

ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«Приднестровский государственный университет им. Т.Г. Шевченко»

Рыбницкий филиал

Кафедра менеджмента

УТВЕРЖДАЮ

Директор Филиала ПГУ им. Т.Г. Шевченко
в г. Рыбница, доцент



Тягульская Л.А.

“ 10 ” 3 11

2016 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

на 2016/2017 учебный год

Учебной ДИСЦИПЛИНЫ

«ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ»

Направление подготовки:

38.03.02 – «Менеджмент»

Профиль подготовки:
Менеджмент организации

квалификация выпускника
Бакалавр

Форма обучения:
заочная

Рыбница 2017

Рабочая программа дисциплины «*Деловые коммуникации*» / сост. И. В. Вычужина
– Рыбница: Рыбницкий филиал ПГУ, 2016 – 22 с.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРЕДНАЗНАЧЕНА ДЛЯ ПРЕПОДАВАНИЯ
ДИСЦИПЛИНЫ БАЗОВОЙ ЧАСТИ УЧЕБНОГО ПЛАНА СТУДЕНТАМ ЗАОЧНОЙ
ФОРМЫ ОБУЧЕНИЯ ПО НАПРАВЛЕНИЮ ПОДГОТОВКИ 38.03.02 – «МЕНЕДЖМЕНТ
ОРГАНИЗАЦИИ» И ПРОФИЛЯ ПОДГОТОВКИ «МЕНЕДЖМЕНТ ОРГАНИЗАЦИИ»**

Рабочая программа составлена с учетом Федерального Государственного образовательного стандарта высшего профессионального образования по направлению подготовки 38.03.02 – «МЕНЕДЖМЕНТ ОРГАНИЗАЦИИ», утвержденного приказом Министерства образования № 7 от 12 января 2016г.

Составитель  / И. В. ВЫЧУЖИНА, СТ. ПРЕПОДАВАТЕЛЬ/

1. Цель и задачи дисциплины:

Цель дисциплины - «Деловые коммуникации» - формирование у обучающихся профессиональной коммуникативной компетенции и навыков в области делового общения и взаимодействия, в обеспечении овладения слушателями основами знаний в сфере деловых коммуникаций.

Учебная задача дисциплины: изучение теоретических основ деловой коммуникации, освоение коммуникативного категориального аппарата, общих закономерностей, сходств и различий видов, уровней, форм коммуникации, являющихся необходимым условием успешной деятельности современного специалиста; освоение навыков правильного общения и взаимодействия; понимание возможностей практического приложения деловой коммуникации, ее взаимосвязи с жизненной средой и речевым поведением.

Задачи дисциплины предполагают:

- в приобретение теоретических знаний о психологических и этических личностных качествах людей, о нравственных требованиях к взаимоотношениям деловых людей, о современных технологических, этических и психологических требованиях к основным формам делового общения;
- усвоение сведений о сущности деловых коммуникаций, основных понятиях, нормах и принципах;
- овладение знаниями о практической реализации норм и ценностей делового общения в деловых отношениях;
- приобретение способности ориентироваться в деловых ситуациях, возникающих в ходе делового общения;
- усвоение норм нравственных отношений между коллегами, между сотрудниками и клиентами в процессе делового общения;
- формирование понятия этичности служебного поведения и поступков;
- усвоение требований делового этикета применительно к различным ситуациям в деловом общении.
- обучение моральным принципам, нормам и правилам этикета;
- овладение навыками применения различных правил и приемов эффективного общения;
- овладение методами и программными средствами обработки деловой информации;
- формирование способностей взаимодействия со службами информационных технологий и эффективного использования корпоративных информационных систем.

2. Место дисциплины в структуре ООП ВО

Дисциплина «Деловые коммуникации» относится к базовой части учебного плана. Изучение данного курса является логичным продолжением освоения экономических дисциплин студентами, обучающимися по направлению «Менеджмент».

Курс «Деловые коммуникации» тесно связан с рядом экономических дисциплин, таких как «Методы принятия управленческих решений», «Бизнес-планирование», «Теория менеджмента», «Маркетинг».

Знания, умения и навыки, приобретенные в процессе освоения дисциплины «Деловые коммуникации» формируют у обучающихся базовые представления о сущности и формах деловой коммуникации, которые лежат в основе профессионального общения и способствуют построению взаимовыгодных партнерских отношений, основанных на учете интересов и потребностей всех заинтересованных сторон.

Изучение данного курса облегчает восприятие и освоение студентами последующих блоков специальных управленческих дисциплин.

Требования к результатам освоения дисциплины:

Изучение дисциплины направлено на формирование следующих компетенций:

Код компетенции	Формулировка компетенции
ОПК – 4	Способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации

В результате изучения дисциплины студент должен:**3.1.Знать:**

- основные теоретические составляющие процесса деловой и межкультурной коммуникации;
- виды и функции общения;
- формы и виды деловой коммуникации;
- средства коммуникации;
- особенности деловой коммуникации в различных национальных культурах.

3.2.Уметь:

- использовать навыки делового общения языка в профессиональной деятельности и межличностном общении;
- преодолевать коммуникативные барьеры и конфликтные ситуации;
- эффективно взаимодействовать в коллективе.

3.3.Владеть:

- деловой риторикой, навыками устного публичного выступления, ведения переговоров,
- презентаций, дискуссий, грамотно и профессионально вести телефонный разговор, деловую переписку, деловые переговоры.

