набрать номер телефона при механическом отрыве связи, если разговор еще не закончен?

а) тот, кто звонил;

б) тот, кому звонил;

в) тот, кто младше по возрасту или положению.

5. Можно ли дарить цветы мужчине?

а) да, всегда;

б) да, если мужчина любит цветы;

в) нет, никогда.

6. При подарке книги, надо ли ее подписывать (укажите неверный ответ)?

а) да, всегда;

б) да, если вы — автор;

в) нет, лучше вложить в нее открытку с пожеланиями.

7. Мужчине — руководителю организации можно подарить:

а) набор галстуков;

б) набор ножей;

в) набор марочных вин;

г) часы;

д) золотую цепочку;

е) запонки.

Вариант 20. Новые направления в исследовании межличностного делового общения

1. Кем был впервые введен термин «этика»:

а) Цицероном;

б) Архимедом;

в) Аристотелем;

г) Сократом?

2. Из предложенных определений выберите те, которые по смыслу подходят к понятиям:

а) «этика»;

б) «нравственность»;

в) «мораль».

А. Устоявшиеся в обществе принципы, нормы, правила поведения.

Б. Осмысление ценности не только самого себя, но и других.

В. Наука, изучающая нравственность.

3. Этикет — это:
а) наука о морали;
б) манера поведения;
в) общая культура.

4. Нормами этикета являются:
а) упорство, настойчивость;
б) принципиальность, беспрекословность;
в) вежливость, тактичность.

5. Предупредительность — это:
а) галантность по отношению к дамам;
б) подобострастность;
в) умение оказать небольшую услугу;
г) льстивость;
д) приветливость по отношению к старшему;
е) умение вовремя сгладить неловкость.

6. Укажите правильный ответ. Соблюдение чувства меры в разговоре — это:
а) вежливость;
б) дипломатичность;
в) тактичность;
г) предупредительность;
д) все ответы верны;
е) все ответы неверны.

7. Инициатором рукопожатия в большинстве случаев должны быть:
а) женщины;
б) мужчины;
в) младшие по возрасту;
г) младшие по положению (подчиненный).

8. Хороший вкус — это:
а) стиль;
б) элегантность;
в) мода.

9. Знакомство с организацией (фирмой) начинается с интерьера помещения. Относится ли интерьер рабочего помещения к области делового этикета?
а) да;
б) нет

10. Из приведенных примеров выберите те, которые соответствуют этическим запретам на некоторые ответы и вопросы в процессе телефонного разговора.
а) «Алло, это кто?»
б) «Петрова сейчас нет. Чем я могу вам помочь?»
в) «Иванова нет на месте, не знаю, где он!»
г) «Лады, договорились. Пока»
д) «Куда я попала?»
е) «Иванова сейчас нет. Будет в 14.30. Может быть, ему что-нибудь передать?»

Вариант 21.

1. Отличаются ли визитные карточки женщин от визитных карточек мужчин? Выберите правильный ответ:

а) отличаются по размеру;
б) не отличаются;
в) отличаются по цвету;
г) отличаются за счет «украшательств».

2. Какие «заповеди», сформулированные Дж. Ягер, относятся к деловому этикету.

а) делайте все вовремя;
б) громко не смейтесь;
в) сдерживайте свое раздражение;
г) не болтайте лишнего;
д) будьте любезны, доброжелательны и приветливы;
е) думайте о других, а не только о себе;
ж) не будьте неряшливы;
з) одевайтесь как положено;
и) говорите и пишите хорошим языком?

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. Укажите правильный ответ. Атмосфера доброжелательности во время деловой беседы зависит от:

а) пунктуальности;
б) правильного выбора места проведения беседы;
в) интерьера помещения;
г) установления контакта с партнером;
д) первых фраз во время беседы;
е) использование обращения по имени;
ж) все ответы верны;
з) все ответы неверны.

Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и владений

Перечень контрольных вопросов к зачету

1. Понятие коммуникации, содержание, структура, виды и формы деловой коммуникации.
2. Характеристика коммуникационного процесса.
3. Электронная коммуникация. Сущность и особенности.
4. Критерии эффективности деловой коммуникации.

5. Краткая характеристика каждого вида делового общения: переговоры, совещание, деловая встреча, телефонный разговор и т.д.
6. Определение решения. Подходы к принятию решений. Организационные решения. Среда принятия решения.
7. Структура организационно-распорядительной документации.
8. ГОСТ Р 7.0.97-2016. «Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов".
9. Виды служебных писем. Составление и оформление деловых писем.
10. Лидерство в организациях. Стили лидерства.
11. Факторы, повышающие эффективность рабочих групп.
12. Особенности управления конфликтами в организациях.
13. Роль информации в деловом общении.
14. Российский и зарубежный опыт ведения деловых переговоров.
15. Понятия речевой культуры делового общения.
16. Мотивация речи.
17. Риторический инструментарий речи.
18. Основные требования, предъявляемые к деловой речи.
19. Характеристика видов речи: монолог, диалог, презентация, интервью.
20. Понятия логической культуры речи.
21. Особенности применения законов логики в деловой речи.
22. Понятие аргумент, умозаключение.
23. Искусство рассуждать и убеждать.
24. Сочетание логики и аргументации.
25. Способы опровержения доводов оппонента.
26. Психологические типы собеседников.
27. Определение психологического состояния собеседника по его манере говорить.
28. Позиция слушателя и говорящего.
29. Использование техники постановки вопросов при деловом общении.
30. Искусство отвечать на поставленные вопросы.
31. Правила поведения в конфликтных ситуациях.
32. Понятие невербальной культуры делового разговора.
33. Мимика, жесты, телодвижения как показатель внутреннего состояния собеседника. Паравербальная коммуникация.
34. Невербальные средства повышения делового статуса.
35. Национальные особенности невербального общения.
36. Этика личности и корпоративная этика.
37. Понятие протокольного мероприятия.
38. Протокольная служба и порядок ведения протокольных мероприятий.
39. Подготовка к проведению деловой беседы.
40. Проведение деловой беседы.
41. Подготовка и проведение делового совещания.
42. Роль руководителя и рядового участника делового совещания.
43. Виды переговоров и особенности их проведения.
44. Необходимые требования к успешному проведению деловых переговоров.
45. Процедура приема посетителей.
46. Правила ведения делового телефонного разговора.
47. Анализ процесса и результата проведенной деловой встречи.
48. Спор в деловом общении
49. Характеристика стилей ведения деловых переговоров.
50. Особенности переговорного процесса с зарубежными компаниями.

