

МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
**«КУБАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ И. Т. ТРУБИЛИНА»**
ФАКУЛЬТЕТ УПРАВЛЕНИЯ

УТВЕРЖДАЮ

Декан факультета
управления


профессор В.Г. Кудряков
17 мая 2023 г.

Рабочая программа дисциплины

Деловые коммуникации

Направление подготовки

38.03.04 Государственное и муниципальное управление

Направленность

«Государственное и муниципальное управление»

Уровень высшего образования

Бакалавриат

Форма обучения

очная, очно-заочная

Краснодар

2023

Рабочая программа дисциплины «Деловые коммуникации» разработана на основе ФГОС ВО 38.03.04 «», утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от 13 августа 2020 г. №16.

Автор:

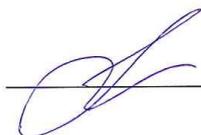
канд. психол. наук, доцент



М.Н. Кох

Рабочая программа обсуждена и рекомендована к утверждению решением кафедры педагогики и психологии от 10.05.2023 г., протокол № 9.

Заведующий кафедрой
д-р. экон наук, профессор



Ю.Г. Лесных

Рабочая программа одобрена на заседании методической комиссии факультета управления от 16.05.2023 протокол № 5.

Председатель
методической комиссии
канд. экон. наук, доцент



М.А. Нестеренко

Руководитель
основной профессиональной
образовательной программы
д-р экон. наук, профессор



Е.Н. Белкина

1 Цель и задачи освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины «Деловые коммуникации» является формирование теоретических основ коммуникативной компетентности, мотивации, лидерства и власти в профессиональной деятельности, выработка навыков решения стандартных коммуникативных задач и умений взаимодействия с органами публичной власти, общественными институтами и гражданами.

Задачи дисциплины

- получение теоретических основ знаний по проблеме коммуникационного сопровождения деятельности органов государственной и муниципальной власти
- формирование умений применения технологий взаимодействия с органами публичной власти, общественными институтами и гражданами
- формирование навыков ведения деловой переписки, решения стандартных коммуникативных задач в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий, использования диалогического общения для сотрудничества в коммуникации.

В результате изучения дисциплины «Деловые коммуникации» обучающийся готовится к освоению трудовых функций и выполнению трудовых действий в соответствии со справочником квалификационных требований к специальностям, направлениям подготовки, знаниям и умениям, которые необходимы для замещения должностей государственной гражданской службы с учетом области и вида профессиональной служебной деятельности государственных гражданских служащих (утв. Письмом Минтруда России 26 апреля 2017 г. N 18-1/10/В-3260) и справочником типовых квалификационных требований для замещения должностей муниципальной службы (утв. Минтрудом России)

Трудовая функция – Обеспечение кадровой работы и формирование приоритетных направлений кадрового состава (для должностей гражданской службы категорий «руководители» и «помощники (советники)» всех групп должностей, категории специалисты высшей группы должностей, а также главной, ведущей и старшей групп должностей).

Трудовые действия:

- умение разрабатывать методологию применения технологий управления по целям и управления по результатам;
- умение определять оптимальную кадровую стратегию и кадровую политику организации;
- умение определять оптимальные методы и инструменты современных кадровых технологий в зависимости от целей и задач государственного органа, функций и полномочий по должностям

2 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОПОП ВО

В результате освоения дисциплины формируются следующие компетенции:

ПК-9 Способен обеспечивать коммуникационное сопровождение деятельности органов государственной и муниципальной власти.

ПК-9.1. Применяет навыки деловой коммуникации в устной и письменной формах для решения задач в области профессиональной деятельности;

ПК-9.2. Организует взаимодействие и применяет технологии взаимодействия с органами публичной власти, общественными институтами и гражданами;

ПК-9.3. Обеспечивает информационную открытость государственных и муниципальных органов власти;

УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)

УК-4.1.Выбирает на государственном и иностранном (-ых) языках коммуникативно приемлемые стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами.

УК-4.2.Использует информационно- коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном (- ых) языках.

УК-4.3.Ведет деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном (-ых) языках

УК-4.4.Демонстрирует интегративные умения использовать диалогическое общение для сотрудничества в академической коммуникации общения: внимательно слушая и пытаясь понять суть идей других, даже если они противоречат собственным воззрениям; уважая высказывания других как в плане содержания, так и в плане формы; критикуя аргументированно и конструктивно, не задевая чувств других; адаптируя речь и язык жестов к ситуациям взаимодействия.

УК-4.5.Демонстрирует умение выполнять перевод профессиональных текстов с иностранного (- ых) на государственный язык и обратно.

3 Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

«Деловые коммуникации» является дисциплиной обязательной части ОПОП ВО подготовки обучающихся по направлению 38.03.04 Государственное и муниципальное управление, направленность «Государственное и муниципальное управление».

4 Объем дисциплины (72 часа, 2 зачетные единицы)

Виды учебной работы	Объем, часов	
	Очная	Очно-заочная
Контактная работа в том числе:		
— аудиторная по видам учебных занятий	51	15
— лекции	50	14
— практические	20	6
— внеаудиторная	30	8
— зачет	1	1
Самостоятельная работа в том числе:	21	57
— прочие виды самостоятельной работы	21	57
Итого по дисциплине	72	72

5 Содержание дисциплины

По итогам изучаемой дисциплины студенты (обучающиеся) сдают зачет.

Дисциплина изучается на 2 курсе, в 4 семестре по учебному плану очной формы обучения, на 2 курсе, в 4 семестре по учебному плану очно-заочной формы обучения.

Содержание и структура дисциплины по очной форме обучения

№ п / п	Тема. Основные вопросы	Формируемые компетенции	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)						
				Лекции	в том числе в форме практической подготовки	Практические занятия	в том числе в форме практической подготовки	Лабораторные занятия	в том числе в форме практической подготовки*	Самостоятельная работа
1	Общение как социально-психологический механизм взаимо-	ПК-9.1 УК-4.1	4	2	-	2	-	-	-	1

№ п / п	Тема. Основные вопросы	Формируемые компетенции	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)						
				Лекции	в том числе в форме практической подготовки	Практические занятия	в том числе в форме практической подготовки	Лабораторные занятия	в том числе в форме практической подготовки*	Самостоятельная работа
	действия в профессиональной сфере 1. Понятие общения. 2. Коммуникативный процесс и его элементы. 3. Деловая коммуникация и роль эффективного общения в профессиональной сфере.	УК-4.2 УК-4.4								
2	Вербальные средства в деловой коммуникации 1. Человеческая речь как источник информации и средство межличностного взаимодействия. 2. Стили письма и речи деловом взаимодействии и переписке 3. Значение и акцент, правописание, грамматика и пунктуация в деловом общении. Подтекст	ПК-9.1 ПК-9.2 УК-4.1 УК-4.3 УК-4.4 УК-4.5	4	2	-	4	-		-	3
3	Невербальные средства в деловой коммуникации. 1. Язык жестов в межличностном и деловом взаимодействии. 2. Средства невербальной коммуникации. Кинесика. Такесика. Проксемика в	ПК-9.1 ПК-9.2 УК-4.1	4	2	-	4	-	-	-	1

№ п/п	Тема. Основные вопросы	Формируемые компетенции	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)						
				Лекции	в том числе в форме практической подготовки	Практические занятия	в том числе в форме практической подготовки	Лабораторные занятия	в том числе в форме практической подготовки*	Самостоятельная работа
	деловом взаимодействии. 3.Интерпретация и контроль невербального поведения.									
4	Конфликты в деловом общении при решении стратегических и оперативных управленческих задач. 1.Конфликт и его структура в межличностном и групповом взаимодействии. 2.Причины конфликтов в организации 3.Стратегии поведения в конфликте.	ПК 9.1 ПК 9.2 УК- 4.2 УК 4.4	4	2	-	4	-	-	-	2
5	Коммуникативные барьеры в деловом общении 1.Понятие «барьеры коммуникации» в межличностном и деловом общении 2.Виды коммуникативных барьеров в при различных формах деловых коммуникаций. 3.Слушание в решении коммуникативных задач	ПК- 9.1 ПК- 9.1 УК- 4.1	4	2	-	2	-	-	-	5
6	Манипуляции в деловом общении для решения стратегических и оперативных управленческих задач	ПК- 9.1 ПК- 9.1 УК- 4.1	4	2	-	4	-	-	-	2

№ п / п	Тема. Основные вопросы	Формируемые компетенции	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)						
				Лекции	в том числе в форме практической подготовки	Практические занятия	в том числе в форме практической подготовки	Лабораторные занятия	в том числе в форме практической подготовки*	Самостоятельная работа
	1.Определение манипуляции ее признаки, предпосылки и причины. 2. Технология манипуляции. 3. Манипулятивные приемы в деловом общении основанные лидерстве и власти. 4.Распознавание манипулятивного воздействия и психологическая защита от него в процессе деловой коммникации									
7	Собеседование в деловом общении 1. Собеседование как коммуникативный канал в деловом общении. Типы собеседований. 2. Методики проведения собеседований. Практика организации и проведения. 3.Типичные ошибки на собеседовании.	ПК 9.1 ПК 9.2 УК- 4.2 УК 4.4	4	2	-	4	-	-	-	2
8	Деловая беседа как основная форма делового общения 1.Виды деловой беседы. 2.Структура деловой беседы. 3.Вопросы	ПК 9.1 ПК 9.2 УК- 4.2 УК	4	2	-	2	-	-	-	2

№ п / п	Тема. Основные вопросы	Формируемые компетенции	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)						
				Лекции	в том числе в форме практической подготовки	Практические занятия	в том числе в форме практической подготовки	Лабораторные занятия	в том числе в форме практической подготовки*	Самостоятельная работа
	собеседников и их психологическая сущность. 4.Деловой разговор по телефону.	4.4								
9	Деловое совещание и заседания. Практика организации и проведение 1.Деловое совещание как форма коллективного обсуждения производственных вопросов. 2.Основные элементы делового совещания. 3.Правила поведения для участников совещания как элемент организационной культуры .	ПК 9.1 ПК 9.2 УК- 4.2 УК 4.4	4	2	-	2	-	-	-	2
10	Публичное выступление в деловом общении 1.Виды речи. 2.Подготовка публичного выступления 3.Как завоевать и удержать внимание аудитории. 4.Культура речи делового человека.	ПКС 9.1 ПКС 9.2 ПКС 9.3	4	2	-	2	-	-	-	1
	Курсовая работа(проект)						-			-
Итого				20	-	30	-	-	-	21

