

**«Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации»
(Финуниверситет)**

Калужский филиал Финуниверситета

Кафедра «Экономика, финансы и гуманитарные дисциплины»

«УТВЕРЖДАЮ»

**Директор Калужского филиала
Финуниверситета**



В.А. Матчинов

«30» июня 2022 г.

Моисеева И.Г.

ЭФФЕКТИВНЫЕ ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ

Рабочая программа дисциплины

для студентов, обучающихся по направлению подготовки

38.03.01 «Экономика»

Образовательная программа «Экономика и финансы»

Очная и очно-заочная формы обучения

*Рекомендовано Ученым советом Калужского филиала Финуниверситета
(протокол №56 от 30.03.2022 г.)*

**Одобрено кафедрой «Экономика, финансы и гуманитарные дисциплины»
Калужского филиала Финуниверситета
(протокол №10 от 30 июня 2022 г.)**


КАЛУГА 2022

Рабочая программа предназначена для преподавания дисциплины «Эффективные деловые коммуникации» студентам, обучающимся по направлению подготовки 38.03.01 «Экономика», образовательная программа «Экономика и финансы» по очной и очно-заочной форме обучения.

В рабочей программе излагаются планируемые результаты освоения дисциплины, содержание дисциплины, тематика и содержание семинаров и практических занятий, технологии их проведения. В рабочей программе дисциплины приводится перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся, фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся, перечень основной и дополнительной литературы, а также ресурсов информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

СОГЛАСОВАНО:

Заместитель директора
по учебно-методической работе  /Орловцева О.М./
«30» июня 2022 г.

Начальник учебно-методического отдела  /Толстикова В.С./
«30» июня 2022 г.

Заведующий кафедрой
«Экономика, финансы и гуманитарные дисциплины»  /Орловцева О.М./
«30» июня 2022 г

Содержание

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

1. Наименование дисциплины

Б.1.2.2.2.1.3. «Эффективные деловые коммуникации»

2. Перечень планируемых результатов освоения образовательной программы (перечень компетенций) с указанием индикаторов их достижения и планируемых результатов обучения по дисциплине

Код компетенции	Наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Результаты обучения (владения, умения и знания), соотнесенные с компетенциями/индикаторами достижения компетенции
ПКП-2	Способность готовить информационно-аналитическое обеспечение для разработки прогнозов, стратегий и планов деятельности финансово-кредитных институтов финансовых органов, публично-правовых образований, осуществлять их мониторинг, анализировать и контролировать ход их выполнения	1 Применяет современные методы анализа и оценки макроэкономической ситуации для выявления тенденций развития экономики и её финансовой сферы.	Знание: теоретические основы, структуру и содержание процесса деловой коммуникации; особенности современного информационного поля делового общения. Умение: применять способы передачи и приема информации, анализировать коммуникационные процессы в организации и разрабатывать предложения по их эффективности.
		2. Демонстрирует способность определять эффективные направления развития финансово-кредитных институтов, финансовых органов, публично – правовых образований и их подразделений на основе формирования прогнозов, стратегий и планов их деятельности.	Знание: содержание, элементы и этапы коммуникационного процесса, условия эффективного речевого воздействия; значение организационных коммуникаций в функционировании организации; этические нормы и принципы делового взаимодействия. Умение: применять техники эффективной деловой коммуникации при контакте с деловым партнером; методами формирования и поддержания этического климата в организации, навыками этикета делового общения.
		3. Демонстрирует умение осуществлять мониторинг реализации прогнозов, стратегий и планов деятельности институтов финансово-кредитной сферы, финансовых органов, публично-правовых образований и контролировать их выполнение.	Знание: коммуникативные навыки взаимодействия в деловой беседе, навыками ведения совещания, навыками публичного выступления, навыками логически верного, аргументированного и ясного построения устной и письменной речи. Умение: организовать подготовку и проведение деловой беседы; проводить совещание, презентации, организовать публичное выступление, переговорный процесс, в том числе с использованием современных средств коммуникации; составлять документы внутренней и внешней переписки.
УК-2	Способность применять нормы государственного	1 Использует информационно-коммуникационные ресурсы и технологии при поиске необходимой	Знание: понятие, функции и виды коммуникации, социально-психологическую структуру и

	языка Российской Федерации в устной и письменной речи в процессе личной и профессиональной коммуникаций	информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном языке Российской Федерации.	основные модели эффективной деловой и публичной коммуникации в русско- и мультиязычной среде. Умение: анализировать социально-психологические феномены деловой коммуникации, применять знания психологии общения в ситуациях деловых и публичных коммуникаций: ориентироваться в ситуациях общения и программировать стратегии и тактики речевого поведения, анализировать и создавать устные и письменные тексты в соответствии с конкретными потребностями делового, публичного и учебно-научного общения.
		2 Ведет деловую переписку, учитывая особенности официально- делового стиля и речевого этикета.	Знание: современный социокультурный контекст развития образования в меняющихся условиях Умение: использовать экспериментальные и теоретические методы исследования в профессиональной сфере
		3.Ведет деловые переговоры на государственном языке Российской Федерации.	Знание: понятийный аппарат современной теории социальной коммуникации, технологию подготовки информации и технические средства ее передачи Умение: наглядно представлять механизмы взаимодействия коммуникаторов и реципиентов в социальной среде
		4.Использует лексико-грамматические и стилистические ресурсы на государственном языке Российской Федерации в зависимости от решаемой коммуникативной, в том числе профессиональной задачи.	Знание: теоретические основы организации научно-исследовательской деятельности в сфере профессионального становления личности Умение: организовать научно – исследовательскую деятельность в сфере профессионального становления личности
УК-9	Способность к индивидуальной и командной работе, социальному взаимодействию, соблюдению этических норм в межличностном профессиональном общении	1.Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, эффективно взаимодействует с другими членами команды, участвуя в обмене информацией, знаниями, опытом, и презентации результатов работы.	Знание: основы коммуникационного процесса в организации; основы речевой, логической культуры деловых коммуникаций; роль невербальных коммуникаций в деловом общении; принципы и закономерности проведения деловых переговоров, встреч, совещаний, телефонного делового общения; основы делового протокола. Умение: применять полученные навыки для подготовки и проведения деловых переговоров и встреч; проводить деловые совещания; выступать перед аудиторией с презентацией; грамотно вести прием посетителей и телефонные переговоры; уметь анализировать

			проведенную деловую встречу и разговор с целью критической оценки своего поведения и учета совершенных ошибок; использовать знания в области проведения деловых переговоров для реализации профессиональных навыков.
		2.Соблюдает этические нормы в межличностном профессиональном общении.	Знание: основы коммуникационного процесса в организации; основы речевой, логической культуры деловых коммуникаций; основы делового протокола. Умение: применять полученные навыки для подготовки и проведения деловых переговоров и встреч; грамотно вести прием посетителей и телефонные переговоры; уметь анализировать проведенную деловую встречу и разговор с целью критической оценки своего поведения и учета совершенных ошибок; использовать знания в области проведения деловых переговоров для реализации профессиональных навыков.
		3.Понимает и учитывает особенности поведения участников команды для достижения целей и задач в профессиональной деятельности.	Знание: принципы построения устного и письменного высказывания на русском и иностранном языках; правила и закономерности деловой устной и письменной коммуникации Умение: применять на практике деловую коммуникацию в устной и письменной формах, методы и навыки делового общения на русском и иностранном языках

3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Эффективные деловые коммуникации» имеет порядковый номер Б.1.2.2.2.1.3. Дисциплина цикла профиля ООП модуля «Деловые коммуникации» по направлению подготовки 38.03.01 Экономика, ОП «Экономика и финансы» для очной и очно-заочной форм обучения.

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

Таблица 1

Вид учебной работы по дисциплине	Всего (в з/е и часах)	Семестр 7/8 (в часах)
----------------------------------	-----------------------------	--------------------------

Общая трудоемкость дисциплины	108/108	108/108
<i>Контактная работа - Аудиторные занятия</i>	34/24	34/24
Лекции	16/8	16/8
Семинары, практические занятия	18/16	18/16
<i>Самостоятельная работа</i>	74/84	74/84
Вид текущего контроля	к/р	к/р
Вид промежуточной аттестации	зачет	зачет

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. Понятие, функции, виды и значение коммуникации в профессиональной деятельности

Значение коммуникации в жизни человека. Функции общения: установление контакта, информационная, побудительная, координационная, понимания, обмена эмоциями, установления отношений, влияния. Основные виды общения и их специфика. Уровни общения. Этапы общения: потребности и мотивы, цели общения, содержание общения, выбор средств, восприятие реакции собеседника, корректировка общения. Социально-психологическая структура общения.

Тема 2. Коммуникативная и интерактивная стороны общения

Общение как обмен информацией. Модель коммуникативного процесса. Средства коммуникации. Речь. Техники активного слушания, я-сообщения. Невербальные коммуникативные сигналы. Паралингвистические коммуникативные сигналы. Выражение и распознавание основных эмоций. Эмоциональный интеллект.

Общение как взаимодействие. Типы взаимодействий: кооперация конкуренция. Взаимодействие как организация совместной деятельности.

Транзактный анализ Э. Берна.