3.4.Иметь представление:

- об основных инструментах эффективной деловой коммуникации,
- этических нормах деловых взаимоотношений, сущности и методах управления
- организационной культурой, причинах возникновения и методах управления конфликтами в организации.

Освоение данной дисциплины будет способствовать успешному обучению в процессе преподавания следующих дисциплин: мировая экономика, философия, статистика, теория менеджмента экономика организации, теория организации, теория менеджмента, бухгалтерский учет, анализ хозяйственной деятельности. Содержание дисциплины также нацелено на подготовку обучаемых студентов к успешному прохождению учебной и производственной практики.

4. Структура и содержание дисциплины:**4.1. Распределение трудоемкости в з.е./часах по видам аудиторной и самостоятельной работы студентов по семестрам:**

Семестр	Количество часов					Форма итоговог о контроля
	Трудоемк ость, з.е./часы	В том числе				
		Аудиторных			Самост. работа	
		Всего	Лекций	Практич. занят.		
II	3/108	16	8	8	88	Зачет (4)
Итого:	3/108	16	8	8	88	Зачет (4)

4.2. Распределение видов учебной работы и их трудоемкости по разделам дисциплины для дневной формы обучения.

№ раз-дела	Наименование разделов	Количество часов				
		Всего	Аудиторная работа			Внеауд. работа (СР)
			Л	ПЗ	ЛР	
1.	Раздел 1. Коммуникативная компетентность специалиста	10	2	-	-	8
2.	Раздел 2. Этика деловых коммуникаций	10	-	-	-	10
3.	Раздел 3. Этикет и культура деловых коммуникаций	12	-	2	-	10
4.	Раздел 4. Способы оформления деловых коммуникаций	12	2	-	-	10
5.	Раздел 5. Психолого-коммуникативный потенциал деловых партнеров	12	2	-	-	10
6.	Раздел 6. Конфликты в деловой коммуникации и пути их разрешения	12	-	2	-	10
7.	Раздел 7. Публичное выступление как вид деловой коммуникации	10	-	-	-	10
8.	Раздел 8. Методы стимулирования критического и творческого мышления специалистов в деловой сфере	14	2	2	-	10
9.	Раздел 9. Деловые беседы и совещания	12	-	2	-	10
<i>Итого:</i>		104 (4 зачет)	8	8	-	88
<i>Всего:</i>		108	8	8	-	88

4.3. Тематический план по видам учебной деятельности

Лекции:

№ п/п	Номер раздела дисциплины	Объем часов	Тема лекции	Учебно-наглядные пособия
1.	Раздел 1.	2	Тема 1: Коммуникативная компетентность специалиста 1. Коммуникация, интеракция и перцепция в организации. Схема структуры целевой коммуникации. 2. Коммуникативные формы делового взаимодействия. Коммуникативный процесс. 3. Коммуникативные барьеры в организации: логический, стилистический, семантический, фонетический.	методические рекомендации и раздаточный материал
2.	Раздел 2.	-	Тема 2: Этика деловых коммуникаций 1. Теоретические предпосылки становления этики бизнес- коммуникаций. 2. Нравственные эталоны и образцы поведения руководителя. 3. Деловая этика и её специфика. 4. Этические принципы деловой коммуникации.	методические рекомендации и раздаточный материал
3.	Раздел 3.	-	Тема 3: Этикет и культура деловых коммуникаций 1. Этикет, ритуал, церемонии, нормы и	Презентация по теме

			принципы поведения. Виды и значение этикета для развития общества, его история и роль в культуре. 2. Основные этапы развития этикета в западноевропейском обществе. 3. Профессиональный этикет. Становление делового этикета. 4. Современное отношение к этикету.	
4.	Раздел 4.	2	Тема 4: Способы оформления деловых коммуникаций. 1. Деловое общение и имидж фирмы. 2. Корпоративная культура. 3. Деловой протокол. 4. Деловой этикет. 5. Атрибуты делового общения	методические рекомендации и раздаточный материал
5.	Раздел 5.	2	Тема 5: Психолого-коммуникативный потенциал деловых партнеров. 1. Вербальные и невербальные средства. 2. Цели психологического влияния. 3. Виды психологического воздействия. 4. Психолого-коммуникативные приемы общения.	методические рекомендации и раздаточный материал
6.	Раздел 6.	-	Тема 6: Конфликты в деловой коммуникации и пути их разрешения. 1. Сущность и классификация конфликтов (горизонтальные, искусственные, естественные, вертикальные, смешанные и т.п.). 2. Приемы предотвращения и создания конфликтов. 3. Пути разрешения и профилактики конфликтов. 4. Управление конфликтами в организации.	Презентация по теме
7.	Раздел 7.	-	Тема 7: Публичное выступление как вид деловой коммуникации 1. Публичная речь 2. Пресс-конференция 3. Презентация 4. Самопрезентация	методические рекомендации и раздаточный материал
8.	Раздел 8.	2	Тема 8: Методы стимулирования критического и творческого мышления специалистов в деловой сфере 1. Обучающие игры и методы генерирования идей 2. Критика и комплименты в деловой коммуникации 3. Использование критики в деловой коммуникации	методические рекомендации и раздаточный материал
9.	Раздел 9.	-	Тема 9: Деловые беседы и совещания 1. Деловой разговор 2. Деловые совещания 3. Деловые переговоры 4. Культура ведения полемики	Презентация по теме
Итого:		8		

Практические (семинарские) занятия:

№ п/п	Номер раздела дисциплины	Объем часов	Тема практического (семинарского) занятия	Учебно-наглядные пособия
1.	Раздел 1.	-	Тема 1: Деловые коммуникации <u>План занятия:</u> 1. Коммуникации в бизнесе. 2. Структура процесса общения. 3. Ключевые коммуникативные умения.	Коммуникации в организации: текст лекций / М. В. Каймакова. – Ульяновск: УлГТУ, 2008. – 73 с.
2.	Раздел 2.	-	Тема 2: Этика деловых коммуникаций <u>План занятия</u> 1. Этика и этикет руководителя. 2. Деловой этикет и презентация 3. Невербальное поведение руководителя: этикетный аспект 4. Этика вербальных коммуникаций 5. Условности делового этикета	Деловая этика / авт.-сост. В.К. Трофимов. – Ижевск : ФГБОУ ВПО Ижевская ГСХА, 2012. – 352 с.
3.	Раздел 3.	2	Тема 3: Коммуникационный процесс <u>План занятия</u> 1. Общая характеристика основных механизмов воздействия в процессе деловой коммуникации 2. Влияние 3. Обратная связь в межличностном общении 4. Трудности межличностного общения.	Коммуникации в организации: текст лекций / М. В. Каймакова. – Ульяновск: УлГТУ, 2008. – 73 с.
4.	Раздел 4.	-	Тема 4: Управление организационными коммуникациями <u>План занятия</u> 1. Типы организационных коммуникаций 2. Современные стандарты/практики управления организационными коммуникациями 3. PR-технологии во внутренних коммуникациях 4. Эффективные коммуникации в бизнесе	Сосновская А. М. Деловая коммуникация и переговоры: учеб. пособие. СПб.: Изд-во СЗАГС, 20 11. - 180 с.
5.	Раздел 5.	-	Тема 5: Письменные деловые коммуникации <u>План занятия</u> 1. Письмо как средство коммуникации и формирования профессионального имиджа. 2. Служебный документооборот. 3. Написание деловых писем.	Бороздина Г.В. Психология делового общения: Учебное пособие.- М.: ИНФРА-М, 2006. - 224 с.
6.	Раздел 6.	2	Тема 6: Устные деловые коммуникации <u>План занятия</u> 1. Определение цели и предпочтений в поиске работы. 2. Подготовка к собеседованию 3. Процесс собеседования	Бороздина Г.В. Психология делового общения: Учебное пособие.- М.: ИНФРА-М, 2006. - 224 с.
7.	Раздел 7.	-	Тема 7: Совещание как форма деловой коммуникации и принятия коллективного решения	Бороздина Г.В. Психология делового общения:

			<u>План занятия</u> 1. Совещание как вид деловой коммуникации в управленческой деятельности 2. Общая схема подготовки совещания 3. Организация и планирование совещания 4. Динамика совещания 5. Участие в работе совещания 6. Организация и контроль исполнения решений, принятых на совещании	Учебное пособие.- М.: ИНФРА-М, 2006. - 224 с.
8.	Раздел 8.	2	Тема 8: Публичное выступление как форма деловой коммуникации <u>План занятия</u> 1. Самопрезентация 2. Начало публичного выступления. Как понять, почувствовать и завоевать зрительскую аудиторию в публичном выступлении. 3. Подготовка публичного выступления и его суть, как основа успеха. 4. Завершение публичного выступления – призыв к действию. 5. Ответы на вопросы в ходе публичного выступления. 6. Уверенность в себе при публичном выступлении. Психологические приемы регуляции эмоционального состояния при публичных выступлениях.	Сосновская А. М. Деловая коммуникация и переговоры: учеб. пособие. СПб.: Изд-во СЗАГС, 20 11. - 180 с.
9.	Раздел 9.	2	Тема 9: Деловые переговоры <u>План занятия</u> 1. Подготовка к переговорам. 2. Стратегии переговоров 3. Ведение переговоров. Управление процессом переговоров. 4. Техника и методы переговоров: инструментарий профессионала.	Бороздина Г.В. Психология делового общения: Учебное пособие.- М.: ИНФРА-М, 2006. - 224 с.
Итого:		8		

Самостоятельная работа студента:

Раздел дисциплины	№ п/п	Тема и вид СРС	Трудоемкость (в часах)
Раздел 1.	1.	Тема 1: Коммуникативная компетентность специалиста Подготовку к аудиторным занятиям (лекциям, семинарским) и выполнение соответствующих заданий	8
Раздел 2.	2.	Тема 2: Этика деловых коммуникаций	10
Раздел 3.	3.	Тема 3: Этикет и культура деловых коммуникаций Подготовка к деловым играм; проектирование и моделирование разных видов и компонентов профессиональной деятельности	10
Раздел 4.	4.	Тема 4: Способы оформления деловых коммуникаций. Решение ситуационных производственных (профессиональных) задач и моделирование разных видов и компонентов профессиональной деятельности	10
Раздел 5.	5.	Тема 5: Психолого-коммуникативный потенциал деловых партнеров. Подготовку к аудиторным занятиям (лекциям, семинарским) и выполнение соответствующих заданий	10