Содержание и структура дисциплины по очно-заочной форме обучения

№ п / п	Тема. Основные вопросы	Формируемые компетенции	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)						
				Лекции	в том числе в форме практической подготовки	Практические занятия	в том числе в форме практической подготовки	Лабораторные занятия	в том числе в форме практической подготовки*	Самостоятельная работа
1	<p>Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной сфере</p> <p>1. Понятие общения.</p> <p>2. Коммуникативный процесс и его элементы.</p> <p>3. Деловая коммуникация и роль эффективного общения в профессиональной сфере.</p>	<p>ПК-9.1</p> <p>УК-4.1</p> <p>УК-4.2</p> <p>УК-4.4</p>	4	2	-	-	-	-	-	6
2	<p>Вербальные средства в деловой коммуникации</p> <p>1. Человеческая речь как источник информации и средство межличностного взаимодействия.</p> <p>2. Стили письма и речи деловом взаимодействии и переписке</p> <p>3. Значение и ак-</p>	<p>ПК-9.1</p> <p>ПК-9.2</p> <p>УК-4.1</p> <p>УК-4.3</p> <p>УК-4.4</p> <p>УК-4.5</p>	4	2	-	-	-	-	-	6

№ П / П	Тема. Основные вопросы	Формируемые компетенции	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)						
				Лекции	в том числе в форме практической подготовки	Практические занятия	в том числе в форме практической подготовки	Лабораторные занятия	в том числе в форме практической подготовки*	Самостоятельная работа
	цент, правописание, грамматика и пунктуация в деловом общении. Подтекст									
3	Невербальные средства в деловой коммуникации. 1.Язык жестов в межличностном и деловом взаимодействии. 2.Средства невербальной коммуникации. Кинесика. Такесика. Проксемика в деловом взаимодействии. 3.Интерпретация и контроль невербального поведения.	ПК-9.1 ПК 9.2 УК-4.1	4	2	-	2	-	-	-	8
4	Конфликты в деловом общении при решении стратегических и оперативных управленческих задач. 1.Конфликт и его структура в межличностном и групповом взаимодействии. 2.Причины конфликтов в организации	ПК 9.1 ПК 9.2 УК-4.2 УК 4.4	4	2	-	2	-	-	-	6

№ п / п	Тема. Основные вопросы	Формируемые компетенции	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)						
				Лекции	в том числе в форме практической подготовки	Практические занятия	в том числе в форме практической подготовки	Лабораторные занятия	в том числе в форме практической подготовки*	Самостоятельная работа
	3.Стратегии поведения в конфликте.									
5	Коммуникативные барьеры в деловом общении 1.Понятие «барьеры коммуникации» в межличностном и деловом общении 2.Виды коммуникативных барьеров в при различных формах деловых коммуникаций. 3.Слушание в решении коммуникативных задач	ПК-9.1 ПК-9.1 УК-4.1	4	2	-	-	-	-	-	6
6	Манипуляции в деловом общении для решения стратегических и оперативных управленческих задач 1.Определение манипуляции ее признаки, предпосылки и причины. 2. Технология манипуляции. 3. Манипулятивные приемы в деловом общении основанные лидерстве и власти. 4.Распознавание манипулятивного воздействия и психологическая защита от него в про-	ПК-9.1 ПК-9.1 УК-4.1	4	2	-	2	-	-	-	6

№ П / П	Тема. Основные вопросы	Формируемые компетенции	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)						
				Лекции	в том числе в форме практической подготовки	Практические занятия	в том числе в форме практической подготовки	Лабораторные занятия	в том числе в форме практической подготовки*	Самостоятельная работа
	цессе деловой коммуникации									
7	Собеседование в деловом общении 1. Собеседование как коммуникативный канал в деловом общении. Типы собеседований. 2. Методики проведения собеседований. Практика организации и проведения. 3. Типичные ошибки на собеседовании.	ПК 9.1 ПК 9.2 УК- 4.2 УК 4.4	4	2	-	-	-	-	-	6
8	Деловая беседа как основная форма делового общения 1. Виды деловой беседы. 2. Структура деловой беседы. 3. Вопросы собеседников и их психологическая сущность. 4. Деловой разговор по телефону.	ПК 9.1 ПК 9.2 УК- 4.2 УК 4.4	4	2	-	-	-	-	-	6
9	Деловое совещание и заседания. Практика организации и проведение 1. Деловое совеща-	ПК	4	2	-	2	-	-	-	6

№ п /	Тема. Основные вопросы	Формируемые компетенции	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)							
				Лекции	в том числе в форме практической подготовки	Практические занятия	в том числе в форме практической подготовки	Лабораторные занятия	в том числе в форме практической подготовки*	Самостоятельная работа	
	ние как форма коллективного обсуждения производственных вопросов. 2.Основные элементы делового совещания. 3.Правила поведения для участников совещания как элемент организационной культуры.	9.1 ПК 9.2 УК- 4.2 УК 4.4									
10	Публичное выступление в деловом общении 1.Виды речи. 2.Подготовка публичного выступления 3.Как завоевать и удержать внимание аудитории. 4.Культура речи делового человека.	ПК 9.1 ПК 9.2 ПК 9.3	4	-	-	-	-	-	-	4	
	Курсовая работа(проект)			-							*
Итого				6	-	8	-	-	-	57	

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

1. Деловые коммуникации : метод. указания к выполнению самостоятельной работы / сост. М. Н. Кох. – Краснодар : КубГАУ, 2022. –28 с. Режим доступа: https://edu.kubsau.ru/file.php/119/Kokh_GMU_MU_Del_komm._s.r.pdf
2. Деловые коммуникации : метод. указания по выполнению контрольной работы / сост. М. Н. Кох – Краснодар : КубГАУ, 2022. – 15 с. Режим доступа:

https://edu.kubsau.ru/file.php/119/Kokh_GMU_MU_Del.komm_k.r.pdf

3. Деловые коммуникации: метод. указания по проведению практических занятий / сост. Л.В. Сысоева, М. Н. Кох – Краснодар: КубГАУ, 2022. – 60 с. Режим доступа: https://edu.kubsau.ru/file.php/119/posobie_po_delovym_kommunikacijam.pdf

7 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

7.1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения ОПОП ВО

Номер семестра*	Этапы формирования и проверки уровня сформированности компетенций по дисциплинам, практикам в процессе освоения ОПОП ВО
<i>ПК-9. Способен обеспечивать коммуникационное сопровождение деятельности органов государственной и муниципальной власти</i>	
4	Деловые коммуникации
4	Организация избирательного процесса
5	Управление общественными отношениями
6	Связи с общественностью в органах власти
6	Организационно-управленческая практика
8	Этика государственной и муниципальной службы
8	Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы
<i>УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)</i>	
1,2	Иностранный язык
4	Деловые коммуникации
4	Ознакомительная практика
8	Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы

* номер семестра соответствует этапу формирования компетенции

7.2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкалы оценивания

Планируемые результаты освоения компетенции (индикаторы достижения компетенции)	Уровень освоения				Оценочное средство
	неудовлетворительно (минимальный не достигнут)	удовлетворительно (минимальный пороговый)	хорошо (средний)	отлично (высокий)	
ПК-9. Способен обеспечивать коммуникационное сопровождение деятельности органов государственной и муниципальной власти					
ПК 9.1. Применяет навыки деловой коммуникации в устной и письмен-	Уровень знаний ниже минимальных требований,	Минимально допустимый уровень знаний, допу-	Уровень знаний в объеме, со-	Уровень знаний в объеме, со-	Доклад, устный опрос, тест,

Планируемые результаты освоения компетенции (индикаторы достижения компетенции)	Уровень освоения				Оценочное средство
	неудовлетворительно (минимальный не достигнут)	удовлетворительно (минимальный пороговый)	хорошо (средний)	отлично (высокий)	
<p>ной формах для решения задач в области профессиональной деятельности;</p> <p>ПК-9.2. Организует взаимодействие и применяет технологии взаимодействия с органами публичной власти, общественными институтами и гражданами;</p> <p>ПК-9.3. Обеспечивает информационную открытость государственных и муниципальных органов власти;</p>	<p>имели место грубые ошибки</p> <p>При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения, имели место грубые ошибки, не продемонстрированы базовые навыки</p>	<p>шено много негрубых ошибок.</p> <p>Продемонстрированы основные умения, решены типовые задачи. Имеется минимальный набор навыков для решения стандартных задач с некоторыми недочетами</p>	<p>ющем программе подготовки, допущено несколько негрубых ошибок.</p> <p>Продемонстрированы все основные умения, решены все основные задачи с негрубыми ошибками, продемонстрированы базовые навыки при решении стандартных задач</p>	<p>щем программе подготовки, без ошибок.</p> <p>Продемонстрированы все основные умения, решены все основные задачи с отдельными несущественными недочетами, продемонстрированы навыки при решении нестандартных задач</p>	<p>деловая игра, кейс-задание, вопросы и задания к зачету</p>
<p>УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)</p>					
<p>УК-4.1.Выбирает на государственном и иностранном (-ых) языках коммуникативно приемлемые стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами.</p> <p>УК-4.2.Использует информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стан-</p>	<p>Уровень знаний ниже минимальных требований, имели место грубые ошибки</p> <p>При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения, имели место грубые ошибки, не продемонстрированы</p>	<p>Минимально допустимый уровень знаний, допущено много негрубых ошибок.</p> <p>Продемонстрированы основные умения, решены типовые задачи. Имеется минимальный набор навыков для решения стандартных задач с некото-</p>	<p>Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки, допущено несколько негрубых ошибок.</p> <p>Продемонстрированы все основные умения, решены все основные задачи с негрубыми</p>	<p>Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки, без ошибок.</p> <p>Продемонстрированы все основные умения, решены все основные задачи с отдельными несущественными недочетами, продемонстрированы</p>	<p>доклад устный опрос тест, деловая игра, вопросы и задания к зачету</p>

Планируемые результаты освоения компетенции (индикаторы достижения компетенции)	Уровень освоения				Оценочное средство
	неудовлетворительно (минимальный не достигнут)	удовлетворительно (минимальный пороговый)	хорошо (средний)	отлично (высокий)	
<p>дартных коммуникативных задач на государственном и иностранном (-ых) языках. УК-4.3. Ведет деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном (-ых) языках УК-4.4. Демонстрирует интегративные умения использовать диалогическое общение для сотрудничества в академической коммуникации общения: внимательно слушая и пытаясь понять суть идей других, даже если они противоречат собственным воззрениям; уважая высказывания других как в плане содержания, так и в плане формы; критикуя аргументированно и конструктивно, не задевая чувств других; адаптируя речь и язык же-</p>	<p>базовые навыки</p>	<p>рыми недочетами</p>	<p>ошибками, продемонстрированы базовые навыки при решении стандартных задач</p>	<p>стрированы навыки при решении нестандартных задач</p>	

Планируемые результаты освоения компетенции (индикаторы достижения компетенции)	Уровень освоения				Оценочное средство
	неудовлетворительно (минимальный не достигнут)	удовлетворительно (минимальный пороговый)	хорошо (средний)	отлично (высокий)	
<p>стов к ситуациям взаимодействия. УК-4.5. Демонстрирует умение выполнять перевод профессиональных текстов с иностранного (-ых) на государственный язык и обратно.</p>					

7.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения ОПОП ВО

Темы докладов

Тема 1

1. Механизмы психологической защиты.
2. Технология делового общения.
3. Восприятие и понимание в процессе общения.
4. Стереотипы и установки восприятия.
5. Средства и методы воздействия на личность.