Тема 3. Перцептивная сторона общения

Роль общения в психическом развитии человека. Особенности деловой коммуникации, структура и средства. Единство восприятия, коммуникации и взаимодействия. Восприятие и понимание в общении. Ошибки восприятия. Коммуникативные барьеры и психологическая защита в деловом общении. Диалог как способ деловой коммуникации. Вербальные и невербальные средства общения. Умение говорить и слушать, основные правила говорения и слушания. Барьеры речи. Условия эффективного речевого воздействия. Общение как взаимодействие и его основные типы.

Тема 4. Психология публичного выступления

Психологические особенности проведения презентаций.

Психологическая подготовка к публичному выступлению. Установление и управление контактом с аудиторией. Эффективное использование

невербальных средств. Техники саморегуляции и работа со страхом. Привлечение внимания аудитории. Приемы активизации внимания слушателей. Искусство эффективной презентации. Самопрезентация.

Тема 5. Переговоры в деловых коммуникациях

Переговоры как разновидность деловой коммуникации. Стратегия и динамика переговорных процессов. Подготовка переговоров, определение их целей и средств. Модели переговоров. Выбор приоритетной стратегии влияния на партнера по переговорам. Подготовка демонстрационных материалов. Процесс ведения переговоров и выбор конструктивных тактических приемов и методов взаимодействия. Проблема приоритета интересов, а не позиций участников переговоров. Техники противодействия отказу в сотрудничестве, методы противодействия грубым приемам и тактике уловок. Техники постановки вопросов, критики и комплимента. Анализ результатов переговоров и тактических ошибок.

Тема 6. Конфликты и пути их преодоления

Конфликты в деловых коммуникациях, их понятие, причины и сущность. Функции конфликта. Конфликтогены. Объективные и субъективные детерминанты конфликта. Структура и виды конфликтов. Динамика конфликтов. Стратегии поведения в конфликте: конфронтация, избегание, приспособление, компромисс, сотрудничество. Проблема прогнозирования и предупреждения конфликтов и возможности управления конфликтной ситуацией. Конфликт и стресс. Правила поведения руководителя в условиях конфликта.

Тема 7. Этика деловых коммуникаций

Культурно-исторические нормы деловой этики и современные взгляды на ее место в деловых коммуникациях. Морально-нравственные основы деловой жизни в современной России, их связь с социальным контекстом. Принципы и нормы деловой (профессиональной) этики. Этика делового общения с коллегами, руководителями. Повышение роли этики в бизнесе: этические кодексы современных предприятий.

Тема 8. Этикет и культура поведения делового человека

Понятие «этикет» и «деловой этикет». Субординация в деловых коммуникациях. Требования дресс-кода. Этикет проведения деловых бесед и совещаний. Организация встреч и презентаций. Межкультурные особенности деловых контактов. Работа с ИТ-информацией. Этикетные коммуникации: письменные формы деловых взаимодействий, визитные карточки, электронная почта, работа с телефоном (служебным и мобильным), телефонограмма, переписка по факсу. Деловые коммуникации и карьерный успех.

5.2 Учебно-тематический план

Таблица 2

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Всего	Трудоемкость в часах				Формы текущего контроля успеваемости
			Аудиторная работа			Сам остоятел ьная работа	
			Обща я	Лекции	Практи ческие и семина рские заняти я		
1.	Понятие, функции, виды и значение коммуникации и общения	15/13	5/3	2/1	3/2	10/10	доклад, презентация
2.	Перцептивная сторона общения.	15/13	5/3	2/1	3/2	10/10	доклад, презентация
3.	Коммуникативная и интерактивная стороны общения.	14/13	4/3	2/1	2/2	10/10	доклад, презентация
4.	Психология публичного выступления	14/13	4/3	2/1	2/2	10/10	доклад, презентация
5.	Переговоры в деловых коммуникациях	14/13	4/3	2/1	2/2	10/10	доклад, презентация
6.	Конфликты и пути их преодоления	14/13	4/3	2/1	2/2	10/10	доклад, презентация
7.	Этика деловых коммуникаций	14/13	4/3	2/1	2/2	10/10	доклад, презентация
8.	Этикет и культура поведения делового человека	8/17	4/3	2/1	2/2	4/14	доклад, презентация
	ИТОГО:	108/108	34/24	16/8	18/16	74/84	

5.3 Содержание семинаров, практических занятий

Таблица 3

Наименование тем (разделов) дисциплины	Перечень вопросов для обсуждения на семинарских, практических занятиях, рекомендуемые источники из разделов (указывается раздел и порядковый номер источника)	Формы проведения занятий
Понятие, функции, виды и значение коммуникации и общения в профессиональной деятельности	Особенности коммуникации и общения, их основные виды и формы, закрепить представление об особенностях и функциях и значении в профессиональной деятельности. Рекомендуемые источники: 8.1, 8.2, 8.3, 9	Обсуждение докладов и презентаций, решение практических заданий
Перцептивная сторона общения. Имидж делового человека.	Понятие «имидж» и качества, его формирующие. Значение этикета и моделей поведения экономиста в деловом общении; рассмотреть основы этикета человека в различных жизненных ситуациях. Рекомендуемые источники: 8.1, 8.2, 8.3, 9	Дискуссия, решение практических задач
Коммуникативная и интерактивная сторона общения. Деловая беседа.	Трансактный анализ Э. Берна в деловой коммуникации. Особенности деловой беседы как основной формы делового общения, закрепить представление о формах и особенностях ведения деловой беседы. Рекомендуемые источники: 8.1, 8.2, 8.3, 9	Обсуждение докладов и презентаций, решение практических задач

Психология публичного выступления. Теоретические основы публичного выступления	Особенности, структура, этапы подготовки и основные формы публичного выступления как формы деловой коммуникации. Формы и особенности ведения публичного выступления. Рекомендуемые источники: 8.1, 8.2, 8.3, 9	Обсуждение докладов и презентаций, составление и защита публичного выступления
Переговоры как форма деловых коммуникаций. Моделирование деловых переговоров.	Цели, стратегии и характер переговоров. Основные этапы, правила подготовки и ведения переговоров. Рекомендуемые источники: 8.1, 8.2, 8.3, 9	Обсуждение докладов и презентаций, решение практических задач
Конфликты и пути их преодоления.	Проблема конфликтов в профессиональной деятельности. Причины конфликтов в деловом общении. Способы и стратегии разрешения конфликта в рамках профессиональной деятельности. Рекомендуемые источники: 8.1, 8.2, 8.3, 9	Обсуждение докладов и презентаций, решение практических задач
Этика делового общения. Этические принципы деловых взаимоотношений	Основные принципы этики деловых взаимоотношений и их применение в профессиональной деятельности. Рекомендуемые источники: 8.1, 8.2, 8.3, 9	Обсуждение докладов и презентаций, решение практических задач
Этикет и культура поведения делового человека.	Понятие «этикет» и «деловой этикет». Требования дресс-кода. Этикет проведения деловых бесед и совещаний. Организация встреч и презентаций. Межкультурные особенности деловых контактов. Этикетные коммуникации: письменные формы деловых взаимодействий, визитные карточки, электронная почта, работа с телефоном (служебным и мобильным), телефонограмма, переписка по факсу. Рекомендуемые источники: 8.1, 8.2, 8.3, 9	Обсуждение докладов и презентаций, решение практических задач

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

6.1. Перечень вопросов, отводимых на самостоятельное освоение дисциплины, формы внеаудиторной самостоятельной работы

Таблица 4

Наименование разделов, тем входящих в дисциплину	Перечень вопросов, отводимых на самостоятельное освоение	Формы внеаудиторной самостоятельной работы
Понятие, функции, виды и значение коммуникации и общения в профессиональной деятельности	Специфика делового общения и его роль в профессиональной деятельности экономиста. Функции и средства общения. Понятие коммуникация и общение.	Работа с интернет-ресурсами, с литературой с целью подготовки презентаций, докладов для практических и семинарских занятий

	Основные виды и формы делового общения.	
Перцептивная сторона общения. Имидж делового человека.	Понятие имиджа, система качеств, составляющих имидж специалиста. Модели поведения в деловом общении. Механизмы психологического воздействия. Тактика общения. Нормы этикета человека в различных жизненных ситуациях.	Работа с интернет-ресурсами, с литературой с целью подготовки презентаций, докладов для практических и семинарских занятий
Коммуникативная и интерактивная сторона общения. Деловая беседа.	Формы деловой беседы. Этапы деловой беседы. Методы воздействия на партнеров в деловом общении.	Работа с интернет-ресурсами, с литературой с целью подготовки презентаций, докладов для практических и семинарских занятий
Психология публичного выступления. Теоретические основы публичного выступления	Особенности проведения аргументационного публичного выступления. Особенности проведения эпидейктического типа публичного выступления	Работа с интернет-ресурсами, с литературой с целью подготовки презентаций, докладов для практических и семинарских занятий
Переговоры как форма деловых коммуникаций. Моделирование деловых переговоров.	Характер, цели и стратегии переговоров. Методы деловых переговоров. Оценка достигнутых соглашений. Переговорное пространство: три типа решений.	Работа с интернет-ресурсами, с литературой с целью подготовки презентаций, докладов для практических и семинарских занятий
Конфликты и пути их преодоления.	Классификация и причины возникновения конфликтов в организации. Структура и динамика развития конфликта. Организационные и межличностные способы управления конфликтами. Профессиональные стрессы в деловом общении и методы защиты.	Работа с интернет-ресурсами, с литературой с целью подготовки презентаций, докладов для практических и семинарских занятий
Этика делового общения. Этические принципы деловых взаимоотношений	Этика взаимоотношений сверху-вниз. Этика взаимоотношений снизу-вверх. Этика взаимоотношений по горизонтали.	Работа с интернет-ресурсами, с литературой с целью подготовки презентаций, докладов для практических и семинарских занятий
Этикет и культура поведения делового человека.	Этикетные коммуникации: письменные формы деловых взаимодействий, визитные карточки, электронная почта, работа с телефоном (служебным и мобильным), телефонограмма, переписка по факсу.	Работа с интернет-ресурсами, с литературой с целью подготовки презентаций, докладов для практических и семинарских занятий

6.2 Перечень вопросов, заданий, тем для подготовки к текущему контролю (согласно таблице 2)

Тематика контрольной работы

1. Общение как социально-психологическая проблема.
2. Структура и средства общения.