Раздел 6.	6.	Тема 6: Конфликты в деловой коммуникации и пути их разрешения. Подготовку к аудиторным занятиям (лекциям, семинарским) и выполнение соответствующих заданий	10
Раздел 7.	7.	Тема 7: Публичное выступление как вид деловой коммуникации Подготовка к деловым играм; проектирование и моделирование разных видов и компонентов профессиональной деятельности	10
Раздел 8.	8.	Тема 8: Методы стимулирования критического и творческого мышления специалистов в деловой сфере Подготовку к аудиторным занятиям (лекциям, семинарским) и выполнение соответствующих заданий	10
Раздел 9.	9.	Тема 9: Деловые беседы и совещания Подготовка к деловым играм; проектирование и моделирование разных видов и компонентов профессиональной деятельности	10
Итого:			88

5. Курсовые работы не предусмотрены

6. Образовательные технологии:

Тематический план по практической деятельности студентов

Семестр	Вид занятия (Л, ПР)	Используемые интерактивные образовательные технологии	Количество часов
II семестр	Тема 1: Деловые коммуникации(ПР)	КРОССОРД Тест «Какие у вас деловые перспективы?» Тест «Успешный ли вы руководитель?» Обсуждение докладов	2
	Тема 2: Этика деловых коммуникаций (Л)	Проблемная лекция .Тест «Насколько этично Ваше поведение на работе?» Тест «Деловой этикет в общении с иностранными партнерами» Тест «Что говорят вам мимика и жесты?»	2
	Тема 3: Коммуникационный процесс (ПР)	Бизнес-тренинг «Активное слушание» Обсуждение докладов	2
	Тема 4: Управление организационными коммуникациями(ПР)	Выполнение творческих заданий в мини-группах	2
Итого:			8

7. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов

7.1. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов

Вопросы для контрольных работ:

1. Специфика деловой коммуникации.
2. Социально-психологические особенности делового партнера.
3. Психометрические характеристики делового партнера.
4. Коммуникация как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной деятельности.
5. Схема деловой коммуникации.
6. Коммуникация как феномен общественной жизни. Эмпатическое общение.
7. Ошибки восприятия и механизмы восприятия и понимания.
7. Роль культуры речи в коммуникации. Постулаты коммуникативной механики.

8. Механизмы коммуникации: идентификация, рефлексия, моделирование, обособление.

9. Критерии выбора модели поведения. Роль как корректирующий фактор поведения. Социумы общения.

10. Причины потери информации в деловой коммуникации.

11. Типы речевой культуры в деловой коммуникации.

12. Диалог и типы вопросов в деловой коммуникации.

13. Особенности слушания в деловой коммуникации.

14. Типичные ошибки слушания.

15. Классификации невербальных средств коммуникации.

16. Имидж делового человека.

17. Кинесические средства в деловой коммуникации.

18. Проксемические и такесические средства деловой коммуникации.

19. Просодические средства в деловой коммуникации.

20. Переговоры как разновидность деловой коммуникации.

21. Риторика в профессиональной коммуникации. Виды и формы устной речи.

22. Риторические "уловки": эффект первых фраз, квантовый выброс информации, минимизация депрессионных потерь, интонация и пауза.

23. Привязанность. Симпатия. Доверие. Уважение. Эффект эмоциональной идентификации.

24. Особенности проведения собраний и совещаний.

25. Стратегии и тактики деловой коммуникации.

26. Способы самопрезентации.

7.2. Примерные темы рефератов и эссе по дисциплине «Деловые коммуникации»:

1. Виды деловой коммуникации, их специфика.

2. Самопрезентация и коммуникативная компетентность.

3. Психологические аспекты деловой коммуникации при переговорах.

4. Развитие деловой коммуникации в России и ПМР.

5. Современная коммуникативная личность.

6. Письменная форма коммуникации и деловая переписка.

7. Конфликтные ситуации в деловом общении и пути их разрешения.

8. Технические средства коммуникации.

9. Особенности деловых коммуникаций на выставках и ярмарках.

10. Методика подготовки и организации брифингов и пресс-конференций.

11. Деловые межкультурные коммуникации.

12. Требования к управляющему деловой коммуникацией.

13. Методы диагностики девиаций и конфликтов в коллективе и их урегулирования.

14. Презентация как особая форма деловой коммуникации.

15. Убеждающая коммуникация в переговорном процессе.

16. Особенности манипуляции в деловой коммуникации.

17. Лидер в деловой коммуникации.

7.3. Тесты:

Тест №1:

1. Основными вопросами, которые необходимо решить в процессе подготовки деловой беседы:

А) определение темы деловой беседы, основных задач и целей;

Б) самоанализ поведения участников;

В) устное или письменное приглашение заинтересованных лиц на встречу.

2. Прием «зацепки»

А) заключается в использовании дружеских слов, личного обращения по имени и отчеству, который позволит установить контакт в начале разговора;

Б) выражается в необычном вопросе, сравнении, кратком изложении проблемы;

В) Заключается в непосредственном переходе к делу сразу, без вступления.

3. Прием прямого подхода

А) заключается в использовании дружеских слов, личного обращения по имени и отчеству, который позволит установить контакт в начале разговора;

Б) предполагает в начале встречи постановки ряда вопросов по проблемам, которые должны быть рассмотрены в беседе;

В) заключается в непосредственном переходе к делу сразу, без вступления.

4. Оценка «языка собеседника»

А) позволяет подстроиться под тип речи собеседника, что увеличивает эффективность передачи информации;

Б) позволяет передавать информацию на уровне профессиональной компетентности собеседника;

В) дает возможность собеседнику показать уровень знаний, комбинировать различные типы вопросов.