Тема 2

1. Прямые смыслы высказывания и скрытые подтексты.
2. Взаимодействие функциональных стилей русского языка.
3. Доклад как жанр устной научной речи.
4. Языковые особенности речи современных политиков.
5. Нормы современного русского языка.

Тема 3

1. Паралингвистика и ее средства.
2. Управление пространством и временем как средство коммуникации.
3. Ольфакторная система в деловой коммуникации.
4. Семиотика как наука о знаках.
5. Графические средства как вид паралингвистических средств.

Тема 5

1. Слушание в деловой коммуникации.
2. Умение слушать.
3. Трудности эффективного слушания.
4. Обратная связь.
5. Умение задавать вопросы.

Тема 4

1. Этапы разворачивания конфликта: предконфликтный, открытый, послеконфликтный.
2. Поведение руководителя в конфликтной ситуации в организации.
3. Внутриличностный конфликт работника в организации.
4. Объективные причины конфликта в организации.
5. Субъективные причины конфликта в организации.

Тема 6

1. Техники психологического воздействия на собеседника.
2. Правила нейтрализации манипуляций.
3. Причины манипуляций.
4. Логические манипуляции.
5. Психологические особенности манипулятора и жертвы манипуляций.

Тема 7

1. Подготовка к собеседованию
2. Основные ошибки на собеседовании интервьюера
3. Основные ошибки соискателя на собеседовании
4. Учет репрезентативной системы собеседника для эффективного взаимодействия

Тема 8

1. Передача и получение информации в деловой беседе.
2. Открытые и закрытые вопросы в деловой беседе.
3. Психологические особенности национальных стилей переговорного этикета.
4. Ошибки при ведении деловой беседы.
5. Телефонные переговоры.

Тема 9

1. Повестка дня в деловом совещании.

2. Правила проведения деловых совещаний для руководителя.
3. Совещания на высшем иерархическом уровне.
4. Личностный фактор в деловых переговорах.
5. Успешность переговоров: основные показатели.

Тема 10

1. Виды публичного выступления.
2. Правила публичного выступления.
3. Страх публичного выступления.
4. Невербальные средства в публичном выступлении.
5. Научный доклад как вид публичного выступления.

Устный опрос

Тема 1

Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной сфере

1. Понятие общения.
2. Коммуникативный процесс и его элементы.
3. Деловая коммуникация и роль эффективного общения в профессиональной сфере.

Тема 2

Вербальные средства в деловой коммуникации

1. Человеческая речь как источник информации и средство межличностного взаимодействия.
2. Стили письма и речи деловом взаимодействии и переписке
3. Значение и акцент, правописание, грамматика и пунктуация в деловом общении. Подтекст

Тема 3

Невербальные средства в деловой коммуникации

1. Язык жестов в межличностном и деловом взаимодействии.
2. Средства невербальной коммуникации. Кинесика. Такесика. Проксемика в деловой коммуникации.
3. Интерпретация и контроль невербального поведения.

Тема 4

Конфликты в деловом общении при решении стратегических и оперативных управленческих задач

1. Конфликт и его структура в межличностном и групповом взаимодействии.
2. Причины конфликтов в организации.
3. Стратегии поведения в конфликте.

Тема 5

Коммуникативные барьеры в деловом общении

1. Понятие «барьеры коммуникации» в межличностном и межкультурном взаимодействии
2. Виды коммуникативных барьеров в при различных формах деловых коммуникаций.
3. Слушание в решении задач деловой коммуникации

Тема 6

Манипуляции в деловом общении для решения стратегических и оперативных управленческих задач

1. Определение манипуляции ее признаки, предпосылки и причины.
2. Технология манипуляции.
3. Манипулятивные приемы в деловом общении основанные лидерстве и власти.
4. Распознавание манипулятивного воздействия и психологическая защита от него в процессе деловой коммуникации.

Тема 7

Собеседование в деловом общении

1. Собеседование как коммуникативный канал в деловом общении. Типы собеседований.
2. Методики проведения собеседований. Практика организации и проведения.
3. Типичные ошибки на собеседовании.

Тема 8

Деловая беседа как основная форма делового общения

1. Виды деловой беседы.
2. Структура деловой беседы.
3. Вопросы собеседников и их психологическая сущность.
4. Деловой разговор по телефону.

Тема 9

Деловое совещание и заседания. Практика организации и проведение

1. Деловое совещание как форма коллективного обсуждения производственных вопросов.
2. Основные элементы делового совещания.
3. Правила поведения для участников совещания как элемент организационной культуры.

Тема 10

Публичное выступление в деловом общении

1. Виды речи.
2. Подготовка публичного выступления
3. Как завоевать и удержать внимание аудитории.
4. Культура речи делового человека.

Тест

Тема 1. Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной сфере

1. В общении выделяют аспекты:

- * содержание, цель, средства
- цель, правила, сущность
- нормы, цели, направления
- правила, средства, взаимодействие

2. Определите способ взаимодействия, помогающий лучше прочувствовать эмоциональное состояние другого:

- идентификация
- рефлексия
- * эмпатия
- стереотипизация

3. Определите форму межличностного общения, предполагающие наличие скрытых мотивов взаимодействия:

- замкнутость
- близость
- * игра, времяпровождение
- ритуалы

Тема 2. Вербальные средства в деловой коммуникации

2. Определите основную характеристику устной речи, которая дает преимущество в ее использовании:

*словесная импровизация, свобода в выборе лексики
строгое соблюдение языковых норм
долгое обдумывание
научные термины

3. Определите основную характеристику письменной речи которая дает преимущество в ее использовании в деловом взаимодействии:

*речь заранее обдумана и исправлена
свобода в выборе лексики
обращенность к присутствующим
наличие обратной связи

Тема 3 Невербальные средства в деловой коммуникации.

1. Если взгляд собеседника обращается на партнера часто и на длительные промежутки времени, при этом зрачки глаз расширены, то это означает

«открылись» глаза на партнёра
отсутствие интереса к теме общения
раздражение к партнёру

*партнер интересен и привлекателен

2. Координированные движения мышц лица, отражающие психические состояния, чувства, эмоции человека:

*мимика
жест
взгляд
поза

3. Определите признак позы тела означающий расположение либо нерасположение к общению:

борьба-гармония

*закрытость-открытость
доминирование – зависимость
правдивость-ложь

Тема 4 Конфликты в деловом общении

1. Определите субъективную причину конфликтов на производстве:

*неправильные действия руководителей и подчинённых
экономический кризис
низкая заработная плата
вредные условия труда

2. Одна объективную причину конфликта на производстве:

*неблагоприятные условия труда
неправильные действия руководителей
отсутствие общих интересов между сотрудниками
неправильные действия подчиненных

3. Определите соответствие вида объективной причины конфликта и ситуации:

Структурно-организационная причина конфликтов = при распределении работы по выполнению отчета сотрудники недовольны слишком большим объемом, выделенным на каждого

Функционально-организационная причина = проект не был завершен в срок, поскольку отдельных сотрудников не проинформировали о последних требованиях к его выполнению

Личностно-функциональные причины конфликтов = сотрудник Н. регулярно не укладывается в сроки выполнения отчетности, поскольку устроился в отдел недавно и не успел освоить соответствующую программу ПК

Ситуативно-управленческие причины конфликтов = руководитель принял ошибочное решение относительно назначения на вакантную должность неопытного сотрудника

Тема 5 Коммуникативные барьеры в деловом общении

1. Установите соответствия барьера коммуникации и его основных проявлений возникающие в деловом общении:

барьер отношений = чувство, которое вызывает коммуникатор, передается и на сообщаемую им информацию

барьер субъективной интерпретации смысла информации = любое полученное сообщение преломляется через призму личного опыта партнера по общению

фонетический барьер = недостатки речи

стилистический барьер = несоответствию стиля речи коммуникатора и ситуации общения

2. Определите барьер непонимания связанный с различиями в системах значений понятий и терминов участников общения

стилистический

фонетический

*семантический

логический

3. Определите основное содержание социально-культурного барьера

*социально-культурные различия между партнерами по общению

плохое настроение собеседника

различия в системах значений понятий и терминов участников общения

недостатки речи

Тема 6 Манипуляции в деловом общении

1. Определите из нижеперечисленных приемов манипуляции психологические приемы:

#снисходительное отношение

#ироничный тон

недостаточность информации

#нарушение этики

2. Определите из нижеперечисленных приемов манипуляции те, которые имеют отношение к организационно-процедурным:

хвастовство

комплимент

агрессивное поведение

*дозирование информации

негативное отношение

3. Определите вид воздействия, которое необходимо применить в ситуации для скрытого возбуждения у другого человека намерений, не совпадающих с его актуально существующими желаниями:

убеждение

мотивация

внушение

*манипуляция

Тема 7 Собеседование в деловом общении

1. Определите, какому термину соответствует форма делового взаимодействия, суть которой заключается в предварительном разговоре менеджера по персоналу или руководителя с кандидатом на вакантную должность:

- *собеседование
- совещание
- деловая беседа
- деловые переговоры

2. Определите качество интервьюера (менеджера по персоналу), которое способствует эффективному отбору кандидата на вакантную должность:

- руководитель предприятия
- имеет опыт работы в кадровом агентстве
- *знает хорошо работу, на которую отбирается претендент
- имеет юридическое образование

3. Эффективному собеседованию способствуют следующие умения интервьюера:

- *задавать вопросы и контролировать ход собеседования
- располагать к откровенности
- убеждать
- слушать

Тема 8 Деловая беседа как основная форма делового общения

1. Для реализации информационной функции беседы в подготовке к ней главное внимание следует уделить

месту проведения предполагаемой беседы
манипулятивным техникам и приемам для получения ожидаемого результата

- *продумыванию вопросов, которые необходимо задать собеседнику
- организации рабочего пространства
- беседы в ходе конфликтной ситуации, направленные на ее разрешение

2. Определите соответствие этапа деловой беседы основной задаче, которая должна быть решена на этом этапе

начало беседы = установление контакта

фаза передачи информации = сбор специальной информации по проблемам, запросам и пожеланиям собеседника

аргументирование = формируется предварительное мнение, занимается определенной позицией по проблеме

опровержение доводов собеседника = слушать и убеждать, выдвижение своих требований

принятие решения = включение собеседника в обсуждение проблемы

3. Определите, из каких оснований необходимо исходить, при выстраивании аргументации в деловой беседе:

логической безупречности выводов

*достоинств вашей позиции

личных особенностей собеседника

собственных интересов

Тема 9 Деловое совещание и заседания.