Примеры практико-ориентированных заданий

Задание 1.

Компания UPS стремилась стать конкурентом Почтовой службе США и победила. Она специализируется на доставке небольших посылок, ежедневно вручая более 13 млн. посылок клиентам. Рекламные ролики по телевидению спрашивают: «Чем Коричневый гигант может вам помочь?» - что свидетельствует о намерении компании расширять деятельность по оказанию глобальных информационных услуг. Деятельность работников компании регламентируется разнообразными четкими правилами и процедурами. Как загрузить грузовик, как закрепить привязные ремни, как ходить, как носить ключи. Требуется носить чистую униформу каждый день, черные или коричневые туфли, нельзя носить бороду, волосы не должны касаться воротничка и т. д. Контролеры ежедневно проводят трехминутные инспекции водителей грузовиков. За рабочим столом не разрешается ни есть, ни пить. В компании четко осуществляется жесткое разделение труда. В ней процветает писанина, но одновременно компания является лидером в использовании новых технологий. Водители используют карманные компьютеры, чтобы учитывать все – от расхода топлива и пройденных километров до информации о доставленных посылках. Все водители ежедневно получают распечатки, содержащие информацию о целях и планируемых результатах.

Вопросы:

1. Дайте характеристику коммуникативной модели компании UPS, оценив ее позитивные и негативные стороны.
2. Назовите особенности вербальной и невербальной коммуникации компании UPS. Какое влияние они оказывают на конкурентоспособность компании?

Задание 2.

Деловая беседа может принять форму переговоров, если стороны имеют противоположные интересы и необходимость согласования значимых условий. Рассмотрите ситуации и составьте диалоги, используя центральный или периферический путь убеждения.

1. Художник рекламного агентства «Талант» Ю. М. Гриценко направлен на стажировку в Санкт-Петербург для повышения квалификации, о чем заключен договор между работником и работодателем. На время стажировки за Ю. М. Гриценко сохраняется место работы, ему выплачивается средняя заработная плата. Проезд к месту обучения и проживание работник оплачивает самостоятельно, но просит руководителя, чтобы компания компенсировала эти расходы.

2. Н. Л. Семенова устраивается на работу в компанию «Старт». В связи с тем, что компания находится в Оренбурге, а Н. Л. Семенова имеет прописку в Оренбургской области, руководитель принимает ее на работу по совместительству. Но она претендует на трудоустройство в компанию как по основному месту работы.

Приказ от 23.03.2017 №0557/о «Об утверждении Положения о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по программам бакалавриата и магистратуры в Финансовом университете».

Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Примеры оценочных средств для проверки каждой компетенции, формируемой дисциплиной

Таблица 9. - Типовые оценочные средства для проверки каждой компетенции, формируемой дисциплиной «Деловые коммуникации (практикум)» направления 38.03.01 «Экономика»

Код компетенции	Наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Типовые задания
УК-2	Способность применять нормы государственного языка Российской Федерации в устной и письменной речи в процессе личной и профессиональной коммуникаций	Использует информационно – коммуникационные ресурсы и технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном языке Российской Федерации.	**Задание 1** Группа разделяется на подгруппы. Преподаватель раздает студентам листы с надписью определенного рода деятельности: учебная деятельность, преподавательская деятельность, деятельность менеджера, деятельность юриста. Студенты описывают специфику деятельности, ее структуру. Результаты совместного обсуждения в подгруппах доводятся до сведения остальным группам. **Задание 2** Студенты продолжают работать в тех же подгруппах и рассматривать те же роды деятельности. Студенты перечисляют задачи, решаемые при осуществлении конкретной деятельности, формулируют критерии эффективного выполнения данной деятельности, обозначают профессиональные компетенции, необходимые для ее осуществления. **Задание 3** Группа разделяется на две подгруппы. Первая подгруппа выделяет отличительные особенности подходов к анализу управленческих ситуаций: научного, административного, «человеческих отношений». Вторая подгруппа выделяет отличительные особенности процессуального, системного, ситуационного подходов к анализу

Код компетенции	Наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Типовые задания
			управленческих ситуаций. **Задание 4** Группа разделяется на две подгруппы. Выбирается руководитель процесса. Домашнее задание — составить план и вопросы к интервью. На практическом занятии нужно провести интервью другой подгруппы. Предлагаются темы интервью: • изучение уровня профессионализма работника; • выявление индивидуальных особенностей исполнения трудовой деятельности; • исследование мотивации работника; • аттестация рабочих мест.
		2.Знания: особенности личностных качеств и их влияние на процесс общения, роли и ролевые ожидания в общении, основ невербальной коммуникации в деятельности менеджера.	**Задание 1** Группа разделяется на две подгруппы. Выбирается руководитель процесса. Домашнее задание — выбрать тему анкетирования и составить вопросы анкеты. На практическом занятии проводится анкетирование представителей другой подгруппы. **Задание 2** Группа разделяется на две подгруппы. Задание для первой подгруппы: опишите образ работника в глазах руководителя, если он является представителем классической школы управления. Задание для второй подгруппы: опишите образ работника в глазах руководителя, если он является представителем концепции «человеческих отношений». **Задание 3** Ваш подчиненный, минуя вас, обращается к вышестоящему руководителю за разъяснениями по поводу данного вами поручения. Причем это происходит неоднократно. Ваши действия. **Задание 4** У вас возникает спор с подчиненным по поводу покупки нового оборудования. Вы настаиваете на приобретении оборудования определенной марки, у вашего подчиненного другое мнение, он это мнение не аргументирует и не пытается вас переубедить, но проявляет скрытое недовольство вашим решением. Через

Код компетенции	Наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Типовые задания
			некоторое время мнение подчиненного подтверждается, и оборудование демонтируется. *Ваши действия.*
		3.Умения: передавать информацию устно и письменно с соблюдением требований этики профессионального общения.	**Задание 1** *Вы - преподаватель. Ваша задача - объяснить студентам специфику управленческого труда.* **Задание 2** В вашей компании принято решение о введении новой должности руководителя отдела маркетинга. Ваша задача — объяснить претендентам на эту должность специфические особенности данного вида труда, опираясь на знания о структуре деятельности. **Задание 3** Вы - руководитель отдела продаж. К вам обратился клиент с жалобой на вашего подчиненного. Суть его претензий в том, что клиент считает вашего подчиненного непрофессиональным и поэтому желает прекратить деловые отношения с вашей компанией. От этого контракта вы ожидали поступления крупной денежной суммы. *Ваши действия.* **Задание 4** Ситуационная задача. «Пустые разговоры» Описание. Подчиненные приходят к Вам, донимая мелкими, порой элементарно разрешимыми вопросами, мешают работать, не дают сосредоточиться. *Задание. Предложите правильный выход из данной ситуации, не портя отношений с подчиненными.*
		4.Знания: особенности личностных качеств и их влияние на процесс общения, роли и ролевые ожидания в общении.	**Задание 1** Вы заказали крупную партию товара в компании, с которой сотрудничаете много лет. Но в этой партии оказалось более 20% брака. Вами была произведена предоплата 60% от всей стоимости заказа. Ваше руководство предъявляет к вам претензии и требует от вас договориться с поставщиком о замене всей партии и оплате транспортных расходов в качестве компенсации. *Ваши действия.* **Задание 2**