5. Идентификация

А) позволяет гибко менять свое поведение, изменять тип подачи информации;

Б) позволяет передавать информацию на уровне профессиональной компетентности собеседника;

В) предполагает при передаче информации поставить себя на место собеседника, чтобы лучше понять его, учесть его интересы и цели.

6. Оценка мотивов и уровня информированности

А) позволяет подстроиться под тип речи собеседника, что увеличивает эффективность передачи информации;

Б) позволяет передавать информацию на уровне профессиональной компетентности собеседника;

В) позволяет гибко менять свое поведение, изменять тип подачи информации.

7. Прямое ускорение

А) позволяет привести собеседника к окончательному решению постепенно;

Б) предполагает в процессе деловой беседы предлагать не одно, а несколько решений;

В) стимулируется за счет фраз с предложением принять сразу решение по интересующей проблеме.

8. Гипотетический подход

А) заключается в том, что на протяжении деловой беседы говорится лишь о принятии условного решения, что снимает страх ответственности и расслабляет собеседника;

Б) стимулируется за счет фраз с предложением принять сразу решение по интересующей проблеме;

В) заключается в том, что собеседнику предлагается принять только предварительно решение.

9. Заключительный этап позволяет:

А) наметить дальнейшую тактику общения с собеседником;

Б) накопить полезный опыт на будущее;

В) составить план, выбор стратегии и тактики проведения деловой беседы.

10. Фиксация договоренности является

А) заключительным элементом основной части деловой беседы;

Б) заключительным элементом подготовительной части деловой беседы;

В) элементом заключительного этапа деловой беседы.

Тест №2:

1. В каких случаях необходимо проведение делового совещания

А) когда нужно сделать важное сообщение, которое может вызвать вопросы , требующие обсуждения;

Б) когда нужно повысить информированность руководителя, благодаря учету идей, вознаграждений и критических замечаний;

В) когда возникает необходимость проинструктировать группу людей по методам и процедурам предстоящей работы.

2. Постоянно действующее совещание

А) регулярно собирается для решения оперативных вопросов по плану в определенные дни;

Б) может не иметь регламентированной повестки дня, зачастую проводится без председателя и сводится к обмену мнениями по какому-либо вопросу;

В) характерна разработка повестки дня с регламентацией времени на выступления и обсуждение рассматриваемой проблемы.

3. Проблемное деловое совещание

А) может не иметь регламентированной повестки дня, зачастую проводится без председателя и сводится к обмену мнениями по какому-либо вопросу;

Б) регулярно собирается для решения оперативных вопросов по плану в определенные дни;

В) характерна разработка повестки дня с регламентацией времени на выступления и обсуждение рассматриваемой проблемы.

4. Свободное оперативное совещание

А) характерна разработка повестки дня с регламентацией времени на выступления и обсуждение рассматриваемой проблемы;

Б) может не иметь регламентированной повестки дня, зачастую проводится без председателя и сводится к обмену мнениями по какому-либо вопросу;

В) регулярно собирается для решения оперативных вопросов по плану в определенные дни.

5. Кульминационная структура изложения материала

А) решение проблемы дано в начале выступления, а потом оно раскрывается и поясняется;

Б) выводы делаются в конце выступления;

В) основная проблема раскрывается в середине выступления.

6. Антикульминационная структура изложения материала

А) основная проблема раскрывается в середине выступления;

Б) выводы делаются в конце выступления;

В) решение проблемы дано в начале выступления, а потом оно раскрывается и поясняется.

7. Пирамидальная структура изложения материала

А) основная проблема раскрывается в середине выступления;

Б) выводы делаются в конце выступления;

В) решение проблемы дано в начале выступления, а потом оно раскрывается и поясняется.

8. Место проведения совещания

А) встречи могут проходить только в помещении каждого из участников совещания;

Б) встречи могут проходить в помещении каждого из участников совещания или на нейтральной территории;

В) встречи могут проходить только на нейтральной территории.

9. Для создания позитивного психологического климата на совещании необходимо

А) не допускать недоброжелательного тона на выступлениях участников и руководителя;

Б) пресекать агрессивные реплики со стороны участников;

В) навязывать свою позицию, особенно руководителю, авторитет которого может сказаться на эффективности выступления.

10. В конце делового совещания руководитель должен

- А) четко сформулировать решения, принятые в ходе коллективного обсуждения;
- Б) назвать ответственных исполнителей;
- В) выделить основные моменты рассматриваемого вопроса.

Тест №3:

1. Истинность аргументов

- А) в качестве аргументов могут выступать только такие сведения, истинность которых была доказана или они вообще не у кого не вызывают сомнения;
- Б) приводимые аргументы не должны противоречить друг другу;
- В) аргументы должны быть доказаны независимо от тезиса.

2. Достаточность аргументов

- А) в качестве аргументов могут выступать только такие сведения, истинность которых была доказана или они вообще не у кого не вызывают сомнения;
- Б) приводимые аргументы не должны противоречить друг другу;
- В) определяется тем, что аргументы в своей совокупности должны быть такими, чтобы на их основе строился доказываемый тезис.

3. Автономность аргументов

- А) аргументы должны быть доказаны независимо от тезиса;
- Б) в качестве аргументов могут выступать только такие сведения, истинность которых была доказана или они вообще не у кого не вызывают сомнения;
- В) определяется тем, что аргументы в своей совокупности должны быть такими, чтобы на их основе строился доказываемый тезис.