1. Установите наиболее приемлемое число участников совместного обсуждения вопроса на совещании:

3-5

*6-7

9-10

11-12

2. Определите действия руководителя на совещании при обсуждении спорного вопроса:

при обсуждении спорного вопроса высказываться первым

настаивать на собственной точке зрения

уклоняться от обсуждения конфликтного вопроса

*требовать использования конструктивной критики, мнения каждого

переключать интерес на другую тему, чтобы погасить напряжение

3. Определите действия руководителя на совещании для активизации обсуждения вопросов:

высказывать одобрение тем, кто критикует проект

*побуждать возникновение альтернативных точек зрения

не допускать мнения большинства

не подавлять конфликтоген

поддерживать авторитарный тип принятия решения

не допускать выступлений вне регламента

Тема 10 Публичное выступление

1. Определите долю основной части в докладе для совещания:

*60%

50%

40%

70%

2. Определите место основной идеи вашего выступления при условии, что вы готовите доклад, основное содержание которого, согласно правилу включает в себя три части:

вторая часть

третья часть

*Вторая либо третья часть

первая часть

3. Определите характеристику выступления оратора в ритмико-интонационном отношении:

резкие интонационные перепады

однообразие ритма

*разнообразные интонационные контуры

отсутствие эмоциональных проявлений

Деловая игра

Тема 2

Деловая игра «И тут вы ему говорите...»

Цель: Потренироваться в применении всех трех позиций в общении (родитель, ребенок, взрослый). Осознать приемлемые для себя способы общения и по каким-то причинам неприемлемые.

Процедура: Все участники делятся на тройки. Роли в тройках: игрок, подыгрывающий и наблюдатель.

Инструкция подыгрывающему:

В вашем репертуаре нет ограничений. Вы спонтанны в своих реакциях. Просто настройтесь на партнера, максимально включитесь в ситуацию и реагируйте на ситуацию так, как вам хочется.

Инструкция наблюдателю:

У вас сложная двойная задача. С одной стороны, вы выполняете функцию внимательного наблюдателя – исследователя. Фиксируете про себя, какие особенности поведения вы заметили, как развивался сюжет, когда возникала напряженность диалога, с какой ролью не смог справиться игрок. При обсуждении эти замечания будут особенно важны. С другой стороны вы следите за точностью ролевого исполнения, если вы видите, что игрок уходит в другую социальную роль, останавливаете игру, описываете, что произошло, и помогаете игроку вернуться в роль.

На каждую позицию отводиться 3–4 мин, и 1 мин на переключение. После полного круга, участники меняются ролями (наблюдатель, игрок и подыгрывающий) Сюжет меняется.

СЮЖЕТ 1

«Ваш коллега попросил у вас на несколько дней ценные рабочие материалы

– «посмотреть». Вернул только через неделю и в очень неприглядном, местами – не читабельном виде». И тут вы ему говорите...

СЮЖЕТ 2

«Вы – страстный селекционер, выращиваете на даче редкие сорта тюльпанов (купили луковицы за приличные деньги). У соседки, с которой у вас нормальные отношения, – спаниель. Однажды утром вы выходите во двор и видите, что грядка с тюльпанами изрыта наглыми собачьими лапами». И тут вы соседке говорите...

СЮЖЕТ 3

«Вы выполнили сложную работу, затратив много времени и душевных сил для решения вопроса клиента. Ваш коллега, к которому вы обратились, окинув, как вам показалось, беглым взглядом ваше творение, назвал работу дилетантской и неглубокой». И тут вы ему говорите...

Тема 3

«Рукопожатие»

Встречающий остается в аудитории, 5–6 других участников выходят за дверь и распределяют типы рукопожатия, какие будут использовать в приветствии:

- **Превосходство, желание доминировать.** Партнер протягивает руку ладонью вниз.
- **Готовность подчиняться.** Партнер подает руку, развернув ее ладонью вверх.
- **Смушение.** Партнер подает руку лодочкой.
- **Фамильярный интерес.** Партнер долго не отпускает руку.
- **Безразличие.** Слишком короткое, вялое рукопожатие, руки очень сухие.
- **Дружелюбие.** Чуть-чуть удлиненное рукопожатие. Сопровождается улыбкой и теплым взглядом.
- **Желание сохранить дистанцию.** Вместо руки партнер заключает в свою ладонь только Ваши пальцы.
- **Неуважение.** У партнера прямая, не согнутая рука при пожатии.
- **Открытость.** Рукопожатие двумя руками – так называемая перчатка (допускается только по отношению к хорошо знакомым людям).
- **Поддержка.** Вместе с пожатием руки партнер похлопывает товарища по плечу или поддерживает предплечье.

Задача встречающего понять по приветствию, рукопожатию, что вкладывалось, какие чувства передавались, комфортно или не комфортно было с этим рукопожатием и почему.

Тема 7

«Собеседование»

Цель игры: ознакомить на практике с основными приемами самопрезентации,

критериями оценки претендента на вакантную должность

Содержание игры: провести собеседование с поступающими на работу на конкурсной основе. Определить соответствие требованиям должности каждого кандидата, в итоге выявить подходящего претендента.

Выбираются три представителя компании, фирмы. Директор (руководитель), менеджер по персоналу, отдельно психолог (для более глубокого детального анализа самопрезентации кандидата).

Задачи руководства:

- продумать название фирмы, заявить вакансии, представить должностные обязанности по каждой предполагаемой должности;
- составить критерии оценки претендентов (в зависимости от вакансии) по личностным, деловым качествам, образованию, квалификации, интересам, имиджу, другим данным претендента (пол, возраст, прописка, семейное положение);
- провести заранее анализ резюме участников по следующим параметрам: умение показать свои сильные стороны, достоинства, расположить к себе, логичность, структурированность подачи материала, оригинальность, оптимистичность.
- Продумать вопросы, в том числе психологические, для кандидатов.

Задачи претендентов на должность:

- ознакомиться с содержанием труда специалиста, на чью должность составлена вакансия;
- выяснить требования, которые предъявляются такому специалисту;
- составить резюме;
- продумать ответы на вопросы, которые могут быть заданы;
- подготовить не менее 5 вопросов работодателю;
- отработать версии самопрезентации;
- уделить внимание своему внешнему виду.

Анализ игры. В завершении представители руководства компании сообщают свое решение и обосновывают его. Также дается совместный анализ слабых и сильных сторон кандидатов. Критерии оценки определяются по вербальным проявлениям (правильность, культура речи, логичность, аргументированность, убедительность), невербальным проявлениям (открытые позы, жесты, уверенность и спокойствие).

Тема 10

Деловая игра «Витязь на распутье»

Цель: Отработка навыков самопрезентации, умение убеждать.

Описание. Вся группа делится на команды по 3-4 человека, кроме одного участника, который будет играть роль Ильи Муромца. Тренер рассказывает группе свой вариант русской сказки, в которой Илья Муромец видит на распутье камень, на котором написано: «налево пойдешь – коня потеряешь, направо пойдешь – голову потеряешь, прямо пойдешь – женатым будешь». В этом упражнении каждой команде нужно будет убедить Илью Муромца, что следует пойти именно в ее направлении. Первая команда будет уговаривать Муромца поехать налево, вторая – направо, а третья – прямо. У каждого направления есть свои преимущества, ведь даже в варианте «голову потеряешь» можно вспомнить о тех приключениях, которые ждали в сказке богатыря, выбравшего этот путь, или объяснить, что на самом деле он потеряет голову от любви. Командам нужно показать именно их направление в максимально выгодном свете. Группам дается 10 минут на подготовку, после чего один представитель от каждой группы выступает перед Ильей Муромцем. Муромец решает, куда он поедет, и дает обратную связь о том, что ему понравилось, а что не понравилось в каждом выступлении.

Тема 9

Сюжетно-ролевая игра. Экстренное совещание

Цель: Отработка навыка группового обсуждения производственных вопросов. Проведение экстренного совещания.

Описание

Вы – руководитель отдела, которому поручили срочно подготовить предложения по оптимизации расходов отдела на 20 %, с готовыми результатами Вы идете к руководству. Так как с подчиненными у Вас отличные коллегиальные отношения в атмосфере доверия и взаимопонимания, стиль руководства – делегирующий, у сотрудников высокий уровень мотивации и компетентности, Вы решаете провести срочное совещание по данному вопросу. В отделе не без «паршивой овцы», одна сотрудница выбивается из общего позитивного фона, нередко опаздывает, «грузит» проблемами коллег, берет больничный. Сегодня ее тоже нет, отпросилась по личным причинам.

У вас есть предварительные варианты решения.

1. Сплотиться и дружно отстаивать свои интересы, мотивируя, что отдел лучший, самые высокие показатели, и пусть сокращают расходы у отстающих.

2. Частично урезать соцпакет.

3. Урезать фонд заработной платы: сократить ее всем на 20 %, кому-то определенному, определенным лицам в разных размерах, сократить одного человека

План работы:

Подготовка и ведение совещания:

1. Постановка цели совещания.
2. Разработка повестки дня и составление списка участников.
3. Процедуры проведения совещаний
4. Аргументация, доводы
5. Управление групповой динамикой.
6. Методы обсуждения на совещании.

7. Особенности мозгового штурма.
8. Сложные ситуации в процессе совещаний.
9. Завершение и анализ эффективности совещания.

Итог: Обсуждение процесса принятия решения. Выявление сильных и слабых сторон процесса.

Кейс-задания

Тема 4

В предложенной ситуации выделите и проанализируйте следующие элементы и факторы конфликта:

- конфликтную ситуацию
- объект конфликта
- предмет конфликта
- участники конфликта
- ранг оппонентов
- среду конфликта
- переход конфликта из сферы деловых отношений в личностную сферу
- личностные элементы конфликта.

Ситуация.

Шло совещание у начальника сети предприятий общепита. Подводились итоги соревнования за год среди предприятий общественного питания. По всем показателям на первое место претендовала столовая №3. Возражения были только у главного инженера-кулинара сети предприятий общепита Евдокимова, сообщившего, что проведенные им на днях анализы в столовой №3 выявили занижение калорийности пищи против нормы, причиной которой может быть либо недовложение продуктов, либо нарушение технологии. В связи с этим он считает, что присваивать столовой классное место пока рано.