Код компетенции	Наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Типовые задания
			Антону Василькову повезло - он устроился на работу в совместное предприятие. Очень часто после рабочего дня он вместе со своими немецкими коллегами заходил в бар выпить пива и поболтать. Отношения, как казалось Антону, из деловых все больше превращались в дружеские. На следующий день после очередных «посиделок» Антон обратился к сидящему с ним рядом в офисе Питеру Бергу: «Помнишь, ты вчера рассказывал, как вы с Мартином устроили дебош в ресторане?». На что последовал очень резкий ответ: «Антон, занимайся своей работой». Молодой человек был обескуражен - вчера они с Питером были лучшими друзьями, а сегодня такое обращение. *Как бы Вы объяснили Антону причину размолвки с немецким коллегой?* 1. Питер - грубый, невоспитанный человек. 2. Питер убежден, что то, что было рассказано в частной беседе, не стоит предавать огласке. 3. Питер полагает, что на рабочем месте не стоит говорить о посторонних вещах. 4. Питеру неприятно вспоминать случай из своей жизни, о котором он рассказал, изрядно выпив. **Задание 3** *Перед вами стереотипы представителей нескольких народов. Определите, к каким именно народам эти характеристики относятся:* 1.Щедрый, терпеливый, простодушный, неорганизованный, широкая натура, любит выпить, справедливый, открытый. 2.Вежливый, сдержанный, педантичный, малообщительный, невозмутимый, консервативный, аккуратный, добросовестный, изящный. 3.Агрессивный, жадный, злопамятный, ленивый, нахальный, нечестный, безнравственный, грубый. 4.Элегантный, галантный, болтливый, лживый, обаятельный, развратный, скупой, легкомысленный, раскованный. 5.Аккуратный, педантичный, исполнительный, экономный, неинтересный, въедливый, сдержанный,

Код компетенции	Наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Типовые задания
			упорный, работоспособный. 6.Талантливый, добрый, справедливый, трудолюбивый, обаятельный, сильный, уверенный в себе, честный. 7.Гордый, верный традициям, уважающий старших, мстительный, гостеприимный, слегка высокомерный. Имеются в виду следующие народы: 1.Русские. 2.Англичане. 3.Проективный вариант (абсолютно отрицательный стереотип). 4.Французы. 5.Немцы. 6.Проективный вариант (абсолютно положительный стереотип). 7.Жители Северного Кавказа. **Задание 4** Ситуация «Пни меня» Работник А в целом знает свое дело хорошо и выполняет его достаточно качественно. Но при этом постоянно совершает мелкие ошибки, которых вполне можно избежать. Начальник Б каждый раз вызывает его к себе для объяснений и А получает «пинок», который на время делает его внимательнее. Затем ситуация повторяется.
УК-9	Способность к индивидуальной и командной работе, социальному взаимодействию, соблюдению этических норм в межличностном профессиональном общении	1.Понимает эффективности использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, эффективно взаимодействует с другими членами команды, участвуя в обмене информацией, знаниями, опытом, и презентации результатов работы.	**Задание 1** Вы - главный менеджер на крупной фирме по производству всемирно известных сигарет. У фирмы имеются многочисленные фабрики по всему миру. Она достигла большого объема продаж. Появилась возможность открыть еще фабрику в одной из стран СНГ, и от Вас зависит решение - подписать новый контракт или нет. С одной стороны, строительство данной фабрики обеспечит новыми рабочими местами этот регион, тем самым решится актуальная для этого региона проблема безработицы; с другой - это принесет большой доход Вашей фирме. Однако Вы, занимаясь производством и продажей крупных партий сигарет, до сих пор не были убеждены в том, что курение вызывает рак. Недавно Вам в руки попал отчет об исследовании, в котором была установлена прямая связь между курением

Код компетенции	Наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Типовые задания
			и онкологическими заболеваниями. *Задание по кейсу.* *Каково будет Ваше решение? Подпишите Вы новый контракт или нет? Почему? Аргументируйте свою точку зрения.* **Задание 2** Вы - менеджер по маркетингу на фирме, выпускающей бытовую технику. Фирма с помощью дорогостоящих исследований попыталась усовершенствовать один из выпускаемых товаров, а именно - пылесос. Пылесос по-прежнему не ионизирует воздух, хотя именно к этому результату пытались прийти в результате исследований. Поэтому новый тип пылесоса не стал по- настоящему усовершенствованной новинкой. Вы знаете, что появление надписи: «Усовершенствованная новинка» на упаковке и в рекламе средств массовой информации повысит значительно сбыт такого товара. *Задание по кейсу.* *Какое решение вы примете? Сделаете такую надпись или нет? Почему? Аргументируйте свою точку зрения.* **Задание 3** Вы - менеджер на фирме, производящей программные продукты для ПЭВМ. На одной из презентаций вы знакомитесь с молодой дамой (молодым человеком), которая(ый) недавно была (был) управляющей(им) на фирме-конкуренте. По какой-то причине она (он) была (был) уволена(ен) и, теперь держит обиду на эту фирму. Вы можете начать ухаживать или, наоборот, принять ухаживания. Или можете взять ее (его) на работу. В ином случае, можете просто пообещать взять ее (его) на работу. Обида так сильна, что она (он) с удовольствием расскажет обо всех планах конкурента. *Задание по кейсу.* *Пойдете ли Вы на тот, или иной шаг? Почему? Аргументируйте свою точку зрения.* **Задание 4** Вы - менеджер из крупной компании по продаже автомобилей. Компания имеет