3. Деловое общение и его специфика.
4. Психологические механизмы восприятия человека человеком.
5. Механизмы воздействия в процессе общения.
6. Психологические приемы влияния на партнера в деловой беседе.
7. Психологические и паралингвистические особенности невербального общения.
8. Психологические особенности публичного выступления.
9. Психологические особенности полемики, дебатов, споров.
10. Манипуляции в деловом общении.
11. Эффективное слушание в процессе делового общения.
12. Эффективная самоподача в общении.
13. Межличностная аттракция. Внешние и внутренние факторы
14. Выражение и распознавание основных эмоций в общении. Эмоциональный интеллект.
15. Управление эмоциями в условиях публичного выступления.
16. Стрессоустойчивость.

Примеры тестовых заданий, ситуационных задач, проблемных вопросов или заданий

Вопрос 1: Общение - это...

Вариант ответа 1. Это совместная деятельность.

Вариант ответа 2. Процесс установления и развития контактов между людьми.

Вариант ответа 3. Связь с другими членами общества.

Вопрос 2: Действие какого фактора вызывает ошибки восприятия в общении?

Вариант ответа 1. Фактор превосходства.

Вариант ответа 2. Фактор мобильности.

Вариант ответа 3. Фактор доступности.

Вопрос 3: Что не является видом общения?

Вариант ответа 1. Деловое общение.

Вариант ответа 2. “Дель арте”.

Вариант ответа 3. “Контакт масок”.

Вопрос 4: Какова цель делового общения?

Вариант ответа 1. Приятное времяпрепровождение.

Вариант ответа 2. Расширение кругозора.

Вариант ответа 3. Достижение предметной договоренности.

Вопрос 5: Культура делового общения - это...

Вариант ответа 1. Высокий уровень умения общаться в деловом мире.

Вариант ответа 2. Умение слушать и слышать.
Вариант ответа 3. Умение выступать публично.

Вопрос 6: Типичной ошибкой слушания является...

Вариант ответа 1. Выяснение.
Вариант ответа 2. Перебивание.
Вариант ответа 3. Перефразирование.

Вопрос 7: Любое общение начинается...

Вариант ответа 1. С обсуждения основного вопроса.
Вариант ответа 2. С принятия решения..
Вариант ответа 3. С контакта

Вопрос 8: Процесс воздействий на людей, порожденный системой неформальных отношений - это...

Вариант ответа 1. Лидерство.
Вариант ответа 2. Руководство.
Вариант ответа 3. Приспособление.

Вопрос 9: Какой стиль руководства характеризуется признанием необходимости коллегиальных способов принятия решений?

Вариант ответа 1. Авторитарный.
Вариант ответа 2. Демократический.
Вариант ответа 3. Нейтральный (попустительский).

Вопрос 10: Выберите тип конфликта, который вызывается различными психологическими факторами внутреннего мира личности: потребностями, интересами, желаниями, чувствами, ценностями, мотивами и т. п.

Вариант ответа 1. Межличностный.
Вариант ответа 2. Межгрупповой.
Вариант ответа 3. Внутриличностный.

Вопрос 11: При разрешении конфликтной ситуации надо придерживаться следующего правила:

Вариант ответа 1. Стараться придерживаться многоальтернативного подхода и, настаивая на своем предложении, не отвергать предложение партнера, задав себе вопрос: "Разве я никогда не ошибаюсь?"

Вариант ответа 2. Необходимо преувеличивать свои заслуги и демонстрировать знаки превосходства.

Вариант ответа 3. Постоянно обвинять и приписывать только партнеру ответственность за возникшую ситуацию.

Вопрос 12: Что такое речевой этикет?

Вариант ответа 1. Совокупность специальных приемов и навыков, с помощью которых происходит выявление, поддержание и обыгрывание коммуникативных статусов партнеров по общению.

Вариант ответа 2. Регулирующие правила речевого поведения, система

национально специфичных стереотипных, устойчивых формул общения, принятых и предписанных обществом для установления контакта собеседников, поддержания и прерывания контакта в избранной тональности.

Вариант ответа 3. Набор поведенческих стереотипов, маркирующих те или иные ситуации.

Вопрос 13: Сетевой этикет настоятельно советует...

Вариант ответа 1. Оскорблять и переходить на личности.

Вариант ответа 2. Публиковать личные письма без согласия авторов.

Вариант ответа 3. Уважать собеседников.

Вопрос 14: Психологическим приемом вступления в деловой контакт является...

Вариант ответа 1. Естественная, добрая, чуть сдержанная улыбка.

Вариант ответа 2. Искусственная, чуть презрительная улыбка.

Вариант ответа 3. Настоящая, чуть насмешливая улыбка.

Вопрос 15: При деловом общении предпочтительно использовать...

Вариант ответа 1. Утверждения.

Вариант ответа 2. Уточнения.

Вариант ответа 3. Вопросы.

Вопрос 16: Деловая беседа – это...

Вариант ответа 1. Выступление нескольких людей преимущественно на одну тему.

Вариант ответа 2. Межличностное речевое общение, предполагающее обмен взглядами, точками зрения, мнениями, информацией, направленное на решение той или иной проблемы.

Вариант ответа 3. Общественное представление чего-либо нового, недавно появившегося, созданного.

Вопрос 17: Что не относится к формам делового общения?

Вариант ответа 1. Митинги, демонстрации.

Вариант ответа 2. Собrania, совещания.

Вариант ответа 3. Пресс-конференции, брифинги.

Вопрос 18: Основными чертами официально-делового стиля являются...

Вариант ответа 1. Подробность изложения.

Вариант ответа 2. Абстрактность изложения.

Вариант ответа 3. Точность и ясность изложения.

Вопрос 19: Презентация – это...

Вариант ответа 1. Обсуждение с целью заключения согласия между кем-либо по какому-либо вопросу.

Вариант ответа 2. Общественное представление чего-либо нового, недавно появившегося, созданного.

Вариант ответа 3. Выступление нескольких людей преимущественно на одну тему.

Вопрос 20: Главным признаком делового общения является...

Вариант ответа 1. Ориентированность на достижение цели, конкретных

задач.

Вариант ответа 2. Умение настоять на своем.

Вариант ответа 3. Вежливость и соблюдение этикета.

Практические задания

1. Поясните, верно ли, что конформизму более других подвержены: а) очень дисциплинированные люди; б) сравнительно умные люди; в) люди неустойчивые к стрессам; г) подростки; д) лица с низким групповым статусом; е) эмоционально зависимые люди; ж) дети; з) психологически неуравновешенные люди; и) физически непривлекательные люди.

2. Ниже приведен список утверждений. Оцените их с точки зрения правильности и неправильности.

- а) величина межличностной дистанции зависит от культурных традиций;
- б) в большинстве случаев человек выбирает свою социальную роль добровольно;
- в) эффект ореола состоит в том, что, усмотрев в человеке какое-то главное (по-вашему мнению) качество, мы склонны видеть у него и другие качества, гармонирующие с этим качеством;
- г) мы склонны чаще объяснять поведение другого человека внешними причинами, а не внутренними;
- е) в случае когнитивного диссонанса мы всячески стараемся обосновать сделанный нами выбор.

3. Американские исследователи выделили пять типов социальной власти:

- а) власть вознаграждения; б) власть принуждения; в) власть эксперта;
- г) власть авторитета; д) власть закона.

Опишите, на чем основан каждый тип власти, и определите, какой из них, на ваш взгляд, будет оптимален для следующих персонажей: директор школы; лидер оппозиционной партии; руководитель научной лаборатории; глава государства; владелец швейной фабрики; глава семьи; староста студенческой группы; лидер дворовой компании; спортивный тренер; учитель музыки; шеф ФБР; проповедник; психотерапевт; мать; отец; судья; воспитатель в группе детского сада; лектор большой аудитории; оратор на политическом митинге.

4. Сравните между собой понятия «лидер», «вожак», «вождь», «руководитель». С каким из данных понятий вы соотнесли бы действия перечисленных исторических персонажей и литературных героев? Петр I, Юлий Цезарь, Наполеон, Моисей, И.П.Павлов, В.И.Ленин, А.С.Макаренко, К.С.Станиславский, А.Д.Сахаров, Винни-Пух, Иисус Христос, Жанна Д'Арк, Остап Бендер, Карлсон, Незнайка, Тимур (Из повести А.Гайдара).