Выступление Евдокимова вызвало негодование директора столовой Ширковой. Уже немолодой, но энергичной женщины, с большим опытом работы в общественном питании. «Как вам не стыдно, — обрушилась она на Евдокимова, — использовать служебное положение для сведения личных счетов». А комиссии пояснила: «Моя столовая — ближайшая к управлению и Евдокимов часто заходил к нам обедать. Но в перерыв очереди всегда большие, поэтому он обычно обедал у меня в кабинете, я сама его обслуживала, чтобы никого не отрывать от работы. Но вот однажды, месяца два назад, я не смогла его обслужить – была занята – и попросила Евдокимова пообедать в общем зале. Он, как видите, запомнил этот случай. Его анализам я не верю. У нас всегда аккуратно готовят, я сама бываю на закладке продуктов».

Тема 6

Как могут быть расценены действия подчиненного в данной ситуации? Ва-

ши действия как руководителя

Вы – начальник отдела, поручили одному из сотрудников для составления отчёта взять данные о выделенных средствах на реализацию проектов текущего года по соседнему отделу.

Подчиненный обращается к Вам:

«Вы поручили мне взять данные о выделенных средствах на реализацию проектов текущего года. Данные в отделе имеются, но не с моим авторитетом к специалистам обращаться. Вот если бы вы с начальником договорились, пару слов сказали, чтобы мне сведения предоставили - я могу набрать телефон их начальника и если можно, поговорите с ним. Или, может узнаете, к кому я должен обращаться по данному вопросу».

Тема 4

Какие Вы видите пути решения проблемы со стороны руководителя, чтобы нормализовать отношения в коллективе, восстановить собственный авторитет?

Этот случай произошел на кафедре одного вуза, куда по распределению после окончания того же института была принята молодой специалист Лялина. Она быстро освоилась с должностью ассистента и почувствовала себя вполне уверенно, тем более что благодаря своему общительному характеру была знакома чуть ли не со всем институтом. Только с заведующим кафедрой Умновым установить хорошие отношения Лялина не смогла. Он явно не одобрял постоянные отлучки Лялиной, бесконечные разговоры на посторонние темы, которые она затевала с сотрудниками кафедры, ее нерабочее настроение. Поняв, что хорошего отношения Умнова ей не добиться, Лялина резко изменила свое поведение. Если раньше она хорошо ли, плохо ли, но выполняла распоряжения заведующего кафедрой, то теперь ограничила объем своей работы тем минимумом, который был необходим, чтобы продержаться на кафедре, проявив при этом недюжинную изобретательность и неплохое знание трудового законодательства. Пользуясь привилегиями молодого специалиста, она отказывалась руководить практикой обучающихся, требовала пересмотра учебных планов, ссылаясь на положение о высшей школе, которое позволяло ассистенту не читать лекций, отказалась от преподавания и вела лабораторные и практические занятия.

Одним словом, Лялина откровенно провоцирована Умнова на конфликты, и он шел на них, считая ниже своего достоинства не принять вызов, тем более, что другого выхода из создавшегося положения и не видел.

Решительность и «смелость» Лялиной снискали ей популярность среди молодых специалистов даже за пределами кафедры, не говоря уже о том, что другие ассистенты явно ориентировались на Лялину. Расстановка сил складывалась не в пользу заведующего кафедрой.

Компетенция: Способен обеспечивать коммуникационное сопровождение деятельности органов государственной и муниципальной власти (ПК-9)

ПК-9.1. Применяет навыки деловой коммуникации в устной и письменной формах для решения задач в области профессиональной деятельности;

ПК-9.2. Организует взаимодействие и применяет технологии взаимодействия с органами публичной власти, общественными институтами и гражданами;

ПК-9.3. Обеспечивает информационную открытость государственных и муниципальных органов власти;

Вопросы к зачету:

1. Деловая коммуникация и роль эффективного общения в профессиональной сфере. Характеристика делового общения.

2. Вербальные средства в деловой коммуникации.

3. Публичное выступление

4. Виды речи. Выбор темы. Определение целевой установки. Подбор материала.

5. Коммуникативные барьеры в деловом общении.

6. Деловая беседа как основная форма делового общения

7. Деловое совещание и заседание

8. Собеседование как коммуникативный канал в деловом общении

9. Виды деловой беседы.

10. Практика организации и проведения делового совещания

11. План речи. Подготовка речи. Конспект. Внешний облик оратора. Голос, произношение, артикуляция, язык.

12. Коммуникативные барьеры в деловом общении. Барьер отношений, барьер отрицательных эмоций.

13. Конфликты в деловом общении

14. Манипуляции в деловом общении.

15. Дискуссия в деловом общении. Разновидности дискуссии

16. Манипулятивные приемы в деловом общении

17. Организационно-процедурные приемы манипуляции.

18. Как завоевать и удержать внимание аудитории. Культура речи делового человека.

19. Психологические приемы влияния на партнера.

20. Резюме. Правила составления резюме

21. Этика деловых отношений в организации

22. Критика в деловой коммуникации

23. Compliments в деловом общении

24. Феномен личного влияния. Самопрезентация как средство воздействия.

25. Значение слушания в деловом общении.

26. Понятие «информация» в деловом общении. Методы и приемы работы с информацией
27. Деловое совещание как форма коллективного обсуждения производственных вопросов.
28. Основные элементы делового совещания. Тема совещания. Повестка совещания. Длительность совещания. Участники совещания.
29. Организация пространственной среды при подготовке совещания. Задачи совещания.
30. Правила контроля за ходом совещания. Правила поведения для участников совещания.
31. Репрезентативная система в деловом общении. Визуальная, кинестетическая, аудиальная репрезентативная система
32. Информационные технологии в деловой коммуникации. Информационные компании.

Практические задания к зачету

Задание 1. На совещании присутствует очень приятный собеседник, добродушный, трудолюбивый, инициативный, оптимистичный. Какой тип собеседника представлен. Какую позицию Вы займете по отношению к нему? Как возможно привлечь его к помощи в сложной ситуации, возникающего несогласия со стороны других участников, нивелирования трудных оппонентов в обсуждении?

Задание 2. Собеседник часто выходит за рамки профессиональной беседы, проявляет нетерпеливость, несогласие, обсуждает на повышенных тонах, возбужден и раздражителен. Какой тип собеседника Вы определите? Какую позицию лучше занять по отношению к нему?

Задание 3. Собеседник уверен, что знает все наилучшим образом, любит высказаться по каждому поводу с высоты своего драгоценного мнения, на все имеет свой ответ. Что за тип собеседника представлен. Какую позицию будет лучше занять по отношению к нему?

Задание 4. Собеседник слишком словоохотлив, не прочь поговорить на отвлеченные темы, никуда не торопится, поэтому ему не жаль бесполезно потраченного времени, часто прерывает ход беседы незначительными дополнениями. Что за тип собеседника представлен. Какую позицию можно занять по отношению к нему?

Задание 5. Собеседник проявляет неуверенность, особенно в публичных выступлениях, предпочитает отсидеться в уголке, промолчать, чтобы не чувствовать себя глупо. Какой тип собеседника Вы определите? Какую позицию займете по отношению к нему?

Задание 6. Хладнокровность этого собеседника часто озадачивает, его отстраненность, сдержанность, замкнутость вводит в заблуждение. Невозможно определить его отношение, почувствовать настроение, он вне времени и пространства. Определите тип собеседника и собственную позицию по отношению к нему?

Ход рассуждений: тип собеседника – хладнокровный, «включать» его в

обсуждение, заинтересовать его в обмене опытом, в перерывах узнать причину поведения

Задание 7. Этого собеседника не волнует тема совещания, он охотнее проспал бы всю беседу или занялся собственными делами. Определите тип собеседника и собственные действия по отношению к нему.

Задание 8. Как правило, на совещании может присутствовать важная личность с большим самомнением, не способностью воспринимать критику в свой адрес, но с удовольствием критикующая альтернативы других участников совещания. Какой тип собеседника представлен. Какую позицию определите по отношению к нему?

Задание 9. Собеседник «засыпает» вопросами, по поводу и без спрашивает, уточняет, чем уводит присутствующих в сторону от конкретного обсуждения проблемы. Что за тип собеседника описан, Ваши действия?

Задание 10.

Составить зачин на тему: «Как организовать свой рабочий день» (для всех желающих); «Секрет эффективных управленческих решений» (аудитория руководителей высшего звена)

Задание 11

Составить основную часть выступления: «Тайм менеджмент для руководителя» (аудитория профессионалов); «резервы психики человека» (неоднородная разновозрастная аудитория), «эффективные приемы на деловом совещании» (управленцы среднего звена).

Задание 12

Составить заключение публичной речи «Ключ к проведению успешных переговоров» (профессиональная аудитория), «Как противостоять манипулятору» (молодежная аудитория), «Жить не старея» (персонал какой-либо не медицинской организации, учреждения)

Задание 13

Проанализируйте ситуации, разработайте механизм критики для каждой ситуации, проведите дискуссию по обсуждению предлагаемых вариантов критики, выберите наиболее конструктивные приемы.

Подчиненный вам работник, талантливый специалист творческого типа, в возрасте, обладает статусом и личностными достижениями, пользуется большой популярностью у деловых партнеров, решает любые проблемы и великолепно взаимодействует. Вместе с тем, у вас не сложились отношения с этим работником. Он не воспринимает вас как руководителя, ведет себя достаточно самоуверенно и амбициозно. В его работе вы нашли некоторые недочеты и решили высказать ему критические замечания, однако ваш предыдущий опыт свидетельствует о его негативной реакции на критику: он становится раздражительным и настороженным. Как вести себя?

Задание 14

Проанализируйте ситуации, разработайте механизм критики для каждой ситуации, проведите дискуссию по обсуждению предлагаемых вариантов критики, выберите наиболее конструктивные приемы.

Вслед за кратким выговором вы сказали работнику несколько приятных слов. Наблюдая за партнером вы заметили, что его лицо, поначалу несколько напряженное, быстро повеселело. К тому же он начал как всегда шутить и балагурить, рассказал пару свежих анекдотов и историю, которая сегодня произошла у него в доме. В конце разговора вы поняли, что критика, с которой вы начали разговор, не только не была воспринята, но и как бы забыта. Вероятно, он услышал только приятную часть разговора. Что вы предпримете?

Задание 15

Проанализируйте ситуации, разработайте механизм критики для каждой ситуации, проведите дискуссию по обсуждению предлагаемых вариантов критики, выберите наиболее конструктивные приемы.

Всякий раз, когда вы ведете серьезный разговор с одной из ваших подчиненных, критикуете ее работу и спрашиваете, почему она так поступает, она отделяется молчанием. Вам это неприятно, вы не знаете толком, с чем связано ее молчание, воспринимает она критику или нет, вы расстраиваетесь и злитесь. Что можно предпринять, чтобы изменить ситуацию?

Задание 16

Проанализируйте ситуации, разработайте механизм критики для каждой ситуации, проведите дискуссию по обсуждению предлагаемых вариантов критики, выберите наиболее конструктивные приемы.