Код компетенции	Наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Типовые задания
			широкую сеть дилеров. Недавно у одного из них, работающего на важной сбытовой территории, начались неурядицы в семье. Дело идет к разводу, но дилер пытается приостановить и изменить решение, принятое его женой. В недалеком прошлом это был один из самых опытных и результативных продавцов вашей фирмы и имел торговую привилегию. *Задание по кейсу.* *Удастся ли ему сохранить семью, как скоро войдет в норму его семейная жизнь? Сейчас же большое количество продаж теряется. Вы как менеджер имеете юридическую возможность ликвидировать выданную этому дилеру торговую привилегию и заменить его. Как вы поступите? Почему? Аргументируйте свою точку зрения.*
		2.Соблюдает этические нормы в межличностном профессиональном общении.	**Задание 1** Вы - менеджер по производству на фирме, выпускающей холодильники. Недавно Вы узнали, что конкурирующая фирма придала своим холодильникам свойство, которого в ваших холодильниках нет, но которое окажет большое влияние на сбыт. Например, в холодильниках «NO FROST» теперь можно хранить продукты не только в вакуумной упаковке, но и обычные, не боясь их усыхания. На ежегодной специализированной выставке фирмы-конкурента будет офис для гостей, и на одном из приемов для своих дилеров глава фирмы расскажет им об этом новом свойстве холодильника и о том, каким образом это было достигнуто. Вы можете послать своего сотрудника на этот прием под видом нового дилера, чтобы узнать о нововведении. *Задание по кейсу.* *Пойдете ли Вы на такой шаг? Почему? Аргументируйте свою точку зрения.* **Задание 2** Вы - главный менеджер известной фирмы, и изо всех сил стараетесь добиться заключения выгодного контракта на большую сумму продаж с одной компанией. В ходе переговоров узнаете, что

Код компетенции	Наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Типовые задания
			представитель покупателя подыскивает себе более выгодную работу. У Вас нет желания брать его к себе на работу, но, если Вы намекнете ему об этой возможности, он скорее всего передаст заказ именно Вам. *Задание по кейсу.* *Как поступите Вы? Почему? Аргументируйте свою точку зрения.* **Задание 3** Вы - менеджер по маркетингу и хотите сделать выборочный опрос потребителей об их реакциях на товар конкурента. Для этого Вы должны провести опрос якобы от лица несуществующего «Института маркетинга и конъюнктуры рынка». *Задание по кейсу.* *Сделаете ли Вы такой опрос? Почему? Аргументируйте свою точку зрения.* **Задание 4** Вы - менеджер по персоналу. В вашу фирму пришла молодая способная женщина, желающая стать торговым агентом. Уровень ее квалификации значительно выше, чем у претендентов-мужчин на эту должность. Но прием ее на работу неизбежно вызовет отрицательную реакцию со стороны ряда Ваших торговых агентов, среди которых женщин нет, а также может раздосадовать некоторых важных клиентов фирмы. *Задание по кейсу.* *Возьмете ли Вы эту женщину на работу? Почему? Аргументируйте свою точку зрения.*
		3.Понимает и учитывает особенности поведения участников команды для достижения целей и задач в профессиональной деятельности.	**Задание 1** Вы - менеджер туристской фирмы. К Вам пришла женщина, желающая отдохнуть в Греции. У Вас же есть горящий тур на Мертвое море в Израиль. У женщины явные проблемы с давлением, одышка. Вы знаете, что гипертоникам на Мертвом море ехать противопоказано. *Задание по кейсу.* *Как Вы поступите? Что Вы предпримите? Почему? Аргументируйте свою точку зрения.* **Задание 2** Ирина Сергеевна Колесникова работает под

Код компетенции	Наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Типовые задания
			руководством одного и того же начальника уже 11 лет. Однажды ее давняя подруга за чаем спросила, насколько ей хорошо работать со своим начальником? Прозвучал приблизительно такой ответ: «Вообще-то ничего. Он мне не досаждает. Я делаю свою работу». Тогда подруга поинтересовалась: «Но ты же работаешь на одном месте 11 лет. Как ты работаешь? Тебя когда-нибудь повысят? Пожалуйста, не обижайся, но мне совершенно не понятно, какое отношение имеет то, что ты делаешь, к работе фирмы». Ирина Сергеевна задумалась: «Я действительно не знаю, хорошо ли я работаю... Мой начальник никогда со мной об этом не говорит. Правда, я всегда считала, что отсутствие новостей – уже хорошая новость. Что касается содержания и важности моей работы, то при приеме на фирму мне что-то не очень внятно пояснили и больше об этом речи не было. Мы с руководителем не особенно общаемся». *Вопросы для анализа ситуации:* *Какие цели и условия эффективности коммуникаций между руководителем и подчиненным отсутствуют?* *Как можно определить уровень вертикальных коммуникаций?* *Существуют ли возможности для восходящих коммуникаций в данной ситуации?* *Каким образом можно более эффективно построить обратную связь?* **Задание 3** Ситуация: Вы работаете менеджером в средней по размеру фирме. В руководимом вами трудовом коллективе, как вам стало известно, имеется неформальный лидер. Данный работник имеет более продолжительный, чем у вас, опыт работы в данной сфере деятельности, стаж его работы превышает ваш почти в два раза. Кроме того, он умеет выслушать других сотрудников, многие идут к нему за советом, а не к Вам. Вы наметили в ближайшее время расширить сферу деятельности фирмы, провести некоторые изменения в структуре

Код компетенции	Наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Типовые задания
			управления. Неформальный лидер, как Вам сообщили, против предстоящих перемен. *Разработайте стратегию взаимодействия менеджера и неформального лидера.* *Выберите одну из альтернатив поведения менеджера:* *Уволить несогласного лидера;* *Проигнорировать его мнение;* *Привлечь на свою сторону;* *Прочее (обосновать).* **Задание 4** В коллективе отдела одного НИИ газовой промышленности за годы совместной работы сложились хорошие отношения между всеми членами коллектива. Отдел успешно справлялся с порученными заданиями. В связи с переводом на другую работу старого начальника отдела на его должность был назначен молодой ученый, известный своими новаторскими разработками. Свою деятельность новый руководитель начал с укрепления трудовой дисциплины: была установлена регистрация времени прихода на работу и ухода с работы, внутренних командировок, установлено время приемов по личным вопросам. Он значительно расширил тематику научных исследований отдела, заключив договоры с производственными организациями в соответствии со своей научной специализацией. Задания подчиненным старался давать как можно более подробно, считая, что сотрудники недостаточно компетентны в данных вопросах и что они строго должны придерживаться инструкций. Через некоторое время заказчики отметили ухудшение качества научных разработок отдела. В коллективе ухудшились взаимоотношения, повысилась раздражительность, начались конфликты. Решив, что нужно оздоровить коллектив, начальник отдела предложил уйти на пенсию нескольким сотрудникам, взяв на их место молодых специалистов. Однако положение не улучшилось. *Ваше мнение относительно возникшей ситуации и направлений ее исправления?*