5. Выберите из приведенного списка то, что на ваш взгляд, делает группу группой. Доверие, территориальность, взаимные симпатии, принятие, завершенность, внутригрупповой конфликт, власть лидера, интимность, чувство «мы», жажда безопасности, комплекс неполноценности, эмпатия, общая цель, общение, совместная деятельность, групповое мышление, социальная перцепция, избегание одиночества, общее помещение, эмоциональный дискомфорт, фрустрация, страх, взаимодействие, общая

мотивация, общие ценности.

6. В XVIII веке известный политик, граф Честерфилд, готовя сына к дипломатической карьере, сказал ему: «говоря с людьми, всегда смотри им в глаза, если ты этого избегаешь, люди начинают думать, что ты считаешь себя чем-то виноватым, к тому же ты теряешь возможность узнавать по выражению лица, какое впечатление на них производят твои слова». Как вы считаете, граф дал сыну хороший ответ? Какие бы рекомендации дали дипломату вы?

7. Выберите наиболее правильный с вашей точки зрения, вариант для следующих утверждений, характеризующих мимику и жесты (подчеркните):

а) у женщин, по сравнению с мужчинами, язык мимики и жестов: более выразительный; менее выразительный; более сложный; более многозначен; более индивидуален.

б) какая мимика и какие жесты во всем мире значат одно и то же: качание головой из стороны в сторону; кивок головой вверх-вниз; когда морщат нос; когда поднимают вверх указательный палец; когда хмурят лоб; когда подмигивают; когда улыбаются.

в) когда люди видят человека в первый раз, то они обращают внимание в первую очередь на: одежду; походку; внешность, осанку; манеры; речь; деятельность.

8. В транзактной концепции Э.Берна выделены позиции Ребенка, Родителя, Взрослого. Ниже перечислены характеристики поведения при принятии каждой из них. Определите, что в данном списке принадлежит Родителю, Взрослому, Ребенку: раскованность, скептицизм, жизнерадостность, бедность фантазии, недооценка эмоциональной стороны к жизни из-за рационального подхода к ней, авторитетный тон, импульсивность, контроль над своими действиями, покровительство, безапелляционность, богатая фантазия, пугливость, скованность, догматизм, неуверенность, сознание собственного превосходства, уверенность в своей правоте, трезвость в оценках, несдержанность.

9. Вставьте пропущенные слова в следующие утверждения: а) группой называют людей, объединенных на основании ряда признаков, относящихся к содержанию или характеру ...

б) группа, организованная только внутренними целями, не выходящими за рамки самой группы, есть ...

в) коллектив отличается от корпорации тем, что его деятельность носит ... характер, а корпоративная деятельность преследует цели.

10. Заполните таблицу:

Виды документов	Перечень
Организационные	
Распорядительные	
Справочно-информационные	

11. Заполните таблицу.

Виды деловой	Перечень
--------------	----------

переписки	

12. Выберите из приведенного списка то, что на ваш взгляд, делает группу группой. Доверие, территориальность, взаимные симпатии, принятие, завершенность, внутригрупповой конфликт, власть лидера, интимность, чувство «мы», жажда безопасности, комплекс неполноценности, эмпатия. общая цель, общение, совместная деятельность, групповое мышление, социальная перцепция, избегание одиночества, общее помещение, эмоциональный дискомфорт, фрустрация, страх, взаимодействие, общая мотивация, общие ценности.
13. В транзактной концепции Э.Берна выделены позиции Ребенка, Родителя, Взрослого. Ниже перечислены характеристики поведения при принятии каждой из них. Определите, что в данном списке принадлежит Родителю, Взрослому, Ребенку: раскованность, скептицизм, жизнерадостность, бедность фантазии, недооценка эмоциональной стороны к жизни из-за рационального подхода к ней, авторитетный тон, импульсивность, контроль над своими действиями, покровительство, безапелляционность.
14. Выберите наиболее правильный с вашей точки зрения, вариант для следующих утверждений, характеризующих мимику и жесты:
- а) у женщин, по сравнению с мужчинами, язык мимики и жестов: более выразительный; менее выразительный; более сложный; более многозначен; более индивидуален.
 - б) какая мимика и какие жесты во всем мире значат одно и то же: качание головой из стороны в сторону; кивок головой вверх-вниз; когда морщат нос; когда поднимают вверх указательный палец; когда хмурят лоб; когда подмигивают; когда улыбаются.
 - в) когда люди видят человека в первый раз, то они обращают внимание в первую очередь на: одежду; походку; внешность, осанку; манеры; речь; деятельность.
15. Сравните между собой понятия «лидер», «вожак», «вождь», «руководитель». С каким из данных понятий вы соотнесли бы действия перечисленных исторических персонажей и литературных героев? Петр I. Юлий Цезарь, Наполеон. Моисей, И.П.Павлов, В.И.Ленин, А.С.Макаренко, К.С.Станиславский, А.Д.Сахаров, Винни-Пух, Иисус Христос, Жанна Д'Арк. Остап Бендер, Карлсон, Незнайка, Тимур (Из повести А.Гайдара).
16. Объясните, какие из перечисленных групп можно считать формальными (официальными), а какие неформальными (неофициальными): семья, школьный класс, политическая партия, государство, студенческая группа, пассажиры одного вагона, пациенты

одного врача, люди одинакового возраста, группа друзей, спортивная секция, военнослужащие одного подразделения, читатели одной библиотеки, коллектив заводского цеха, однокурсники, аспиранты одного профессора.

17. Выберите правильный ответ из предлагаемых вариантов:

- *механизм социального восприятия членами группы друг друга - это ...*

а) социально-психологическая рефлексия; г) внутригрупповой фаворитизм;

б) каузальная атрибуция; д) все ответы верны;

в) идентификация; е) все ответы не верны.

- *процесс уподобления себя другому, отождествления себя с другим называется ...*

а) идентификация; г) идеосинкразический кредит;

б) стереотипизация; д) все ответы верны;

в) конформизм; е) все ответы не верны.

- *процесс приписывания причин, объясняющих поведение другого человека – это:*

а) физиогномическая редукция; г) групповая идентификация;

б) каузальная атрибуция; д) все ответы верны;

в) социальная перцепция; е) все ответы не верны.

18. Ниже приведен список утверждений. Оцените их с точки зрения правильности и неправильности.

а) величина межличностной дистанции зависит от культурных традиций;

б) в большинстве случаев человек выбирает свою социальную роль добровольно;

в) эффект ореола состоит в том, что, усмотрев в человеке какое-то главное (по-нашему мнению) качество, мы склонны видеть у него и другие качества, гармонирующие с этим качеством;

г) мы склонны чаще объяснять поведение другого человека внешними причинами, а не внутренними;

е) в случае когнитивного диссонанса мы всячески стараемся обосновать сделанный нами выбор.

19. Из данных понятий выстройте логические ряды так, чтобы каждое предыдущее понятие было родовым (более общим) по отношению к последующему:

а) общество, коллектив, группа, реальная группа, малая группа;

б) дружба, общественное производство, общественные отношения, общество, межличностные отношения.

в) художественные средства языка, оратор, пословица, ораторское искусство, удержание внимания аудитории.

г) компромисс, поведение людей, факторы возникновения конфликта, противоречия, конфликт.

20. Поясните, верно ли, что конформизму более других подвержены: а) очень

дисциплинированные люди; б) сравнительно умные люди; в) люди

неустойчивые к стрессам; г) подростки; д) лица с низким групповым статусом; е) эмоционально зависимые люди; ж) дети; з) психологически неуравновешенные люди; и) физически непривлекательные люди

21. Американские исследователи выделили пять типов социальной власти:

а) власть вознаграждения; б) власть принуждения; в) власть эксперта; г) власть авторитета; д) власть закона.

Опишите, на чем основан каждый тип власти, и определите, какой из них, на ваш взгляд, будет оптимален для следующих персонажей:

директор школы; лидер оппозиционной партии; руководитель научной лаборатории; глава государства; владелец швейной фабрики; глава семьи; староста студенческой группы; лидер дворовой компании; спортивный тренер; учитель музыки; шеф ФБР; проповедник; психотерапевт; мать; отец; судья; воспитатель в группе детского сада; лектор большой аудитории; оратор на политическом митинге.

22. Ниже приведен список разнообразных межличностных ролей. Подумайте, какие из них успешнее играют взрослые, подростками, детьми: Вундеркинд, Мудрец, Скромник, Шалун, Тупица, Тихоня, Порочный Старикашка, Благородный Рыцарь, Добрый Папа, Красавчик, Брюзга, Неудачник, Преуспевающий, Остряк, Всеобщий Любимец, Душа Общества, Сизиф, Ясновидящий. Золушка, Подхалим, Ханжа, Старый Воин, Поэт. Профессор, Скандалист, Психопат, Правдоискатель.

23. Выберите наиболее правильный с вашей точки зрения, вариант для следующих утверждений, характеризующих мимику и жесты:

а) у женщин, по сравнению с мужчинами, язык мимики и жестов: более выразительный; менее выразительный; более сложный; более многозначен; более индивидуален.

б) какая мимика и какие жесты во всем мире значат одно и то же: качание головой из стороны в сторону; кивок головой вверх-вниз; когда морщат нос; когда поднимают вверх указательный палец; когда хмурят лоб; когда подмигивают; когда улыбаются.