4. Сильные аргументы

- А) вызывают сомнения оппонентов;
- Б) не вызывают критику, их не возможно опровергнуть, разрушить, не принять во внимание;
- В) неэтично использовать в процессе спора или полемики.

5. Несостоятельные аргументы

- А) неэтично использовать в процессе спора или полемики;
- Б) вызывают сомнения оппонентов;
- В) не вызывают критику, их невозможно опровергнуть, разрушить, не принять во внимание.

6. Метод охвата

- А) дает возможность использовать аргументы собеседника против него самого;
- Б) основан на использование модели «да – но»;
- В) заключается в приведении дополнительных аргументов в пользу оппонента.

7. Метод «бумеранга»

- А) представляет собой прямое обращение к собеседнику и ознакомление его с фактами и сведениями, являющимися основой доказательства;
- Б) дает возможность использовать аргументы собеседника против него самого;
- В) предполагает обстоятельное обсуждение наиболее слабых мест в позиции партнера, чтобы он сам понял необходимость ее изменения.

8. Оборонительный метод

- А) основан на проведении анализа доводов оппонента, выявлении противоречий в аргументации собеседника и проведении убедительных контраргументов;
- Б) дает возможность использовать аргументы собеседника против него самого;
- В) заключается в одновременной концентрации внимания собеседника, как на сильных, так и на слабых сторонах его позиции.

9. Метод видимой поддержки

- А) заключается в приведении дополнительных аргументов в пользу оппонента;

Б) реализуется путем тщательно продуманных вопросов, задаваемых в определенной последовательности для уточнения позиции собеседника;

В) заключается в разбиении информации собеседника на части таким образом, чтобы было ясно определены сильные и слабые стороны рассматриваемого вопроса.

10. Метод замедленного темпа

А) заключается в одновременной концентрации внимания собеседника, как на сильных, так и на слабых сторонах его позиции;

Б) предполагает обстоятельное обсуждение наиболее слабых мест в позиции партнера, чтобы он сам понял необходимость ее изменения;

В) представляет собой прямое обращение к собеседнику и ознакомление его с фактами и сведениями, являющимися основой доказательства.

Тест №4:

1. Визуальная система

А) основана на осязательном восприятии и выражается в соприкосновении собеседников;

Б) представляет собой восприятие общей моторики различных частей тела, которая отражает эмоциональные реакции человека;

В) основана на слуховом восприятии собеседника.

2. Ольфакторная система

А) выражается в обонятельном восприятии;

Б) основана на осязательном восприятии и выражается в соприкосновении собеседников;

В) основана на слуховом восприятии собеседника.

3. Кинексика

А) связана с движением лицевых мышц человека и свидетельствует о его эмоциональных реакциях;

Б) изучает внешние проявления человеческих чувств и эмоций;

В) изучает прикосновения в ситуации общения.

4. Проксемика

А) изучает внешние проявления человеческих чувств и эмоций;

Б) исследует расположение людей в пространстве при общении;

В) изучает различного рода психофизиологические проявления человека.

5. Экстралингвистика

А) изучает различного рода психофизиологические проявления человека;

Б) включает в себя различные характеристики голоса;

В) исследует расположение людей в пространстве при общении.

6. Тип взгляда

А) показывает направленность внимания собеседника;

Б) определяет визуальный контакт, обращенный к собеседнику, а также способ этого обращения;

В) свидетельствует об оптическом восприятии собеседника и окружающего мира.

7. Направление взгляда

А) свидетельствует об оптическом восприятии собеседника и окружающего мира;

Б) показывает направленность внимания собеседника;

В) свидетельствует об оптическом восприятии собеседника и окружающего мира.

8. Жесты - регуляторы

А) жесты, выражающие отношение говорящего к чему-либо;

Б) жесты, выражающие через движение тела и мышц лица определенные эмоции;

В) это специфические привычки человека, связанные с движением рук.

9. Жесты - иллюстраторы

А) это своеобразные заменители слов или фраз в общении;

Б) это жесты сообщения (указатели, пиктографы, кинетографы, идеографы);

В) жесты, выражающие через движение тела и мышц лица определенные эмоции.

10. Жесты доминирования

А) проявляются в критической ситуации, когда человек пытается сохранить самообладание;

Б) проявляются при эмоциональной нестабильности человека;

В) проявляются у человека, имеющего высокий статус, превосходство над собеседником.

Тест № 5:

1. Межличностный конфликт

А) представлен различными группами работниками;

Б) это столкновение людей, чьи нормы поведения или методы работы взаимно исключают друг друга или несовместимы в данной ситуации;

В) возникает спонтанно, без предварительной подготовки.

2. Конструктивный конфликт

А) может быть вызван недовольством административными действиями, организацией трудового процесса;

Б) это разногласия, которые затрагивают принципиальные проблемы жизнедеятельности организации и ее сотрудников;

В) это разногласия, которые приводят к негативным, часто разрушительным действиям, которые могут привести к сдвигу и вызвать другие отрицательные явления.

3. Вынужденный конфликт

А) выражается в действиях исподтишка, маскировкой истинных намерений;

Б) заранее спланированные или спровоцированные конфликты;

В) конфликты, на которые необходимо пойти для регулирования отношений в учреждении.

4. Дефицит материальных ценностей

А) возникает из-за разногласий между субъектами или сторонами;

Б) возникает из-за ограниченности каких-либо ресурсов, в результате чего несколько субъектов не могут одновременно удовлетворить свои интересы в достаточной мере;

В) возникает из-за того, что группа или окружение предъявляют личности требования, не совпадающие с теми, на которые ориентирован сам человек.