Код компетенции	Наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Типовые задания
			Определите: *тип конфликта;* *состав конфликтующих сторон;* *поводы и истинные причины возникновения конфликтной ситуации;* *методы и конкретные пути разрешения конфликта.*
		4.Демонстрирует навыки использования в своей работе новых технологий для планирования и контроля в организации.	**Задание 1** Вы всеми силами стремитесь к заключению крупного контракта и в ходе переговоров о продаже узнаете, что представитель покупателя подыскивает себе более выгодную работу. У вас нет желания брать его к себе, но если вы намекнете ему о такой возможности, то он, вероятно, передаст заказ вашей фирме. *Как вы поступите?* **Задание 2** 1.Вы работаете в табачной компании и до сих пор не были убеждены в том, что курение сигарет вызывает рак. Недавно Вы ознакомились с отчетом об исследовании, в ходе которого со всей очевидностью установлен связь между курением раковыми заболеваниями. *Как Вы поступите?* 2.*Возможна ли настоящая дружба между руководителем и подчиненным? Привести аргументы за и против.* 3.Сотрудник постоянно уклоняется от ответственности, переспрашивает, как следует выполнять текущую работу, но в результате все делает весьма старательно. Сотрудник работает в компании более полугода. *Чем может быть вызвана эта ситуация? Каковы Ваши действия?* 4.Представьте себе, что к Вам в подчинение поступает человек, который ранее работал на должности такого же уровня, как и Ваша. *Чем может быть вызван такой переход и каковы Ваши действия?* 5.Вы – менеджер фирмы и Вам предстоят переговоры, очень важные для Вас, с представителем другой фирмы по поводу

Код компетенции	Наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Типовые задания
			заключения договора. В начале беседы Вы видите, что ваш партнер настроен благожелательно и поэтому эмоционально «расписываете» ему все преимущества Вашего с ним сотрудничества, сопровождая Вашу речь энергичными жестами. Но затем Вы отмечаете, что партнер принимает «закрытую» позу – скрещивает руки на груди и, высказывая свое мнение по данному вопросу, избегает смотреть Вам в глаза. *Вопросы:* *1.Что означает данная поза?* *2.Какова может быть причина такого поведения партнера?* *3.Какие действия Вы предпримете?* 6.Вы чувствуете, что намеченные на день дела Вы не успеваете сделать вовремя. Помимо того, что уже выполнено, еще нужно провести совещание с руководителями подразделений, заказать билеты на самолет для предстоящей командировки, сделать заказ на поставку товаров и встретиться с рабочими по поводу внедрения в производство новой технологии. *Вопросы:* *1.Станете ли Вы стараться все успеть сделать самому?* *2.Перепоручите ли какие-нибудь дела своим подчиненным? Если да, то какие и кому?* *3.Что Вы перенесете на другие дни?* **Задание 3** В Вашем коллективе работают следующие сотрудники: 1. Вероника Матвеевна – старший мастер, 31 год. Очень подвижная женщина, которая постоянно куда-то торопится, бежит, появляется то там, то здесь. Когда она беседует с кем-то, то постоянно меняет позу, вертит что-то в руках, отвлекается, разговаривает сразу с несколькими людьми. Ее легко заинтересовать всем новым, но она сравнительно быстро остывает. Преобладающее настроение – веселое, бодрое. На вопрос: «Как дела?» – отвечает с улыбкой: «Очень хорошо», - хотя иногда оказывается, что дела и на работе, и в

Код компетенции	Наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Типовые задания
			личной жизни не так уж хороши. Про свои достижения радостно объявляет всем: «Вот, начальник цеха опять похвалил». Огорчений не скрывает, рассказывает о них, но всегда бодро добавляет: «Это как-то случайно получилось…»; «Это можно исправить». Иногда огорчается, даже плачет, но недолго. Быстро успокаивается и снова смеется. Несмотря на живость и непоседливость, ее легко дисциплинировать, она охотно прислушивается к советам, старается их выполнить. В делах, особенно в трудных, проявляет большую энергию и заинтересованность, крайне работоспособна. Легко сходится с новыми людьми. Ее охотно слушают в коллективе, считают хорошим человеком. Быстро привыкает к новым требованиям. 2. Лев Викторович – бухгалтер, 38 лет. Спокоен, малоразговорчив. Окружающие говорят, что он глуповат, но работает Лев Викторович хорошо: никогда не делает ошибок в расчетах. Обычно не ссорится. Единственная ссора была связана с тем, что однажды, когда он был в отпуске, его стол был вынесен из кабинета и заменен новым. После возвращения из отпуска он в резкой форме потребовал возвратить стол. Требование было удовлетворено, и Лев Викторович упокоился. Сослуживцы считают, что он очень увлечен работой, так как забывает об обеде и не ходит в столовую. Главный бухгалтер уважает его за аккуратность и добросовестность в работе, но говорит, что Лев Викторович необыкновенно упрям, и заставить его выполнить работу, которую он не хочет делать, невозможно. 3. Татьяна Алексеевна – менеджер, 40 лет. Это безгранично увлекающаяся натура. Часто берет работу не по силам, до крайности подвижна. Она в любую минуту готова сорваться с места и «лететь» в любом направлении. Татьяна Алексеевна вспыльчива. Задание понимает сразу, но в работе делает много ошибок из-за торопливости и невнимательности. Она очень инициативна. Всех «засыпает»

Код компетенции	Наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Типовые задания
			вопросами. Очень любит, когда ее хвалят и ставят в пример, на критику сердится и может сорваться, а на тех, кто критикует, затаивает злобу. *Вопросы:* *1.Какие основные потребности этих людей согласно пирамиде Маслоу?* *2.Какими способами Вам следует удовлетворять их потребности?* **Задание 4** Карина, одна из ваших ассистенток, по Вашим советам неоднократно оканчивала курсы повышения квалификации, чтобы иметь комплексное представление о деятельности Вашей службы. После очередной стажировки в других службах банка она вернулась, чтобы занять пост Вашего референта. Она работает с рвением, согласовывает с Вами каждый свой шаг по всем проблемам, выполняет все Ваши поручения и проявляет повышенный интерес к усовершенствованию работы. Вы отдаете себе отчет в том, что она еще не достигла совершенства в работе референта и часто проявляет несостоятельность перед определенными проблемами. *Вопросы:* *1.Следует ли применять меры наказания к Карине?* *2.Какие методы управления будут действенны для повышения эффективности работы Карины?* *3.Какие конкретные действия Вы предпримете?*
		5.Выбирает метрики результативности компании на каждом этапе жизненного цикла компании.	**Задание 1** *Какая последовательность из предложенных ниже шагов предпочтительнее при принятии управленческого решения, базирующегося на рациональной модели?* Разработка вариантов решений, анализ вариантов решений, выбор наилучшего из вариантов. Анализ вариантов решений, выбор наилучшего из вариантов, согласование выбранного варианта решения с коллективом, оценка решения проблемы,