в) когда люди видят человека в первый раз, то они обращают внимание в первую очередь на: одежду: походку; внешность, осанку; манеры; речь; деятельность.

24. Согласны ли вы с приведенным ниже мнением? Приведите примеры, иллюстрирующие каждый из фактов. Чрезмерная плотность населения чаще всего усиливает у людей:

а) чувство одиночества; б) чувство «анонимности»; в) чувство агрессии; г) раздражительность; д) уход в себя; е) чувство взаимопомощи; ж) понижение работоспособности; з) чувство соматического нездоровья; и) усталость, слабость.

25. Выберите из приведенного списка то, что на ваш взгляд, делает группу группой. Доверие, территориальность, взаимные симпатии, принятие, завершенность, внутригрупповой конфликт, власть лидера, интимность,

чувство «мы», жажда безопасности, комплекс неполноценности, эмпатия, общая цель, общение, совместная деятельность, групповое мышление, социальная перцепция, избегание одиночества, общее помещение, эмоциональный дискомфорт, фрустрация, страх, взаимодействие, общая мотивация, общие ценности.

Примеры ситуационных/практических задач

Ситуация 1

Молодой работник месяц в коллективе. В беседе с вышестоящим руководителем, принимавшим его на работу, сказал: «Не могу сказать, почему, но я не чувствую себя полноправным членом. Все приятные люди, но я чувствую себя чужим среди них. Может быть, это все надумано мной? Не знаю...»

Ответы:

- а) почему бы Вам не сделать что-нибудь приятное ,товарищам?
- б) Вам кажется, что группа Вас не принимает?
- в) Вы думаете, что чем-то не нравитесь коллективу?
- г) Вы думаете, что они должны считать Вас своим?

Разбор вариантов удобнее производить не в алфавитном порядке, а в смысловом.

Для того чтобы дать хороший ответ, надо прежде получить всю доступную информацию. Для получения информации не годятся вопросы закрытого типа, то есть те, после которых беседа заходит в тупик.

При ответе **(а)** фактически говорить не о чем. Задан вопрос закрытого типа, который является по существу советом. Совет этот дан без выяснения всех обстоятельств. Вполне могут быть обстоятельства, в которых нет вины новичка, но есть вина коллектива. Например, если есть традиции пьянства или воровства на производстве. В первом случае он сам может не хотеть «влиться», во втором — его будут чураться, чтоб не выдать скрываемое от начальства.

Существует множество причин того, что коллектив не принимает новичка. Они разбиваются на три группы:

- 1) причины, связанные с личностью новичка: плохое отношение к труду, незнание работы, вызывающее поведение, плохие привычки, личные качества и т.д.;
- 2) причины, идущие от коллектива: наличие отрицательных установок, в которые положительный новичок «не вписывается»;
- 3) причины, идущие от руководства: работник принят, например, без учета мнения бригадира. Или приход нового работника уменьшает заработка остальных (туда, где хорошо зарабатывают, стремятся устроиться «по блату»).

Как видим, существует множество причин, которые идут не от работника. И предстоит разобраться, какое из обстоятельств служит истинной причиной.

В ответе **(в)** руководитель фактически исходит из вины новичка, что преждевременно.

Думается, что среди всех причин более всего расстроят молодого человека те, что связаны с его личностью. Поэтому сведение вопроса только к обсуждению, почему он не нравится коллективу, ответ (г) не создает наилучших условий для разговора «по душам».

Таким образом, ответы (а), (в), (г) не создают условия для доверительной беседы, то есть не достигают поставленной цели, а значит — неудачные.

В ответе (б) руководитель просто перефразирует слова собеседника, возвращая их в виде «зеркального» вопроса. На него будет естественный ответ «да». Он показывает, что руководитель правильно понял подчиненного, что важно для них обоих.

Всякое «да» в разговоре объединяет и способствует дальнейшему сближению (правило Сократа).

Следующий вопрос руководителя: «А в чем это проявляется?» — вопрос открытого типа, позволяющий получить необходимую информацию.

Вполне возможно, что даже основательно расспросив, руководитель может ничего не посоветовать, а попросит зайти к нему через несколько дней, чтобы иметь возможность поговорить с некоторыми членами коллектива, которым доверяет. И только после этого — что-то посоветовать молодому человеку.

Подобный визит должен принести пользу не только пришедшему, но и руководителю.

80% информации о взаимоотношениях в коллективе руководитель получает в виде конфликтов и жалоб. То есть многое от него скрыто. Поэтому всякая возможность получить информацию на более ранней стадии должна быть им максимально использована. И в данном случае руководитель заинтересован в доверительной беседе не менее, чем подчиненный.

Ситуация 2

Сотрудник сказал своему начальнику, недавно вступившему в эту должность: «Я уже давно здесь работаю и не помню случая, чтобы меня заставляли переделывать мой отчет. Вы первый, кто это сделал.

Возможно, в отчете есть какие-то неточности, никто от них не застрахован. Но переделывать все?!»

Ответы:

- а) Вы считаете, что несправедливо заставлять Вас устранять Ваши же ошибки?
- б) Надеюсь, Вы проверили отчет перед тем, как сдать его мне?
- в) Вам кажется, что в отчете только мелкие неточности?
- г) Вы считаете, что я придираюсь?

Для нового руководителя важно взять правильный тон во взаимоотношениях со старослужащими. Многие конфликты, длящиеся годами, возникают именно из-за неправильного поведения нового руководителя. Важно не противопоставить себе, а наладить сотрудничество. Вот и данный визит может привести к конфликту, если руководитель займет неправильную позицию.

В ответе (а) руководитель занимает позицию «Родитель», а подчиненному

отводит роль «Дитя», то есть осуществляет транзакцию «Босс», Акцентируя внимание на «Ваших же ошибках», он заставляет подчиненного оправдываться. Конфликтогеном является и слово «заставлять».

Этот ответ явно ведет к конфликту, ведь подчиненный не согласен с наличием ошибок, он считает, что это не более чем неточности.

В ответе **(б)** та же транзакция Р+Д («Босс»). Постановка вопроса унизительна тем более для работника, привыкшего сдавать отчет «с первого предъявления», то есть делающего работу качественно.

В соответствии с классификацией конфликтов, рассматриваемая ситуация относится к числу конструктивных конфликтов. Положительное разрешение таких конфликтов дает пользу для организации. Действительно, разобравшись в существе «неточностей», руководитель и подчиненный лучше бы поняли друг друга, согласовали свои позиции.

Вместо этого руководитель ответом **(г)** переводит отношения в личностно-эмоциональный конфликт, который ничего, кроме вреда, не принесет.

Слово «придираюсь» подчеркивает позицию превосходства («Босс») и потому ведет к конфликту. Подчиненный загнан в угол: согласиться с руководителем — значит бросить открытый вызов. Не согласиться — значит сдаться без боя.

Наиболее удачный ответ (в). Подчиненный, естественно, отвечает:

- Да.

— Хорошо, давайте разберемся с этими неточностями.

Наиболее вероятен будет компромисс: руководитель убедит, что и почему надо переделать. Подчиненному не придется переделывать весь отчет. Общение идет при оптимальном для того распределении ролей «Взрослый» — «Взрослый», то есть транзакция «Коллеги».

Ситуация 3

Один из сотрудников говорит руководителю: «Я не хочу работать с Сидоровым. Он лодырь, слишком много думает о себе, а сам жалуется, что ему не помогают. Мне надоело делать за него работу».

Ответы:

- а) Вы считаете, что Сидорова надо подтянуть?
- б) А как Сидоров относится к Вам?
- в) Вы считаете, что Сидоров вносит разлад?
- г) Вы думаете, что Сидорова лучше «уйти»?

(а,г). В этих ответах руководитель становится на сторону жалующегося, не выслушав других, в частности Сидорова.

(б). Сотрудник говорит о наличии конструктивного конфликта: устранение его причин улучшит производственные отношения. Руководитель же сводит дело к личностно-эмоциональному конфликту, тем самым придает разговору неконструктивный характер.

(в). — Вы считаете, что Сидоров вносит разлад?

- Да.

— А в чем это выражается?

Этим и последующими вопросами открытого типа руководитель имеет возможность получить максимум информации. Затем, перепроверив ее, примет решение самостоятельно и без давления с чьей бы то ни было стороны.

Ситуация 4

Молодого работника, допустившего брак, вызвали к руководителю. Войдя, он сказал: «Не пойму, зачем отвлекать людей от работы. Прошу не задерживать меня, работа стоит».

Ответы:

- а) Вы считаете, что помощи Вам не нужно?
- б) Вы не верите, что Вам могут помочь?
- в) Вы думаете, что Вас вызвали для нотации?
- г) Не делайте поспешных выводов.

(в, г). Этими ответами руководитель осуществляет пристройку сверху: занимает позицию «Родитель», а подчиненного ставит на позицию Дитя. Ответ **(г)** — это прямое замечание, а **(в)** содержит слово «конфликтоген» — «нотация». Такими пассажами искренности со стороны работника не добьешься.

(а, б). Эти ответы предполагают ответ «да». Однако ответ **(а)** приписывает провинившемуся более категоричную позицию непринятия помощи («Вы считаете») и содержит некий вызов. Этого недостатка лишен более мягкий вопрос **(б)**, который и является предпочтительным.