Вы критикуете одну свою служащую, она реагирует очень эмоционально. Вам приходится каждый раз свертывать беседу и не доводить разговор до конца. Вот и сейчас, после ваших замечаний – она расплакалась. Как добиться того, чтобы довести до нее свои соображения?

Задание 17

Вы начальник отдела. Получили задание и едете в командировку. В аэропорту случайно встречаете свою подчиненную — молодую сотрудницу, которая уже две недели не работает. Вам сказали, что она болеет. А вы видите ее не только в полном здравии, но отдохнувшей и даже, как вам показалось, похорошевшей. Она кого-то с большим нетерпением встречает в аэропорту. Во вверенном вам отделе полный завал, не хватает сотрудников, срываются сроки выполнения работ.

Что вы скажете своей сотруднице? С чего начнете разговор? Чем должен завершиться этот инцидент?

Задание 18

В последние две недели качество работы вашего заместителя значительно снизилось. Этот человек постоянно выглядит раздраженным, усталым и нервным, не справляется со своими служебными обязанностями и мешает работе персонала. Вы гордитесь своим замечательным офисом, в котором все ладят между собой. Перемены в поведении вашего зама уже сказались на всей рабочей атмосфере — плохо всем. Что вы предпримете?

Задание 19

В конструкторском бюро не сложились отношения начальника отдела с коллективом. Начальник отдела был назначен на должность два месяца

назад. До этого он работал в другом отделе, имел хорошую репутацию как специалист. Имеет большое количество изобретений, один из научных проектов, руководителем которого он был как ведущий инженер по предыдущей должности в другом отделе, получил высшую оценку на международной выставке.

Проанализируйте, какие причины могли лечь в основу конфликта между новым начальником и коллективом?

Тесты для промежуточного контроля

1. Определите последствие увеличения числа приглашенных на совещание:

- *снижение среднего коэффициента участия (или отдачи) присутствующих
- повышение коэффициента участия присутствующих
- укорачивание времени совещания
- повышение ответственности участников за принятые решения

2. Определите, за столом какой формы целесообразно размещать участников совещания:

- *круглой, овальной
- квадратной
- прямоугольной
- ромбовидной

3. Определите, содержанием какой функции дискуссии является развитие способности к анализу информации, повышение коммуникативной активности:

- *развивающей
- корректирующей
- воспитывающей
- контролирующей
- обучающей

4. Установите соответствие. Взаимодействие между людьми на работе, целью которого, прежде всего, является эффективное выполнение поставленной задачи, относят к такой способ межличностного взаимодействия его результату:

- ритуалы = привычные действия, не несущие смысловой нагрузки
- времяпрепровождения = структурирование времени, поддержание приятельских отношений, новые полезные знакомства и связи.
- совместная деятельность = эффективное выполнение поставленной задачи
- близость = теплое заинтересованное отношение между людьми, исключаящее извлечение выгоды

5. Определите стратегию поведения в конфликте, к выбору которой оппонента вынуждает осознание своей неправоты:

соперничество
компромисс
сотрудничество
*приспособление
уклонение

6. Оппоненты ориентированы на конструктивное обсуждение проблемы, рассматривают другую сторону не как противника, а как союзника в поиске решения проблемы. Определите стратегию поведения в конфликте:

соперничество
компромисс
*сотрудничество
приспособление
уклонение

7. Оппоненты желают завершить конфликт частичными уступками. Определите стратегию поведения в конфликте:

соперничество
*компромисс
сотрудничество
приспособление
уклонение

8. Сочетание стратегии компромисса одного из оппонентов и стратегии соперничества другого оппонента определяет способ разрешения противоречия:

симметричный компромисс
*асимметричный компромисс
соперничество
сотрудничество

9. Сочетание стратегии соперничества одного из оппонентов и стратегии приспособления (уступки) другого оппонента определяет способ разрешения противоречия:

*приспособление (уступка)
симметричный компромисс
ассимметричный компромисс
соперничество

10. К выбору какой стратегии поведения в конфликте оппонента вынуждает необходимость выиграть время, чтобы обдумать проблему:

соперничество
компромисс

сотрудничество

*уклонение

11. К выбору какой стратегии поведения в конфликте участника вынуждает необходимость сохранения хороших отношений с оппонентом: соперничество
компромисс

сотрудничество

*приспособление

уклонение

12. Оппоненты готовы пойти на взаимные уступки в конфликтной ситуации. Какая из стратегий поведения в конфликте для этого подходит:

соперничество

*компромисс

сотрудничество

приспособление

13. Сочетание стратегий компромисса со стороны двух оппонентов определяет способ разрешения противоречия:

*симметричный компромисс

асимметричный компромисс

соперничество

сотрудничество

14. Сочетание стратегий соперничества двух оппонентов определяет способ разрешения противоречия:

приспособление (уступка)

симметричный компромисс

асимметричный компромисс

*соперничество

15. Оппонент навязывает другой стороне предпочтительное для себя решение. Определите его стиль поведения в конфликтной ситуации:

*соперничество

компромисс

сотрудничество

приспособление

16. Для одного из участников конфликта проблема субъективно является не значимой. Определите, какая стратегия поведения в конфликте будет являться для него оптимальной:

соперничество

компромисс
сотрудничество
*приспособление
уклонение

17. Определите конструктивный способ выхода из конфликтной ситуации:

соперничество
*сотрудничество
приспособление
уклонение

18. Установите оптимальный способ реагирования в конфликте руководителя отдела с руководителем другого отдела одной организации, в ситуации, когда им требуется принять быстрое решение:

избегание
приспособление
*компромисс
соперничество

19. Определите тип утверждения который вы примените, чтобы корректно сделать критическое замечание подчиненному по поводу выполненной им работы:

Вы-сообщение
*Я-сообщение
откажитесь комментировать его работу
передадите эту функцию другому сотруднику

20. Определите характеристики конструктивной модели поведения в конфликтном взаимодействии:

уход от острых вопросов
*рациональное отношение к конфликту, открытость позиций
непоследовательность в оценках и суждениях
отсутствие самокритики

Компетенция: УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)

УК-4.1.Выбирает на государственном и иностранном (-ых) языках коммуникативно приемлемые стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами.

УК-4.2.Использует информационно- коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном (-ых) языках.

УК-4.3.Ведет деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном (-ых) языках

УК-4.4.Демонстрирует интегративные умения использовать диалогическое общение для сотрудничества в академической коммуникации общения: внимательно слушая и пытаясь понять суть идей других, даже если они противоречат собственным воззрениям; уважая высказывания других как в плане содержания, так и в плане формы; критикуя аргументированно и конструктивно, не задевая чувств других; адаптируя речь и язык жестов к ситуациям взаимодействия.

УК-4.5.Демонстрирует умение выполнять перевод профессиональных текстов с иностранного (-ых) на государственный язык и обратно.

Вопросы к зачету:

1. Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной сфере
2. Понятие общения. Коммуникация, перцепция и интеракция как составные элементы процесса общения.
3. Коммуникативный процесс и его элементы.
6. Человеческая речь как источник информации. Речевые средства общения.
- 7.Стили письма и речи. Официально-деловой стиль.
- 8.Стили письма и речи. Научный стиль.
- 9.Стили письма и речи. Публицистический стиль.
10. Стили письма и речи. Разговорный стиль.
- 11.Невербальные средства в деловой коммуникации.
12. Язык жестов в деловом общении.
13. Средства невербальной коммуникации.
- 14.Деловой разговор по телефону.
- 22.Понятие электронных коммуникаций. Глобальная информационная сеть: интернет.
23. Коммуникативные барьеры в деловом общении.
24. Коммуникативные барьеры в деловом общении. Барьер социально-культурного различия. Барьеры непонимания: фонетический, стилистический, семантический, логический барьер.
25. Понятие и структура конфликта.
26. Конгруэнтность как условие эффективности общения личности. Понятие «раппорт».
27. Понятие «ресурсное состояние личности» в деловом общении.
- 28.Психологические характеристики личности в деловом общении
29. Характер личности. Понятие психологического типа личности. Психотипы личности и акцентуация характера.

30. Определение манипуляции ее признаки, предпосылки и причины.
31. Технология манипуляции.
32. Манипулятивные приемы психологического характера или психологические уловки.
33. Распознавание манипулятивного воздействия и психологическая защита от него.
34. Спор как характеристика процесса обсуждения проблемы. Цели ведения спора.

Практические задания для зачета

Задание 1

Градоначальник обходит заключенных в одной из тюрем Харькова в годы гражданской войны:

- За что сидишь?
- За фармазон.
- Это что такое?
- Медное кольцо за золото продал,
- Ты за что?
- У фраера бочата из скулы принял.
- Ты что, не русский?
- Это карманщик, ваше благородие. Говорит, что часы из кармана у

какого-то господина вытащил.

Какой стиль речи описан в отрывке?

Задание 2

Определите, какой стиль речи описан в отрывке?

С благодарностью подтверждаем получение Вашего письма с приложенными каталогами и сообщаем, что этот информационный материал мы направили на рассмотрение нашим заказчикам.

В случае проявления ими интереса к изделиям Вашей фирмы мы Вам сообщим об этом дополнительно.

Задание 3

Определите, какой стиль речи описан в отрывке?

Милый мой голубчик Анечка, получил твое милое письмо, и очень мне грустно было читать, как детишки заплакали, когда я уехал. Милые голубчики! Скажи им сейчас же, что папа их помнит, целует и в Петербург зовет. Обнимаю и целую непрерывно и благословляю. Я, Аня, все нездоров: нервы очень раздражены, а в голове как тукан, все точно кружится. Никогда еще даже после самых сильных припадков не бывало со мной такого состояния. Очень тяжело. Точно сон и дремота и меня все разбудить не могут. Отдохнуть бы надо хоть недельки две от работы и заботы непрерывной – вот что...
(Достоевский Ф. М.).

Задание 4

Определите, какой стиль речи описан в отрывке?

Периодически осматривать соединения шлангов с клапаном, насосом и штуцерами, водосборников с баком стиральным и баком центрифуги, для чего машину переворачивать на крышку корпуса. Соединения должны обеспечивать водонепроницаемость стыков и надежность крепления замками. Замки (их десять: три – на клапане, два – на насосе, два – на штуцере бака центрифуги и по одному – на водосборниках бака центрифуги и бака стирального и на выходном штуцере ниши).

Задание 5

Определите, какой стиль речи описан в отрывке?

В наши дни приходится сталкиваться с тем, что взаимодействие человека с окружающей его природой нередко ведет к неожиданным и нежелательным последствиям, хотя оно предполагает благие намерения. Воздвигли завод азотных удобрений, но рыжие «лисьи хвосты», тянущиеся из труб, загубили в округе растительность. Очистили с помощью гербицидов рисовое поле от сорняков, но, сбросив с полей ядовитую воду, заморили рыбу в соседней речке.