Код компетенции	Наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Типовые задания
			организация выполнения решения. Формулировка проблемы, выбор приемлемого из вариантов решения проблемы, обсуждение выбранного варианта решения. Формулировка проблемы и проблемной ситуации, разработка вариантов решений, выбор наилучшего из вариантов, организация выполнения решения, оценка решения проблемы. Формулировка проблемной ситуации, анализ вариантов решений, обсуждение вариантов решения в коллективе, выбор решения, организация выполнения решения, оценка решения проблемы. *Обоснуйте свою позицию.* **Задание 2** *Выделите из приведенных факторов и условий развития организации те, которые относятся к ее внутренней среде и составляют содержание ее главных элементов (ресурсов, структуры, культуры):* Привлечение и удержание квалифицированных специалистов. Увеличение доли компании на рынке. Внедрение новых информационных технологий в управление компанией. Создание сплоченной управленческой команды. Привлечение долгосрочных стратегических инвестиций. Изменение типа, уровня и интенсивности конкуренции. Повышение качества обслуживания клиентов. Контроль экономии на затратах. Развитие корпоративной культуры. Создание эффективной системы для обмена информацией внутри компании**.** **Задание 3** *Проанализируйте достоинства и недостатки формулировок миссий нижеследующих известных компаний: как в них отражаются удовлетворенные потребности, целевой рынок и масштабы удовлетворения потребностей?* Макдональдс – «Быстрое обслуживание клиентов ограниченным набором горячей

Код компетенции	Наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Типовые задания
			вкусной пищи в чистых и уютных ресторанах по приемлемой цене по всему миру». Форд – «Наша миссия – постоянные усовершенствования товаров и услуг и удовлетворение потребностей наших покупателей, что обеспечит процветание бизнеса и справедливый доход акционерам, владельцам нашей компании». Хонда – «Мы стремимся предлагать наиболее эффективные товары по приемлемым ценам для удовлетворения потребителей всего мира». **Задание 4** Допустим, один Ваш подчиненный ошибочно, в связи с недостаточным опытом, упустил крупную операцию. Другой - аналогичную сделку заключил, получив за это вознаграждение от поставщика. В первом случае компания упустила существенную выгоду, в другом – получила значительную прибыль. *Опишите Вашу реакцию и действия в первой и второй ситуации*.

Процедуры оценивания знаний, умений и владений регулируются соответствующими приказами, распоряжениями ректората о контроле уровня освоения дисциплин и сформированности компетенций студентов.

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

8.1 Нормативно-правовые документы

1. Конституция Российской Федерации (принята на всенародном голосовании 12 декабря 1993 г.) (с поправками)

2. Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»

3. Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»

4. Федеральный закон Российской Федерации от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»

5. ГОСТ Р ИСО 15489.1-2007. СИБИД. Управление документами. Общие требования. Утв. приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 12.03.2007 № 28-ст

6. ГОСТ Р 7.0.97-2016. «Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов". Утв. приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 14.05. 2018 г. N 244-ст.

7. ГОСТ Р 7.0.8-2013. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения. Утв. приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 17.10.2013 № 1185-ст.

8.2 Основная литература

1. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: учебник для бакалавров / под редакцией доцента Л.И. Чернышовой. - Москва: Финансовый университет, Департамент социологии, 2018. - 340 с. Режим доступа: https://portal.fa.ru/Files/Data/70a383be-44f6-4902-af6c-74c3afd804cc/Mm_Delovcomm_bSoc_18.pdf

2. Коноваленко М. Ю. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: учебник практикум для академического бакалавриата / М. Ю. Коноваленко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2016. — 476 с. — (Серия: Бакалавр. Академический курс). - Режим доступа: https://biblio-online.ru/book/delovye-kommunikacii-38407

3. Деловые коммуникации: учебник для бакалавров / Финуниверситет; под ред. В.П. Ратникова. - Москва: Юрайт, 2016. - 527 с. - То же [Электронный ресурс]. - 2019. - Режим доступа: https://biblio-online.ru/book/delovye-kommunikacii-425857

8.3. Дополнительная литература

4. Руднев В.Н. Риторика. Деловое общение: Учебное пособие в образовательных учреждениях, реализующих образоват. программы ВПО по напр. "Педагогическое образование" на уровне бакалавриата, 035700 "Лингвистика", 040400 "Социальная работа", 031620 "Реклама и связи с общественностью", 035000 "Издательское дело" / В.Н. Руднев - М.: Кнорус, 2014, 2016 - 352 с. - То же [Электронный ресурс]. - 2018. - Режим доступа: https://www.book.ru/book/926381

5. Крюкова Н.П. Документирование управленческой деятельности: учебное пособие для студ. вузов, обуч. по спец. 080502 "Экономика и управление на предприятии (по отраслям)" / Н.П. Крюкова. - Москва: Инфра-М, 2015. – 268 с.

6. Введенская Л.А. Деловая риторика: учебное пособие / Л.А. Введенская, Л.Г. Павлова. - 6-е изд., перераб. - Москва: Кнорус, 2012. - 416 с. – Бакалавриат. - То же [Электронный ресурс]. - 2019. - Режим доступа: https://www.book.ru/book/929970

7. Деловое письмо [Электронный ресурс]: учебно-справочное пособие для бакалавров / автор-составитель И.Н. Кузнецов. - 7-е изд. - Москва: Дашков и К, 2017. - 196 с. - Режим доступа: http://znanium.com/catalog/product/4153093.