Ситуация 5

Опытный работник пенсионного возраста зашел в кабинет к руководителю: «Извините, мне как-то не по себе. Всюду устанавливают новое оборудование, техника что надо ... Однако как будет выполняться моя работа? Я тут прикинул ... по-видимому, мой опыт еще пригодится».

Ответы:

- а) Вы считаете, что новое оборудование у нас пока преждевременно?
- б) Вы хотите сказать, что техника не заменит человека?
- в) Вас волнует, как это отразится на Вас при переходе на новую технику?
- г) Итак, Вы не спешите уходить от нас?

(а, в). Первая задача — понять скрытый смысл высказывания собеседника. Ответы **(а, в)** показывают, что руководитель, по-видимому, слушал невнимательно, так как не понял мысль работника.

(г). Руководитель понял, чего боится посетитель. Но отреагировал бестактно-прямолинейно. Его вопрос апеллирует к чувству, то есть отводит собеседнику позицию «Дитя», заставляет его нервничать.

(б). Ответ предполагает «да» и демонстрирует уважение к опыту ветерана, создает наилучшие условия для откровенного разговора.

Ситуация 6

Когда начальник сделал замечание подчиненной, уже немолодой женщине, та сказала: «Итак, я поняла, что отработала свое, что надо уходить...»

Ответы:

- а) Напрасно Вы так считаете.
- б) Вас ни на кого не променяю!
- в) Вы считаете, что здесь нужен более подготовленный человек?
- г) Вы думаете, что к Вам придираются?

(а). Хотя по смыслу это верно, но сами слова означают позицию «Родитель», пристройку сверху, то есть то, что не способствует доверительному общению.

(г). Переводит конструктивный конфликт в деструктивный: вместо обсуждения работы предлагается выяснение отношений: прав или не прав руководитель.

(в). Ответ создает впечатление, что замечания были неслучайными, что руководитель сомневается в подготовленности работницы. Это худший всех рассматриваемых ответов.

(б). Чтобы вывести работницу из подавленного состояния неплохо и «подсластить». Тем более, что она, как видно, из тех, кто очень болезненно воспринимает критику (это, кстати, довольно характерно для женщин). Доброе слово придает ей силы и поможет преодолеть недостатки в работе. Данный ответ представляется лучшим.

Ситуация 7

Руководитель объясняет молодому работнику, что надо придерживаться установленных правил, а не поступать по своему усмотрению. Работник раздраженно отвечает: «Вы призываете к творчеству, а сами пресекаете всякую инициативу».

Ответы:

- а) Почему бы Вам не посоветоваться со мной, прежде чем что-то предпринимать?
- б) Вам не по душе, что я критикую Вас?
- в) По-видимому, мне нужно было больше учить Вас.
- г) Вы считаете, что рутинную работу должен делать кто-то другой?

(а). Руководитель попался на ловкий маневр подчиненного: тот подменил предмет разговора. А руководитель помогает ему, подтверждая, что он действительно подавляет инициативу.

(в). Явная транзакция «Босс»: руководитель занимает позицию «Родитель» (учит), отдавая собеседнику позицию «Дитя» (беспомощность). Раздражение собеседника этим только усиливается.

(г). Руководитель подменяет предмет обсуждения: рутинная (черновая) работа — это одно, а работа по правилам — это совсем другое. Поскольку логика здесь не в почете, то править бал будут эмоции, негативная окраска которых сделает свое

черное дело.

(б). Трансакция «Коллега» (В—►В). Пристройка рядом (а не сверху). Ничего обидного в словах руководителя нет: всякому неприятно, когда его критикуют. Очевиден ответ: «Конечно» (или «А кому нравится?»). После этого можно перейти к пересмотру конкретных нарушений работником правил, терпеливо разясняя опасности, которые в этом таятся.

го потенциала работника) в деструктивный — спор по поводу правильности оценки руководителем этого подчиненного.

Смысл высказывания подчиненного не раскрыт, поэтому разговор не удастся.

(в). В нашем обществе обвинение в карьеризме имеет большую убойную силу . Этим вопросом подчиненный «загоняется в угол».

(б). Высокое самомнение человека осуждается окружающими. Поэтому вопрос воспринимается как упрек, что не способствует доверительной беседе.

(а). Фактически подчиненный и говорил о том, что он способен на большее. Это лучший ответ руководителя, начинающего разговор на равных.

Ситуация 8

30-летний мужчина говорит своему начальнику: «Я не боюсь работы. Хотя, правда, не всякая работа мне нравится. Работа, с которой справится всякий, мне не по душе».

Ответы:

а) Вы думаете, что способны на большее?

б) Вы считаете себя способнее других?

в) Вы стремитесь к продвижению?

г) Вы считаете, что Вас недооценивают?

(г). Этим вопросом руководитель переводит конструктивный конфликт (недоиспользование творческого потенциала работника) в деструктивный — спор по поводу правильности оценки руководителем этого подчиненного.

Смысл высказывания подчиненного не раскрыт, поэтому разговор не удастся.

(в). В нашем обществе обвинение в карьеризме имеет большую убойную силу . Этим вопросом подчиненный «загоняется в угол».

(б). Высокое самомнение человека осуждается окружающими. Поэтому вопрос воспринимается как упрек, что не способствует доверительной беседе.

(а). Фактически подчиненный и говорил о том, что он способен на большее. **Это лучший ответ руководителя, начинающего разговор на равных.**

Ситуация 9

Член бригады, работающий на единый наряд, говорит: «Заккрытие наряда у нас превращается в дележ денег, каждый тянет на себя. Все готовы перегрызться».

Ответы:

а) Вас не устраивает заработок?

- б) Вы считаете, что система оплаты не подходит для бригады?
- в) Вы считаете, что вокруг этого слишком много разговоров?
- г) Вы считаете, что зарплату надо распределять как-то по-другому?

(а, в). Ответы неудачные, они показывают, что руководитель не понял, что больше всего не нравится работнику отсутствие духа товарищества в бригаде: «дележ денег» разъединяет людей.

(б, г). Эти ответы более конструктивны, поощряют участие работников в управлении. При этом ответ (б) скорее закрытого типа, а (г) — открытого, поэтому последний ответ несколько предпочтительнее.

Ситуация 10

Руководитель сказал подчиненной, женщине «бальзаковского возраста», что уже второй раз справляется о нужном ему документе, на что она ответила: «Я ведь хочу сделать, как лучше. Вы же знаете, что я не могу работать как попало! Если я уже не устраиваю Вас, скажите об этом прямо».

Ответы:

- а) Ну что Вы так нервничаете? Не вижу для этого повода.
- б) Вам стало труднее работать со мной? Может, у меня с возрастом характер портится?
- в) Почему Вы делаете такие выводы?
- г) Я знаю, что Вы старательны. Наверное, я не сказал Вам, как срочно нужен мне этот документ.

(а). Руководитель отвечает снисходительно, то есть проявляет превосходство, хотя и с оттенком доброжелательности. Это транзакция типа «Босс» («Родитель» и «Дитя»). Позиция «Родитель» проявляется в покровительственном тоне руководителя, позиция «Дитя» — в акцентировании на чувство беспокойства у подчиненной.

Доверительной беседе транзакция «Босс» не способствует.

(б). Упоминание о возрасте начальника сразу будет воспринято женщиной как намек на свой возраст. Бедная женщина! Как тут не вспомнить: «Хотел, как лучше, а получилось — как всегда».

(в). Вопрос бессмысленный. Женщина все уже сказала. Никакой новой информации ее ответ на этот вопрос не даст, поэтому выход будет в отрицательные эмоции подчиненной.

(г). Руководитель предпочел взять вину на себя и похвалить подчиненную.
Наилучший способ вернуть ее в работоспособное состояние

«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

Перечень компетенций, формируемых в процессе освоения дисциплины, содержится в разделе 2. Перечень планируемых результатов освоения образовательной программы с указанием индикаторов их достижения, соотнесенных с планируемыми результатами обучения по дисциплине.