Так как же быть? Перегородить планету заборами заповедников и заказников, замедлить темпы воздействия человека на природу? Такие планы утопичны и обречены на провал. Тургенев устами одного из своих любимых героев справедливо сказал: природа не храм, а мастерская, и человек в ней работник.

Задание 6 Определите правильность высказываний:

1. Эффективнее приводить в устном выступлении точные цифры.
2. Эффективнее приводить цифры в сопоставлении.
3. Эффективнее заменять глаголы на существительные.
4. Дополнительные конкретные детали в устном выступлении ослабляют речевое воздействие.
5. Повтор основных мыслей в устном выступлении только раздражает аудиторию.
6. Риторических фигур в речи оратора должно быть мало.
7. Выразительность речи оратора зависит от эмоциональности оратора.
8. Важную информацию лучше помещать в конце фразы.

Задание 7. Дать простое, популярное определение следующим словам и составить с ними предложение:

1. Альтернатива, альянс, анахронизм, апелляция, априори, аутсайдер,
2. Дайджест, джихад (иначе: «газават»), диаспора, ди-джей, диск-жокей,
3. Камуфляж, коммюнике, коррупция, ксенофобия, лоббировать, маргинал,
4. Паблик рилейшнз (или пиар), плюрализм, презентация, продюсер, саммит,
5. Шовинизм, экстремальный, эксцесс, эпатаж, шоу, элита.

Задание 8

Определите стратегию поведения в конфликте (вставьте ответ в пустое окно): приспособление, уход, компромисс, сотрудничество, соперничество. В чем преимущество каждой стратегии поведения в конфликте?

	<ul style="list-style-type: none"> – решение проблемы очень важно для обеих сторон; – у вас дружеские, доверительные взаимоотношения; – у вас есть время поработать над проблемой; – обе стороны имеют одинаковую власть или хотят проигнорировать различия в обладании реальной властью.
	<ul style="list-style-type: none"> – когда результат очень важен и значим для вас; – когда вы обладаете достаточным авторитетом и властью, имеете ресурс противостоять; – когда вы находитесь в критической ситуации, требующей молниеносно быстрого реагирования; – когда у вас нет другого выбора.
	<ul style="list-style-type: none"> – когда вы чувствуете, что, уступая партнеру, вы мало теряете, ничем особо не жертвуете; – когда надо смягчить ситуацию, расположить партнера к себе; – когда вы понимаете, что итог намного важнее для другого, чем для вас; – когда правота не на вашей стороне.
	<ul style="list-style-type: none"> – когда вы считаете, что у вас нет шансов удовлетворить ваши интересы; – когда избежать возможного разрыва важнее, чем добиться решения; – дать возможность людям остыть и вновь обрести перспективы; – когда вопрос тривиален и нужно решать другие вопросы; – когда собрать информацию важнее, чем немедленно принять решение; – когда другие могут разрешить конфликт более эффективно; – когда данный вопрос лишь симптом других проблем.
	<ul style="list-style-type: none"> – когда у участников конфликта одинаковая власть и они имеют взаимоисключающие интересы; – когда требуется быстрое или временное решение; – когда другие подходы «не действуют», являются неэффективными; – когда важно сохранить взаимоотношения и частично удовлетворить интересы.

Задание 9

Вы начальник отдела. Неожиданно позвонил ваш руководитель и сообщил, что к нему на прием пришел работник вашего отдела и сказал, что вы относитесь к нему предвзято, необъективно. Для вас это полная неожиданность. Руководитель просит вас переговорить с работником, уладить дело.

Как вы построите беседу?

Задание 10

Руководитель принял на работу специалиста, который должен работать в подчинении у его заместителя. Прием на работу не был согласован с заместителем. Вскоре проявилась неспособность принятого работника выполнять

свои обязанности. Заместитель служебной запиской докладывает об этом руководителю...Как бы вы поступили на месте руководителя?

Задание 11

Вы работаете руководителем отдела. Ваш коллега, пообещав высокую зарплату, забрал из вашего отдела грамотного, исполнительного работника, очень нужного вашему коллективу.

Ваша критика в адрес этого начальника отдела.

Задание 12

Подчиненный вам работник, талантливый специалист творческого типа, в возрасте, обладает статусом и личностными достижениями, пользуется большой популярностью у деловых партнеров, решает любые проблемы и великолепно взаимодействует. Вместе с тем, у вас не сложились отношения с этим работником. Он не воспринимает вас как руководителя, ведет себя достаточно самоуверенно и амбициозно. В его работе вы нашли некоторые недочеты и решили высказать ему критические замечания. Как вести себя в данной ситуации?

Задание 13

В администрации муниципального образования «Поселок Котельники» должность заместителя главы администрации по экономическим вопросам долгое время была вакантна и часть этих функций выполняла заместитель по финансовым вопросам Сидорова А.А. Наконец, был найден специалист – Иванова Р.Р. При определении круга обязанностей Ивановой Сидорова заявила, что те организации, с которыми у нее налажены контакты, должны остаться за ней, а Иванова пусть сама устанавливает отношения с новыми организациями.

Однако Иванова продолжила работу с уже охваченными организациями. Появились случаи, когда она брала отчеты у Сидоровой, обобщала данные и докладывала руководству о проделанной работе.

Определите объективные и субъективные причины создавшейся конфликтной ситуации.

Тесты для промежуточного контроля

1. Определите вид взаимодействия которое, в меньшей мере характеризуется ориентацией на торжество определенной позиции:

*дискуссия

спор

полемика

дебаты

производственное совещание

2. Борьба принципиально противоположных мнений по тому или иному вопросу, публичный спор с целью защитить, отстоять свою точку зрения и опровергнуть мнение оппонента – это:

дискуссия

спор

*полемика

Дебаты

3. Противоположная сторона в дискуссии обычно именуется: [оппонентом]

4. Определите функции дискуссии помимо функции решения спорных вопросов

*обучающая, развивающая

корректирующая, реабилитационная

контролирующая, стимулирующая

образовательный

5. Определите функцию дискуссии является возможностью получить разнообразную информацию от собеседников, продемонстрировать и повысить свою компетентность

корректирующая

воспитывающая

контролирующая

*обучающая

6. Формат межличностного общения, при котором каждая сторона неосознанно старается достичь превосходства над другой и получить вознаграждение именуется: [игра]

7. Определите формат межличностного общения, предполагающее теплое заинтересованное отношение между людьми, исключаящее извлечение выгоды:

замкнутость

*близость

игра

ритуалы

8. Определите форму межличностного общения, предполагающие наличие скрытых мотивов взаимодействия:

замкнутость

близость

*игра, времяпровождение

ритуалы

9. Определите вид взаимодействия при котором имеется конфронтация сторон: собеседование

*полемика

тренинг

переговоры

10. Определите уровень межличностного взаимодействия, при котором человек может продемонстрировать знания норм социальной среды, подтверждения своего статуса:

*ритуальный или социально-ролевой
деловой (манипулятивный)
интимно-личностный уровень
совещательный

11. Определите уровень межличностного взаимодействия целью которого является эффективное сотрудничество, при котором партнеры оцениваются с точки зрения того, насколько хорошо они могут выполнить поставленные перед ними задачи:

социально-ролевой
*деловой
интимно-личностный уровень
рефлексивный

12. Определите этап беседы на котором обычно происходит визуальный контакт:

при смене темы разговора
во время пауз нерешительности
*в конце фразы
при смене партнера по общению

13. Определите универсальную технологию рационального поведения для защиты от манипуляции:

обратное психологического влияния
реализации своих целей
возбуждение у соперника намерений, не совпадающих с его актуально существующими желаниями
*спокойная реакция на эмоциональные действия манипулятора

14. Если взгляд собеседника обращается на партнера часто и на длительные промежутки времени, при этом зрачки глаз расширены, то это означает

«открылись» глаза на партнёра
отсутствие интереса к теме общения
раздражение к партнёру
*партнер интересен и привлекателен

15. Определите, какие характеристики делают взаимодействие конфликтом:

чувство вины участников
*наличие столкновения сторон

отрицательные эмоции
недовольство

17. Определите причину внутриличностного конфликта сотрудника :
борьба с коллегой возможность использования оборудования (оргтехники)
конфликтные коллеги

*противоречивые требования к результату работы сотрудника
отсутствие обеденного перерыва

19. Определите результат поведения сторон при стиле взаимодействия в конфликте – сотрудничество:

игнорирование интересов и позиций оппонентов
обе стороны приобретают искомое за счет некоторых уступок

*обе стороны выигрывают

обе стороны не объективно оценивают ситуацию

20. Определите результат поведения сторон в конфликте при использовании в разрешении конфликтной ситуации стиля компромисса:

игнорирование интересов и позиций оппонентов

*обе стороны приобретают искомое за счет некоторых уступок

обе стороны выигрывают

обе стороны проигрывают

7.4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков характеризующих этапы формирования компетенций

Контроль освоения дисциплины и оценка знаний обучающихся производится в соответствии с *Пл КубГАУ 2.5.1 «Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация обучающихся».*

Доклад

Доклад – продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой публичное представление полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской или научной задачи (темы).

Рекомендуется для оценки знаний, умений обучающихся.

Критериями оценки доклада являются: степень раскрытия проблемы, использование актуальной информации, корректность оформления презентации, наличие авторской позиции по проблеме

Критерии оценки знаний обучающихся при выступлении с докладом

Показатель	Градация	Баллы
Соответствие доклада заяв-	- соответствует полностью	2

ленной теме, цели и задачам проекта	- есть несоответствия (отступления) - в основном не соответствует	1 0
Структурированность (организация) доклада, которая обеспечивает понимание его содержания	- структурировано, обеспечивает - структурировано, не обеспечивает - не структурировано, не обеспечивает	2 1 0
Культура выступления – чтение с листа или рассказ, обращённый к аудитории	- рассказ без обращения к тексту - рассказ с обращением к тексту - чтение с листа	2 1 0
Доступность доклада о содержании проекта, его целях, задачах, методах и результатах	- доступно без уточняющих вопросов - доступно с уточняющими вопросами - недоступно с уточняющими вопросами	2 1 0
Целесообразность, инструментальность наглядности, уровень её использования	- целесообразна - целесообразность сомнительна - не целесообразна	2 1 0
Соблюдение временного регламента доклада (не более 7 минут)	- соблюден (не превышен) - превышение без замечания - превышение с замечанием	2 1 0
Чёткость и полнота ответов на дополнительные вопросы по существу доклада	- все ответы чёткие, полные - некоторые ответы нечёткие - все ответы нечёткие/неполные	2 1 0
Владение специальной терминологией по теме проекта, использованной в докладе	- владеет свободно - иногда был неточен, ошибался - не владеет	2 1 0
Культура дискуссии – умение понять собеседника и аргументировано ответить на его вопросы	- ответил на все вопросы - ответил на большую часть вопросов - не ответил на большую часть вопросов	2 1 0

Шкала оценки знаний обучающихся при выступлении с докладом:

Оценка «отлично» – 15-18 баллов.