5. Предконфликтная стадия

А) формирование каждой стороной стратегии участия в конфликте;

Б) снятие или разрешение конфликта;

В) завершение противостояния между конфликтующими сторонами.

6. Стил ь поведения в конфликте – соперничество

А) это стремления, активно и индивидуально действуя, добиться удовлетворения своих целей;

Б) характеризуется активной борьбой личности, применением всех доступных ему средств для достижения поставленных средств;

В) представляет собой приемлемое для конфликтующих сторон решение, в выработке которого сознательно и рационально принимают участие все участники конфликта.

7. Метод разрешения конфликта – борьба

А) считается самым острым и самым жестким путем разрешения конфликта;

Б) выполняется за счет рассмотрения природы конфликтной ситуации, выявления и фиксации всех ее причин;

В) производится путем предоставления всем конфликтующим сторонам возможности выговориться перед нейтральным собеседником.

8. Метод разрешения конфликта - воспроизведение сказанного соперником

А) выполняется в процессе переговоров, когда для большего понимания ситуации посредник просит конфликтующую сторону повторить 2-3 последние фразы оппонента;

Б) используется в случае, когда для разрешения конфликта приглашается нейтральная сторона, к которой апеллируют конфликтующие стороны;

В) выполняется за счет рассмотрения природы конфликтной ситуации, выявления и фиксации всех ее причин.

9. Структурные методы

А) используются на начальном периоде развития конфликтной ситуации и основаны на использовании различных стилей поведения;

Б) используются в том случае, когда конфликт назревает из-за неправильного распределения функций, прав и ответственности, плохой организации труда, несправедливой системы стимулирования работников;

В) предполагают воздействие на отдельного работника трудового коллектива.

10. Предотвращение конфликта. Забота о справедливости

А) Характеризуется тем, что коллектив объединен целью, которая в их сознании занимает главенствующее предложение;

Б) Связана с беспристрастным следованием истине, субъективной обоснованностью неприятных, нежелательных действий и одновременно с их правдивым и откровенным признанием;

В) Связана прежде всего с вопросами оплаты труда, пренебрежение которыми воспринимается коллективом об отдельной личностью довольно болезненно.

Ответы:

Тест № 1. 1 – а, в; 2 – б; 3 – в; 4 – а; 5 – в; 6 – б; 7 – в; 8 – а; 9 – а, б; 10 – а;

Тест № 2. 1 – а; 2 – а; 3 – в; 4 – б; 5 – б; 6 – в; 7 – а; 8 – б; 9 – а, б; 10 – а, б;

Тест № 3. 1 – а; 2 – в; 3 – а; 4 – б; 5 – а; 6 – б; 7 – б; 8 – а; 9 – а; 10 – б;

Тест № 4. 1 – б; 2 – а; 3 – а, б; 4 – б; 5 – а; 6 – б; 7 – б; 8 – а; 9 – б; 10 – в;

Тест № 5. 1 – б; 2 – б; 3 – в; 4 – б; 5 – а; 6 – б; 7 – а; 8 – а; 9 – б; 10 – б.

7.4. Вопросы к зачету.

1. Понятие «деловая коммуникация», «коммуникативный процесс», «интеракция» и «перцепция».

2. Виды делового общения: основные характеристики и специфика.

3. Функции делового общения (перечислите и раскройте сущность).

4. Стили речи и их характеристика.

5. Коммуникативные барьеры и способы их преодоления.

6. Некорректные вопросы и уловки ухода от ответа на них. Прием Бумеранга.

7. Умение слушать делового партнера. Внутренние и внешние помехи слушания.

8. Вербальная коммуникация: специфика и основные характеристики.

9. Невербальная коммуникация: основные характеристики.

10. Понятие «конгруэнтность». Идентификация лжи.

11. Понятие «пресс-конференция» и «пресс-релиз».

12. Коммуникативная компетентность и способы ее идентификации.

13. Деловой разговор и деловая беседа: стратегии успеха.

14. Правила деловой беседы по телефону. Стратегия избегания ошибок.

15. Деловые совещания: процедура подготовки и проведения.

16. Полемика: основные сущностные характеристики. Деловая полемика.

17. Ораторское искусство: история зарождения и развития.

18. Публичная речь. Виды публичной речи.

19. Как произвести положительное впечатление на собеседника: основные секреты.

20. Презентация и ее основные виды. Самопрезентация.

21. Имидж делового человека: алгоритм формирования. Основные требования к имиджу.

22. Обучающие игры: основные характеристики и функции.
23. Основные виды обучающих игр.
24. Метод мозгового штурма. Процедура проведения и правила.
25. Метод синектики. Процедура проведения синектики.
26. Метод ассоциаций и креативный вопросник.
27. Организационные конфликты и способы управления ими.
28. Понятие критики. Критикуемость, псевдокритика и позитивная критика
29. Критикующий прием «Lege Artis»: основные этапы и их характеристика.
30. Compliments в деловой коммуникации. Искусство говорить и принимать.