Код компетенции	Наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Результаты обучения (умения и знания), соотнесенные с индикаторами достижения компетенции	Типовые контрольные задания
ПКП-2	Способность готовить информационно-аналитическое обеспечение для разработки прогнозов, стратегий и планов деятельности финансово-кредитных институтов финансовых органов, публично-правовых образований, осуществлять их мониторинг, анализировать и контролировать ход их выполнения	1 Применяет современные методы анализа и оценки макроэкономической ситуации для выявления тенденций развития экономики и её финансовой сферы.	Знание: теоретические основы, структуру и содержание процесса деловой коммуникации; особенности современного информационного поля делового общения. Умение: применять способы передачи и приема информации, анализировать коммуникационные процессы в организации и разрабатывать предложения по их эффективности.	Задания. 1 Подготовить информацию, которая имеет технический характер и касается производственной. 2 Подготовить личную информацию о мыслях, установках, деятельности. 3 Приведите пример коммуникационного процесса. 4 Тематика эссе. Коммуникация как основа деловых отношений. Специфика и основные задачи деловой коммуникации. Коммуникативная культура современного специалиста. Соблюдение норм языка и культуры речи в деловой коммуникации. Коммуникативные модели взаимодействия деловых партнеров.
		2. Демонстрирует способность определять эффективные направления развития финансово-кредитных институтов, финансовых органов, публично – правовых	Знание: содержание, элементы и этапы коммуникационного процесса, условия эффективного речевого воздействия; значение организационных коммуникаций в функционировании	1 Упражнение «Имя собственное» основано на произнесении вслух имени и отчества партнера по общению. Это показывает внимание к личности партнера, способствует утверждению человека как личности,

		образований и их подразделений на основе формирования прогнозов, стратегий и планов их деятельности.	организации; этические нормы и принципы делового взаимодействия. Умение: применять техники эффективной деловой коммуникации при контакте с деловым партнером; методами формирования и поддержания этичного климата в организации, навыками этикета делового общения.	вызывает у него чувство удовлетворения и сопровождается положительными эмоциями, тем самым формируется аттракция – расположение человека партнеру по общению.
		3. Демонстрирует умение осуществлять мониторинг реализации прогнозов, стратегий и планов деятельности институтов финансово-кредитной сферы, финансовых органов, публично-правовых образований и контролировать их выполнение.	Знание: коммуникативные навыки взаимодействия в деловой беседе, навыками ведения совещания, навыками публичного выступления, навыками логически верного, аргументированного и ясного построения устной и письменной речи. Умение: организовать подготовку и проведение деловой беседы; проводить совещание, презентации, организовать публичное выступление, переговорный процесс, в том числе с использованием современных средств коммуникации; составлять документы внутренней и внешней переписки.	2 Упражнение «Зеркало отношений» состоит в доброй улыбке и приятном выражении лица, свидетельствующем, что «я – ваш друг». А друг – это сторонник, защитник. Возникает чувство защищенности у партнера, что образует положительные эмоции и вольно или невольно формирует аттракцию.
УК-2	Способность применять нормы государственного языка Российской Федерации в устной и письменной речи в процессе личной и профессиональной коммуникаций	1 Использует информационно-коммуникационные ресурсы и технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном языке Российской Федерации.	Знание: понятие, функции и виды коммуникации, социально-психологическую структуру и основные модели эффективной деловой и публичной коммуникации в русско- и мультиязычной среде. Умение: анализировать	3 Упражнение «Золотые слова» заключается в высказывании комплиментов в адрес партнера, способствующих эффекту внушения. Тем самым происходит заочное удовлетворение потребности в совершенствовании. Это ведет также к образованию положительных эмоций и обуславливает расположенность к

			<p>социально-психологические феномены деловой коммуникации, применять знания психологии общения в ситуациях деловых и публичных коммуникаций: ориентироваться в ситуациях общения и программировать стратегии и тактики речевого поведения, анализировать и создавать устные и письменные тексты в соответствии с конкретными потребностями делового, публичного и учебно-научного общения.</p>	партнеру.
		2 Ведет деловую переписку, учитывая особенности официально-делового стиля и речевого этикета.	<p>Знание: современный социокультурный контекст развития образования в меняющихся условиях</p> <p>Умение: использовать экспериментальные и теоретические методы исследования в профессиональной сфере</p>	4 Упражнение «Терпеливый слушатель» предполагает терпеливое и внимательное выслушивание всех проблем партнера. Это приводит к удовлетворению одной из самых важных потребностей человека – потребности в самоутверждении. Ее удовлетворение ведет к образованию положительных эмоций и создает доверительную обстановку.
		3.Ведет деловые переговоры на государственном языке Российской Федерации.	<p>Знание: понятийный аппарат современной теории социальной коммуникации, технологию подготовки информации и технические средства ее передачи</p> <p>Умение: наглядно представлять механизмы взаимодействия коммуникаторов и реципиентов в социальной среде</p>	5 Упражнение «Личная жизнь» выражается в привлечении внимания к «хобби», увлечениям партнера, что также повышает вербальную активность и сопровождается положительными эмоциями.
		4.Использует лексико-грамматические и стилистические ресурсы на государственном	<p>Знание: теоретические основы организации научно-исследовательской деятельности в сфере</p>	6 Упражнение «Имя». Одно из правил эффективного общения – это обращение к человеку по имени. Желательно запоминать имена людей,

		языке Российской Федерации в зависимости от решаемой коммуникативной, в том числе профессиональной задачи.	профессионального становления личности Умение: организовать научно – исследовательскую деятельность в сфере профессионального становления личности	с которыми приходится общаться. Это располагает к общению.
УК-9	Способность к индивидуальной и командной работе, социальному взаимодействию, соблюдению этических норм в межличностном профессиональном общении	1.Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, эффективно взаимодействует с другими членами команды, участвуя в обмене информацией, знаниями, опытом, и презентации результатов работы.	Знание: основы коммуникационного процесса в организации; основы речевой, логической культуры деловых коммуникаций; роль невербальных коммуникаций в деловом общении; принципы и закономерности проведения деловых переговоров, встреч, совещаний, телефонного делового общения; основы делового протокола. Умение: применять полученные навыки для подготовки и проведения деловых переговоров и встреч; проводить деловые совещания; выступать перед аудиторией с презентацией; грамотно вести прием посетителей и телефонные переговоры; уметь анализировать проведенную деловую встречу и разговор с целью критической оценки своего поведения и учета совершенных ошибок; использовать знания в области проведения деловых переговоров для реализации профессиональных навыков.	7 Упражнение «Комплименты». Человеку всегда приятно, когда ему говорят хорошие слова, то есть комплименты. Но у комплимента тоже есть свои правила. Только правильно сказанный комплимент даст результат.
		2.Соблюдает этические нормы в межличностном профессиональном общении.	Знание: основы коммуникационного процесса в организации; основы речевой,	8 Упражнение «Слушай молча». В жизни важно уметь не только поддерживать разговор, проявляя собственную активность, но и молча

			логической культуры деловых коммуникаций; основы делового протокола. Умение: применять полученные навыки для подготовки и проведения деловых переговоров и встреч; грамотно вести прием посетителей и телефонные переговоры; уметь анализировать проведенную деловую встречу и разговор с целью критической оценки своего поведения и учета совершенных ошибок; использовать знания в области проведения деловых переговоров для реализации профессиональных навыков.	выслушивать собеседника, что является подчас не менее важным проявлением участия, сопереживания другому.
		3.Понимает и учитывает особенности поведения участников команды для достижения целей и задач в профессиональной деятельности.	Знание: принципы построения устного и письменного высказывания на русском и иностранном языках; правила и закономерности деловой устной и письменной коммуникации Умение: применять на практике деловую коммуникацию в устной и письменной формах, методы и навыки делового общения на русском и иностранном языках	9 Упражнение «Круг». Студенты садятся лицом друг к другу таким образом, образуя две концентрические окружности. Внешний круг – подвижный (студенты по команде преподавателя перемещаются по часовой стрелке, меняя партнера), внутренний – неподвижный (участники не сходят с мест).

Вопросы для подготовки к зачету:

1. Культура делового общения современного предпринимателя. Понятие психологической культуры.
2. Психологическая и нравственная стороны делового общения.
3. Общение как восприятие, коммуникация и взаимодействие. Общая характеристика.
4. Роль восприятия партнеров в деловом общении. Социальные и психологические характеристики партнера.
5. Факторы, обуславливающие ошибки в восприятии («фактор

превосходства», «фактор привлекательности», «фактор отношения к нам»).

6. Роль первого впечатления в деловом общении. Доминирующие схемы восприятия партнеров при непостоянном и постоянном общении – схемы межгруппового и межличностного общения.

7. Психологические механизмы межличностного делового общения: идентификация, эмпатия, рефлексия.

8. Основные характеристики общения как коммуникации.

9. Сущность вербального общения. Потеря информации и способы ее восприятия в вербальном общении.

10. Диалог как способ делового общения. «Информационные», «зеркальные» и «эстафетные» вопросы в деловом общении.

11. Умение слушать как важнейшая сторона делового общения (как мы слушаем; почему не слушаем; потери от неумения слушать – в общении, в деятельности, в т.ч. в бизнесе и т.д.).

12. Стили слушания: категоричный рассудительный, сочувствующий, аналитический; их характеристика.

13. Нереплексивное и рефлексивное слушание. Роль того и другого в деловом общении.

14. Основная характеристика и структура деловых переговоров.

15. Невербальные средства общения, их связь с психическим состоянием партнеров по общению.

16. Экспрессивно-выразительные средства невербального общения: мимика, жесты, позы, походка.

17. Роль визуального общения в деловой беседе.

18. Роль в деловой беседе таких средств невербального общения, как интонации (громкость, тембр голоса, пауза и т.д.), дистанции общающихся, рукопожатия, похлопывания.

19. Взаимодействие как сторона делового общения. Основная направленность взаимодействия партнеров.

20. Роль в деловом общении таких социально-психологических характеристик партнеров как пол, возраст, темперамент, ценностные ориентации.

21. Психологические состояния партнеров по общению. Характеристика основных психологических эгосостояний по Э. Берну: «Родитель – Я»; «Взрослый – Я»; «Ребенок – Я».

22. Параллельные, перекрестные и скрытые транзакты в деловом общении.

23. Деловая беседа как форма деловой коммуникации.

24. Этико – психологические способы склонить партнера к своей точке зрения.

25. Структура делового общения и его этапы. Общая характеристика.

26. Коммуникативная, интерактивная и перцептивная стороны общения между руководителем и подчиненным.