9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. http://archives.ru – официальный сайт Росархива.
2. http://www.vniiki.ru – официальный сайт ВНИИКИ (Online-доступ к стандартам ГОСТ, ОСТ, ТУ, ИСО, МЭК, иностранным стандартам.)
3. http://www.etiquette.ru/ – Мир этикета
4. http://iskysstvoetiketa.com/ - Искусство этикета
5. Справочная правовая система «Гарант» (http://www.garant.ru)
6. Справочная правовая система «Консультант Плюс» (http://www.con-sultant.ru
7. http://www.book.ru – электронно-библиотечная система BOOK.RU
8. http://biblioclub.ru – электронно-библиотечная система «Университетская библиотека ОНЛАЙН»;
9. Электронная библиотека Финансового университета (ЭБ) http://elib.fa.ru /
10. Электронно-библиотечная система Znanium http://www.znanium.com
11. http://elibrary.ru – научная электронная библиотека eLibrary.ru
12. Электронно-библиотечная система издательства «ЮРАЙТ» https://www.biblio-online.ru /

10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

10.1. Общие положения по выполнению контрольной работы

Контрольная работа является одной из форм контроля знаний студентов по курсу «Деловые коммуникации (практикум)» и предусмотрена учебным планом.

Студенты пишут контрольную работу по закрепленному за ними варианту строго по алфавиту. Тема контрольной работы выбирается в соответствии с указанной начальной буквой фамилии. Распределение номеров вариантов приведено в таблице 1.

Таблица 1. – Распределение номеров вариантов контрольной работы по дисциплине «Деловые коммуникации (практикум)» в соответствии с начальной буквой фамилии студента.

№ варианта	Начальная буква фамилии
1-й вариант	А Б Ф
2-й вариант	В Г Х
3-й вариант	Д Е
4-й вариант	Ё Ж Ч
5-й вариант	З И Ш
6-й вариант	К Л Щ
7-й вариант	М Н

8-й вариант	О П
9-й вариант	Р С Я
10-й вариант	Т У
0-й вариант	Ю Э Ц

Подготовка контрольной работы является важным видом самостоятельного изучения студентами курса «Деловые коммуникации (практикум)» и является одной из форм текущего контроля знаний. Для ее успешного выполнения необходимо систематически работать с учебной, справочной и научной литературой.

Назначение контрольной работы – углубить знания студентов по основным проблемам деловых коммуникаций, выявить умение анализировать социально-психологические особенности коммуникативной сферы в условиях практической работы организации. При написании работы студент должен использовать современный практический материал для анализа взаимоотношений руководителя и персонала в профессиональной деятельности менеджера.

Определив вариант контрольной работы, необходимо внимательно ознакомиться с планом и рекомендованной к теме литературой, которая будет использоваться при выполнении контрольной работы. Начинать нужно с базового учебника, отражающего программу дисциплины.

Положительной оценкой контрольной работы будет допуск к собеседованию. После проведенного собеседования работа оценивается зачетом, либо ее необходимо доработать в соответствии с полученными замечаниями. Контрольная работа, не допущенная к собеседованию или не получившая положительной оценки (оценки «зачет»), не дает оснований для допуска к итоговому зачету по дисциплине.

Приступая к выполнению контрольной работы, следует внимательно прочитать формулировку задания, так, ответ на 1 вопрос каждого варианта, должен носить не описательный характер, а представлять собой анализ указанного социально-психологического явления с приведением конкретных примеров.

В качестве методических ориентиров при выполнении контрольной работы можно использовать учебные пособия, лекции, а также тексты первоисточников — авторов той или иной социологической теории.

Порядок выполнения контрольной работы целесообразно принять следующий. Определив номер варианта и темы, и отыскав ее в тематике контрольных работ, следует внимательно ознакомиться с планом работы. Чтобы сориентироваться в общем содержании темы и уяснить ее место во всей дисциплине, обратитесь к программе курса «Деловые коммуникации (практикум)».

Тема должна раскрываться в соответствии с планом, который выносится на первую страницу работы. План состоит из трех заданий, 1-е из которых носит теоретический характер, а второй третий представляют собой практическое задание, подразумевающее самостоятельный анализ студентом предложенной социально-психологической проблемы и решение ситуационной задачи и теста.

Следует особое внимание обратить на правильное оформление работы. Необходимо выделить в тексте рассматриваемые вопросы, объем ответов на вопросы должен быть соразмерен, так недопустимо рассматривать первый вопрос на двух страницах, а второй на десяти. Приводимые в тексте цитаты должны быть снабжены ссылками на источники. В конце текста приводится список использованной литературы. Необходимо своевременно в контролирующем модуле портала «Эльфа» отвечать на замечания и вопросы рецензента.

Требования к оформлению контрольной работы:

Текст контрольной работы выполняется с использованием компьютера и распечатывается на одной стороне листа белой бумаги формата А4. Цвет шрифта должен

быть черным, шрифт – Times New Roman, размер 14, межстрочный интервал - 1,5. Полужирный шрифт для выделения названий структурных элементов работы, отдельных слов не используется. Не разрешается использовать компьютерные возможности акцентирования внимания на отдельных терминах, положениях, формулах путем использования шрифтов разной гарнитуры.

Номера страниц проставляют в середине нижнего поля листа, соблюдая сквозную нумерацию. Точка в номере страницы не ставится. Титульный лист включают в общую нумерацию страниц, но номер страницы не проставляется. Нумерация начинается со второй страницы — «Содержание».

Каждое задание и другие структурные элементы работы — содержание, список использованных источников — начинаются с новой страницы.

В заключительной части контрольной работы необходимо привести список использованных источников, содержащий не менее 10-12 учебников, монографий и статей периодической печати.

Список использованных источников должен содержать сведения об источниках, которые использовались при написании контрольной работы.

Составление списка литературы осуществляется в соответствии с Межгосударственными стандартами ГОСТ 7.82-2001. СИБИД. «Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления», ГОСТ 7.1-2—3 «Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления» и ГОСТ 7.23-96 «Система стандартов по информации, библиотечному издательскому делу. Издания информационные».

В структуру списка литературы входит основная и дополнительная литература по алфавиту, которая может включать:

-нормативные и правовые акты;

-сборники статей и официальных материалов;

-материалы конференций, совещаний, семинаров;

-журналы;

-электронные ресурсы;

-книги, учебники, учебные пособия, монографии;

-учебно-методическую литературу и прочие издания:

-справочно-информационные системы.

при составлении списка нормативных и правовых актов их следует расположить по степени убывания юридической силы.

10.1.1Образцы оформления списка литературы

1.Нормативные и правовые акты.

1.1 Нормативные акты

Пример:

Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993) с учетом поправок, внесенных Законами Российской Федерации о поправках к Конституции Российской Федерации от 30.12.2008 № 6- ФКЗ, от 30.12.2008 № 7- ФКЗ, от 05.02.2014 № 2- ФКЗ)//Собрание законодательства Российской Федерации, 14.04.2014, № 15, ст. 1691.

2. Сборники статей и официальных материалов

2.1 Статья

Фамилия И.О. Название статьи // Название журнала. - Год. - Номер. – Страницы, на которых размещена статья.