8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

8.1. Основная литература:

1. Асмолова М.Л. Искусство презентаций и ведения переговоров: Учебное пособие. – 2-е изд. – М.: РИОР: ИНФРА-М, 2013. – 247с.
2. Деревянкин Е.В. Деловое общение: Учебное пособие. – Екатеринбург: Изд-во Урал. ун-та, 2015. – 48 с.
3. Дзялошинский И.М., Пильгун М.А. Деловые коммуникации. Теория и практика: учебник для бакалавров. М.: Издательство Юрайт, 2016. – 433с.
4. Захарова, И. В. Деловые коммуникации: практикум / И. В. Захарова. – Ульяновск: УВАУ ГА(И), 2015. – 131 с.
5. Коноваленко, М. Ю. Деловые коммуникации: Учебник для бакалавров. Гриф МО РФ. – М.: Юрайт, 2015г. – 468 с.
6. Кривокопа, Е.И. Деловые коммуникации: Учебное пособие. – М.: НИЦ ИНФРА-М, 2016. – 190 с.

8.2. Дополнительная литература

1. Бажданова Ю. В. Этика и психология деловых отношений: Хрестоматия учеб. пособие для студентов вузов по программам специалиста и бакалавра. – М.: Евразийский открытый институт, 2011. – 463 с.
2. Барышников, Н.В. Основы профессиональной межкультурной коммуникации: Учебник / Н.В. Барышников. - М.: Вузовский учебник: НИЦ ИНФРА-М, 2013. – 368 с.
3. Дусенко, С. В. Профессиональная этика и этикет: Учебное пособие. Гриф УМО – 3-е изд. – М.: Академия, 2013. – 223 с.
4. Коноваленко, М. Ю. Теория коммуникации: Учебник для бакалавров. Гриф МО РФ. – М.: Юрайт, 2012. – 415 с.
5. Курганская, М. Я. Деловые коммуникации: Курс лекций. – М.: Московский гуманитарный университет, 2013. –121 с.
6. Кучинский, В. Ф. Управление коммуникативными процессами: Учебно-методическое пособие. - СПб.: НИУ ИТМО, 2012. – 64 с.
7. Мананикова, Е. Н. Деловое общение: Учебное пособие – 2-е изд. – М.: Дашков и К", 2011. – 208 с.
8. Одинцова, О. В. Профессиональная этика: Учебник 2-е изд. – М.: Академия, 2013. – 143 с.

Программное обеспечение:

- текстовый редактор Microsoft Word;
- операционная система Windows XP.
- д) базы данных, информационно-справочные и поисковые системы:

8.3. Программное обеспечение и Интернет-ресурсы

<http://www.hrg.ru> - профессиональный сайт для HR: книги, информация о семинарах и тренингах;

<http://www.hrm.ru> - новости, статьи, форум, делопроизводство, подбор, аналитические материалы – наиболее обширный сайт для менеджеров по персоналу;

<http://www.hro.ru> - на сайте публикуются статьи по актуальным проблемам управления персоналом.

<http://chelpo.ru/get-professional/primer-kodeksa>

http://www.akdi.ru/pravo/news/proekt_kpgs.htm

<http://www.geshtalpsy.ru/interesno1.php>

<http://www.hr-portal.ru/node/36201>;

8.4. Методические указания и материалы по видам работы

Основными видами самостоятельной работы студентов (СРС) по дисциплине (модулю) «Деловые коммуникации» являются: подготовка к практическим занятиям, тестированию, решению задач, выполнение контрольных работ, написание эссе и подготовка докладов.

Подготовка к практическим занятиям. Практические занятия ориентированы на изучение конспектов лекций, учебников, учебных пособий, монографий, периодических изданий и ресурсов Интернет, а также на решение задач и тестовых заданий различных уровней сложности.

Решение задач. Задачи по темам должны выполняться письменно на занятии и дома и подлежат проверке в рабочем порядке. Выполнение контрольных работ оценивается по балльной шкале.

9. Материально-техническое обеспечение дисциплины:

Учебные аудитории укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории. В ходе проведения занятий лекционного типа предлагаются наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие рабочим программам дисциплин.

Материально-техническое обеспечение дисциплины представлено аудиториями для проведения лекционных занятий, обеспеченных техническими средствами обучения: компьютерами, мультимедийным проектором, акустической системой, сканером и оснащены компьютерной техникой с подключением к сети интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.

10. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины

Процесс преподавания дисциплины «Деловые коммуникации» предполагает проведение лекционных занятий в соответствии с тематическим планом. При изложении лекционного материала целесообразно использовать презентации в программе Power Point, электронный планшет, фрагменты видеоматериалов по темам лекций.

Закрепление полученных теоретических знаний осуществляется на практических и интерактивных занятиях в завершающей части учебного курса.

Для максимального усвоения дисциплины рекомендуется изложение лекционного материала с элементами обсуждения. Для более эффективного восприятия материала и использования времени рекомендуется проводить лекции с применением ПК и электронных аудио, видео средств. В качестве методики проведения практических занятий можно предложить такие инновационные технологии, как дискуссия – форма учебной работы, в рамках которой студенты высказывают свое мнение по проблеме, заданной преподавателем. Проведение дискуссий по проблемным вопросам подразумевает написание студентами эссе-аргументации по предложенной тематике (пр. занятие по темам № 3, №5). Круглый стол – один из наиболее эффективных способов для обсуждения острых, сложных и актуальных на текущий момент вопросов в любой профессиональной сфере, обмена опытом и творческих инициатив. Такая форма общения позволяет лучше усвоить материал, найти необходимые решения в процессе эффективного диалога (пр. занятие по темам №№ 7,8). Малая группа – способ обучения