27. Понятие и характеристика делового этикета.

28. Психология публичного выступления.

29. Этико-психологическая сторона конфликтов в сфере делового общения. Понятие конфликтной ситуации.

30. Пути разрешения конфликта. Устранение его на уровне поведения

партнеров и их глубинных морально-психологических мотиваций.

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

8.1 Нормативные акты

Конституция Российской Федерации

Трудовой кодекс

8.2 Основная литература

1. Коноваленко М.Ю., Коноваленко В.А. Деловые коммуникации: учебник/ Юрайт-Издат, М., 2019.
2. Психология и этика делового общения: учебник для студентов вузов / под ред. В.Н. Лавриненко. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2017.
3. Бороздина Г.В. Психология делового общения: Учебник / Г.В.Бороздина - М.: Инфра-М. – 2018 – 295 с /2015/ЭБС Znanium
4. Введенская Л.А. Деловая риторика: Учебное пособие для вузов / Л.А. Введенская, Л.Г. Павлова. – 5-е изд., доп. И перераб. – М.: Кнорус, 2018. – 416 с./ЭБС ВООК.ru
5. Руднев В.Н. Риторика. Деловое общение: Учебное пособие /В.Н. Руднев – М.: Кнорус, 2019 – 352 с./ ЭБС ВООК.ru

8.3 Дополнительная литература

1. Добротворский И. Переговоры на 100%: Технологии эффективных переговоров. – М.: Эксмо, 2020.
- Кузнецов И.Н. Деловое общение: учебное пособие. – М.: Дашков и К°, 2018.
2. Крысько В.Г. Социальная психология. Курс лекций: учебное пособие. – 4-е изд. – М.: Вузовский учебник : ИНФРА-М, 2018.
3. Островский Э.В. Психология управления. – М.: Форум : ИНФРА-М,
4. Пиз А., Пиз Б. Новый язык телодвижений. Расширенная версия. – М.: Эксмо, 2018.
5. Покровская Е.А. Бизнес-коммуникации: учебное пособие. – М.: Дашков и К°, 2017.
6. Спивак В.А. Современные бизнес-коммуникации. – СПб.: Питер, 2018.
7. Словари современного русского языка: толковые, трудностей, ударений и др.
8. Титова Л.Г. Деловое общение: учебное пособие для студентов вузов. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2019.
9. Чернышова Л.И. Деловое общение: учебное пособие. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2017.
10. Шарков Ф.И. Основы теории коммуникации: учебник. М.:Перспектива, 2019.

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

1. <http://www.smi.ru/sources/> - Каталог российских СМИ.
2. <http://gramota.ru/> - Справочно-информационный портал ГРАМОТА.РУ
3. <http://lib.ru/> - Lib.Ru: Библиотека Максима Мошкова
4. <http://proeticet.ru/> - Сайт об этикете и правилах поведения.
5. <http://delovoi-etiket.ru/> - Сайт о деловом этикете.
6. <https://www.sekretariat.ru/> - Портал “PRO Делопроизводство”.
7. <https://zhazhda.biz/> - Бизнес-журнал «Жажда».
8. <http://elibrary.ru> - Научная электронная библиотека. Она дает бесплатный доступ к российским научным журналам - https://elibrary.ru/proj.../subscription/rus_titles_free.asp
9. <https://cyberleninka.ru/> - КиберЛенинка — второй по значимости русскоязычный ресурс. В нем 1,5 миллиона статей из научных и научно-популярных журналов России и ближнего зарубежья, в том числе ВАКовских.
10. <https://doaj.org/> - Зарубежные открытые публикации в DOAJ — многоотраслевой базе журналов университетов и научных центров Европы и Америки.

10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Обучающимся в рамках самостоятельной работы следует использовать Методические рекомендации по планированию и организации внеаудиторной самостоятельной работы студентов по образовательным программам бакалавриата и магистратуры в Финансовом университете, утвержденные Приказом ректора №1040/о от 11.05.2021 г.

Самостоятельная работа студентов проходит внеаудиторно. Организации самостоятельной работы служит учебно-тематический план изучения дисциплины. В данном плане указана тематика лекций, семинаров, вопросы и задания для самостоятельного изучения. Во время лекций необходимо конспектировать содержание лекции. После лекции необходимо отредактировать записи, оформить конспект, дополняя его содержание дополнительной информацией. При оформлении конспекта целесообразно выделять названия тем и формулировки вопросов, основные определения, примеры.

При подготовке к семинару необходимо изучить вопросы семинара, соответствующий теоретический материал, делая для себя необходимые записи в рабочей тетради. После занятий необходимо просмотреть записанные решения и восстановить в решениях имеющиеся пробелы.

При затруднении в решении практических вопросов (задач), можно обратиться за консультацией (помощью) к преподавателю. Семинары проходят, как правило, в интерактивной форме и преподаватель учитывает активность обучающихся, направленную на решение предложенных вопросов (вариантов задач), а также вариантов ответов на решаемые вопросы (проблемы).

Не следует бояться дать неверный ответ или допустить иную ошибку: исправление и анализ ошибок в режиме общения с преподавателем и сокурсниками в ходе семинара способствует более глубокому освоению учебного материала и предупреждает возникновение ошибок в дальнейшем. Домашние задания (подготовку к занятиям) следует осуществлять регулярно. Если то или иное задание, при подготовке к семинару вызвало затруднение, необходимо обратиться к преподавателю за консультацией. Регулярность в выполнении домашних заданий (подготовке к занятиям) - важный фактор качественного освоения дисциплины.

Методические рекомендации по обучению лиц с ограниченными возможностями здоровья

Профессорско-преподавательский состав знакомится с психологофизиологическими особенностями обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ). При необходимости осуществляется дополнительная поддержка преподавания тьюторами, психологами, социальными работниками, прошедшими подготовку ассистентами.

В соответствии с методическими рекомендациями Минобрнауки РФ (утв. 8 апреля 2014 г. № АК-44/05вн) в курсе предполагается использовать социальноактивные и рефлексивные методы обучения, технологии социокультурной реабилитации с целью оказания помощи в установлении полноценных межличностных отношений с другими студентами, создании комфортного психологического климата в студенческой группе. Подбор и разработка учебных материалов производятся с учётом предоставления материала в различных формах: аудиальной, визуальной, с использованием специальных технических средств и информационных систем. Освоение дисциплины лицами с ОВЗ осуществляется с использованием средств обучения общего и специального назначения (персонального и коллективного использования). Материально-техническое обеспечение предусматривает приспособление аудиторий к нуждам лиц с ОВЗ. Форма проведения аттестации для студентов-инвалидов устанавливается с учётом индивидуальных психофизических особенностей.

Для студентов с ОВЗ предусматривается доступная форма предоставления заданий оценочных средств, а именно:

- в печатной или электронной форме (для лиц с нарушениями опорнодвигательного аппарата);
- в печатной форме или электронной форме с увеличенным шрифтом и контрастностью (для лиц с нарушениями слуха, речи, зрения);
- методом чтения ассистентом задания вслух (для лиц с нарушениями зрения). Студентам с инвалидностью увеличивается время на подготовку ответов на контрольные вопросы.

Для таких студентов предусматривается доступная форма предоставления ответов на задания, а именно:

- письменно на бумаге или набором ответов на компьютере (для лиц с нарушениями слуха, речи);

- выбором ответа из возможных вариантов с использованием услуг ассистента (для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата);
 - устно (для лиц с нарушениями зрения, опорно-двигательного аппарата).
- При необходимости для обучающихся с инвалидностью процедура оценивания результатов обучения может проводиться в несколько этапов.

Методические рекомендации по выполнению контрольной работы

Методические рекомендации по выполнению контрольной работы предусмотрены в «Методических рекомендациях по подготовке написанию и оформлению контрольной работы», разрабатываемой преподавателем кафедры на учебный год, в котором реализуется учебная дисциплина

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

11.1 Комплект лицензионного программного обеспечения

1. Антивирусная защита ESET NOD32
2. Windows, Microsoft Office

11.2 Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1. Информационно-правовая система «Консультант Плюс»;
2. Информационно-правовая система «Гарант»;

11.3 Сертифицированные программные и аппаратные средства защиты информации

Сертифицированные программные и аппаратные средства защиты информации не предусмотрены

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

- аудитории для проведения лекционных и семинарских занятий, оборудованные видеопроекционным оборудованием для презентаций, средствами звуковоспроизведения, экраном, доской меловой/интерактивной;
- библиотеку, имеющую рабочие места для студентов, оснащенные компьютерами с доступом к базам данных и сети Интернет
- компьютерные классы с набором лицензионного базового программного обеспечения для проведения практических занятий и выходом в глобальную сеть Internet;

Образовательные технологии

В процессе изучения дисциплины «Эффективные деловые коммуникации» предполагается:

- сопровождение курса лекций наглядной презентацией, включающей практические примеры, схемы, графики, табличный материал;
- рассмотрение на семинарских занятиях интерактивных ситуационных задач по проблематике дисциплины;
- деловые игры;
- разбор конкретных ситуаций, коллективное обсуждение проблем российской и зарубежной практики по изучаемым темам;
- виртуальное общение в течение срока изучения курса в целях обеспечения лекций и практических занятий необходимым материалом и также контроля самостоятельной работы студентов.