Пример:

Иванова А.П. Анализ причин негативного микроклимата в организации // Конфликты в организации: теория и практика. – 2017. - № 7.- С. 23-29 .

2.2 Статья, если авторов более трех

Заглавие статьи / И.О. Фамилия первого автора [и др.] // Заглавие документа: сведения, относящиеся к заглавию / сведения о редакторе, составителе. переводчике. – Место издания, - год издания. – Первая и последняя страница статьи.

Пример:

Социальная депривация: гендерный аспект, подходы к профилактике / Е.С.Емельянов [и др.] // Социальная психология сегодня: материалы конф. – Краснодар, 2018. – С. 24-25.

3.Журналы

Пример:

Электронный журнал «Деловые коммуникации». – 2018 -.Москва – 8 раз в год.- Режим доступа http: // http://epsy.fa.ru/ , свободный (дата обращения 20.04.2018).

4.Электронные ресурсы

Пример:

Деловые коммуникации: лекции для студентов. 1 курс [Электронный ресурс]. - М., 2018. Электрон. опт. диск (CD – Rom).

Источники нумеруются арабскими цифрами без точки и печатаются с абзацного отступа.

Контрольная работа выполняется в электронном виде. Файл с работой прикрепляется в репозитории.

Образец оформления титульного листа приведен далее.

10.2 Варианты контрольных работ

Вариант 0

1. Основные принципы и понятия дисциплины «Деловые коммуникации (практикум)»
2. Азбука делового этикета: внешний облик, контакты.
3. Правила деловой переписки. Стандартные фразы и выражения деловых писем. Гарантийное письмо (собственный пример).

Вариант 1

1. Вербальное и невербальное общение.
2. Рекомендации к написанию деловых писем.
3. Правила деловой переписки. Стандартные фразы и выражения деловых писем. Рекламное письмо (собственный пример).

Вариант 2

1. Слушание собеседника, виды слушания.
2. Азбука делового этикета: визитные карточки.
3. Правила деловой переписки. Стандартные фразы и выражения деловых писем. Сопроводительное письмо (собственный пример).

Вариант 3

1. Общение – как взаимодействие.

2. Сущность, виды и типы конфликтов.

3. Правила деловой переписки. Стандартные фразы и выражения деловых писем. Письмо – приглашение (собственный пример).

Вариант 4

1. Этика делового общения.

2. Азбука делового этикета: сувениры, отдых, восточная кухня.

3. Правила деловой переписки. Стандартные фразы и выражения деловых писем. Письмо – предложение о совместном сотрудничестве (собственный пример).

Вариант 5

1. Деловой этикет и правила этикета.

2. Причины возникновения конфликтов. Управление конфликтами.

3. Правила деловой переписки. Стандартные фразы и выражения деловых писем. Письмо – запрос (собственный пример).

Вариант 6

1. Правила общения по телефону.

2. Азбука делового этикета: визиты, официальные приемы.

3. Правила деловой переписки. Стандартные фразы и выражения деловых писем. Письмо – просьба (собственный пример).

Вариант 7

1. Формирование переговорного процесса, методы и правила ведения переговоров.

2. Спор, его цели и подходы.

3. Правила деловой переписки. Стандартные фразы и выражения деловых писем. Информационное письмо (собственный пример).

Вариант 8

1. Создание благоприятного психологического климата во время переговоров.

Искусство комплимента.

2. Психологическая характеристика стресса.

3. Правила деловой переписки. Стандартные фразы и выражения деловых писем. Рекомендательное письмо (собственный пример).

Вариант 9

1. Убеждение партнера при проведении деловых переговоров. Принятие решений и завершение беседы.

2. Особенности японского делового общения.

3. Правила деловой переписки. Стандартные фразы и выражения деловых писем. Письмо – благодарность (собственный пример).

10.3. *Пример оформления титульного листа контрольной работы*

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

ФИНАНСОВЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ПРИ ПРАВИТЕЛЬСТВЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
(Финансовый университет)

Краснодарский филиал Финуниверситета

Кафедра «Философия, история и право»

Направление 38.03.01«Экономика»,

профили: «Финансы и кредит», «Учет, анализ и аудит»

очная/заочная форма обучения

Контрольная работа

по дисциплине

«Деловые коммуникации (практикум)»

Вариант ____

Студент _____
(И.О.Ф.)

курс _____

Преподаватель _____
(уч. степень.,
должность И.О.Ф.)

Краснодар 2018

11 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень необходимого программного обеспечения и информационных справочных систем

11.1 Комплект лицензионного программного обеспечения

1. Microsoft Windows 7 Professional
2. Microsoft Office 2010 Pro
3. Антивирус ESET Endpoint Security
4. Project Expert 7

11.2 Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1 Справочная правовая система «Консультант Плюс». URL: http://www.consultant.ru

2 Информационно-правовая система «Гарант-аэро». URL: http://www.garant.ru

11.3 Сертифицированные программные и аппаратные средства защиты информации: не предусмотрены

Каждый обучающийся в течение всего обучения обеспечивается индивидуальным неограниченным доступом к электронно-библиотечной системе и электронной информационно-образовательной среде Краснодарского филиала Финансового университета.

Электронная информационно-образовательная среда Финансового университета обеспечивает:

-доступ к учебным планам, рабочим программам дисциплин, практик, к указаниям электронных библиотечных систем и электронным образовательным ресурсам, указанным в рабочих программах. По

дисциплине «Деловые коммуникации (практикум)» в ИОП представлены следующие виды информационных ресурсов: аннотация дисциплины, рабочая программа дисциплины, видеолекции.

– фиксацию хода образовательного процесса, результатов промежуточной аттестации;

– проведение всех видов занятий, процедур оценки результатов обучения, реализация которых осуществляется с применением электронного обучения.

Источник - https://portal.fa.ru/Catalog?MenuId=Catalog

12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Материально-техническая база Краснодарского филиала Финансового университета соответствует действующим противопожарным правилам и нормам, обеспечивает проведение всех видов дисциплинарной и междисциплинарной подготовки, практической и научно-исследовательской работ обучающихся, предусмотренных учебным планом.

Образовательный процесс обеспечивается специальными помещениями, которые представляют собой аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, выполнения курсовых работ, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, помещения для самостоятельной работы студентов и помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования. Специальные помещения укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, обеспечивающими представление учебной информации большой аудитории, демонстрационным оборудованием.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой, обеспечивающей доступ к сети Интернет и

электронной информационно-образовательной среде Краснодарского филиала Финансового университета.