Оценка «хорошо» – 13-14 баллов.

Оценка «удовлетворительно» – 9-12 баллов.

Оценка «неудовлетворительно» – 0-8 баллов.

Устный опрос

Средство контроля, организованное как специальная беседа преподавателя с обучающимся на темы, связанные с изучаемыми дисциплинами, позволяет определить объем знаний обучающегося по определенному разделу.

Рекомендуется для оценки знаний обучающихся.

Критерии оценки знаний обучаемых при проведении опроса

Оценка «отлично» выставляется за полный ответ на поставленный вопрос с включением в содержание ответа лекции, материалов учебников, дополнительной литературы без наводящих вопросов.

Оценка «хорошо» выставляется за полный ответ на поставленный вопрос в объеме лекции с включением в содержание ответа материалов учеб-

ников с четкими положительными ответами на наводящие вопросы преподавателя.

Оценка «**удовлетворительно**» выставляется за ответ, в котором озвучено более половины требуемого материала, с положительным ответом на большую часть наводящих вопросов.

Оценка «**неудовлетворительно**» выставляется за ответ, в котором озвучено менее половины требуемого материала или не озвучено главное в содержании вопроса с отрицательными ответами на наводящие вопросы или студент отказался от ответа без предварительного объяснения уважительных причин.

Тесты

Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.

Рекомендуется для оценки знаний, умений и навыков обучающихся.

Критерии оценки знаний при проведении тестирования

Оценка «**отлично**» выставляется при условии правильного ответа обучающегося не менее чем 85 % тестовых заданий.

Оценка «**хорошо**» выставляется при условии правильного ответа обучающегося не менее чем на 70 % тестовых заданий.

Оценка «**удовлетворительно**» выставляется при условии правильного ответа обучающегося не менее чем на 51 % тестовых заданий.

Оценка «**неудовлетворительно**» выставляется при условии правильного ответа обучающегося менее чем на 50 % тестовых заданий.

Результаты текущего контроля используются при проведении промежуточной аттестации.

Кейс-задание

Кейс представляет собой описание конкретной реальной ситуации, подготовленное по определенному формату и предназначенное для обучения учащихся анализу разных видов информации, ее обобщению, навыкам формулирования проблемы и выработки возможных вариантов ее решения в соответствии с установленными критериями.

Использование ситуативной методики позволяет студентам проявлять и совершенствовать навыки учебной работы, применять на практике теоретический материал, кроме того, данный метод позволяет увидеть неоднозначность решения проблем в реальной жизни.

Результат выполнения кейс-задания оценивается с учетом следующих критериев:

- полнота проработки ситуации;
- полнота выполнения задания;
- новизна и неординарность представленного материала и решений;
- перспективность и универсальность решений;
- умение аргументировано обосновать выбранный вариант решения.

Если результат выполнения кейс-задания соответствует обозначенному критерию студенту присваивается один балл (за каждый критерий по 1 баллу).

Оценка «отлично» – при наборе в 5 баллов.

Оценка «хорошо» – при наборе в 4 балла.

Оценка «удовлетворительно» – при наборе в 3 балла.

Оценка «неудовлетворительно» – при наборе в 2 балла.

Деловая игра - совместная деятельность группы обучающихся и преподавателя с целью решения учебных и профессионально-ориентированных задач путем игрового моделирования реальной проблемной ситуации. Позволяет оценивать умение анализировать и решать типичные профессиональные задачи. Деловая игра активизирует процесс обучения студентов, приучает к исследованию и оценке информации, формирует аналитическое мышление, а также умение четко и правильно излагать свою точку зрения. Суть деловой игры заключается в творческой деятельности участников, которым нужно отыскать проблему и способы ее решения.

На занятии студенты делятся произвольно на группы, каждая из которых имеет цель выполнить полученное задание. Также выбираются независимые эксперты. Группам определяется время для решения поставленной задачи и выбора одного представителя, который будет защищать выбранную позицию.

Каждый представитель студенческой группы выступает, отвечает на вопросы. Эксперты оценивают выступление и работу группы студентов.

Таблица – Критерии оценивания работы студента в деловой игре

№	Критерий	Балл
1	Принимает активное участие в работе группы, предлагает собственные варианты решения проблемы, выступает от имени группы с рекомендациями по рассматриваемой проблеме либо дополняет ответчика; демонстрирует предварительную информационную готовность в игре	5
2	Принимает активное участие в работе группы, участвует в обсуждениях, высказывает типовые рекомендации по рассматриваемой проблеме, готовит возражения оппонентам, однако сам не выступает и не дополняет ответчика; демонстрирует информационную готовность к игре	4
3	Принимает участие в обсуждении, однако собственной точки зрения не высказывает, не может сформулировать ответов на возражения оппонентов, не выступает от имени рабочей группы и не дополняет ответчика; демонстрирует слабую информационную подготовленность к игре	3
4	Принимает участие в работе группы, однако предлагает не аргументированные, не подкрепленные фактическими данными решения; демонстрирует слабую информационную готовность	2
5	Не принимает участия в работе группы, не высказывает никаких суждений, не выступает от имени группы; демонстрирует полную неосведомленность по сути изучаемой проблемы.	1

Практические задания

Критерии оценки знаний обучающегося при выполнении практических заданий

Оценка «отлично» выставляется обучающемуся, показавшему все-

сторонние, систематизированные, глубокие знания исследуемого предмета и умение уверенно применять их на практике при решении конкретных задач, свободное и правильное обоснование принятых решений.

Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, если он твердо знает материал, умеет применять полученные знания на практике, но допускает в решении задач некоторые неточности, которые может устранить с помощью дополнительных вопросов преподавателя.

Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, показавшему фрагментарный, разрозненный характер знаний, нарушения логической последовательности в решении задач, но при этом он владеет основными понятиями, необходимыми для дальнейшего обучения и может применять полученные знания по образцу в стандартной ситуации.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, который не знает большей части материала, допускает грубые ошибки в формулировках основных понятий и не умеет использовать полученные знания при решении типовых практических задач.

Критерии оценки на зачете

Оценки «зачтено» и «незачтено» выставляются по дисциплинам, формой заключительного контроля которых является зачет. При этом оценка «зачтено» должна соответствовать параметрам любой из положительных оценок («отлично», «хорошо», «удовлетворительно»), а «незачтено» — параметрам оценки «неудовлетворительно».

Оценка «отлично» выставляется обучающемуся, который обладает всесторонними, систематизированными и глубокими знаниями материала учебной программы, умеет свободно выполнять задания, предусмотренные учебной программой, усвоил основную и ознакомился с дополнительной литературой, рекомендованной учебной программой. Как правило, оценка «отлично» выставляется обучающемуся усвоившему взаимосвязь основных положений и понятий дисциплины в их значении для приобретаемой специальности, проявившему творческие способности в понимании, изложении и использовании учебного материала, правильно обосновывающему принятые решения, владеющему разносторонними навыками и приемами выполнения практических работ.

Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, обнаружившему полное знание материала учебной программы, успешно выполняющему предусмотренные учебной программой задания, усвоившему материал основной литературы, рекомендованной учебной программой. Как правило, оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, показавшему систематизированный характер знаний по дисциплине, способному к самостоятельному пополнению знаний в ходе дальнейшей учебной и профессиональной деятельности, правильно применяющему теоретические положения при решении практиче-

ских вопросов и задач, владеющему необходимыми навыками и приемами выполнения практических работ.

Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, который показал знание основного материала учебной программы в объеме, достаточном и необходимым для дальнейшей учебы и предстоящей работы по специальности, справился с выполнением заданий, предусмотренных учебной программой, знаком с основной литературой, рекомендованной учебной программой. Как правило, оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, допустившему погрешности в ответах на экзамене или выполнении экзаменационных заданий, но обладающему необходимыми знаниями под руководством преподавателя для устранения этих погрешностей, нарушающему последовательность в изложении учебного материала и испытывающему затруднения при выполнении практических работ.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, не знающему основной части материала учебной программы, допускающему принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных учебной программой заданий, неуверенно с большими затруднениями выполняющему практические работы. Как правило, оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, который не может продолжить обучение или приступить к деятельности по специальности по окончании университета без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

8 Перечень основной и дополнительной учебной литературы

Основная учебная литература

1. Асташина, О. В. Деловые коммуникации : учебное пособие / О. В. Асташина. — Саратов : Вузовское образование, 2021. — 103 с. — ISBN 978-5-4487-0817-6. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. URL: <https://www.iprbookshop.ru/117617.html>

2. Егоршин, А. П. Деловые коммуникации : учебник для вузов / А. П. Егоршин. - 4-е изд., перераб. - Нижний Новгород : НИЭМ, 2020. - 320 с. - ISBN 978-5-901335-55-0. - Текст: электронный. URL: <https://znanium.com/catalog/product/1240729>

3. Короткий, С. В. Деловые коммуникации : учебное пособие / С. В. Короткий. — Саратов : Вузовское образование, 2019. — 90 с. — ISBN 978-5-4487-0472-7. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/80614.html>

Дополнительная учебная литература

1. Веселкова Т.В. Культура устной и письменной коммуникации : учебное пособие / Веселкова Т.В., Выходцева И.С., Любезнова Н.В.. —

Саратов : Вузовское образование, ИЦ «Наука», 2020. — 264 с. — ISBN 978-5-4487-0707-0. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/94281.html>

2. Генералова, С. В. Деловые коммуникации. Технология ведения деловых переговоров : практикум / С. В. Генералова. — 2-е изд. — Саратов : Вузовское образование, 2020. — 59 с. — ISBN 978-5-4487-0728-5. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/97408.html>

3. Дагаева, Е. А. Деловые переговоры : учебное пособие / Е. А. Дагаева. — Таганрог : Таганрогский институт управления и экономики, 2019. — 116 с. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. URL: <https://www.iprbookshop.ru/108077.html>

4. Звягинцева, О. С. Командная работа и коммуникации : учебное пособие / О. С. Звягинцева. — Ставрополь : Ставропольский государственный аграрный университет, 2019. — 184 с. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/109383.html>

9 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

Перечень ЭБС

	Наименование	Тематика
	IPRbook	Универсальная
	Образовательный портал КубГАУ	Универсальная
	Znanium.com	Универсальная

Перечень Интернет сайтов:

– Официальный сайт научной электронной библиотеки eLIBRARY.RU
https://www.elibrary.ru/project_risc.asp:

1. Историческая психология государственного управления. Межвузовский сборник научных статей. Поволжский институт управления им. П. А. Столыпина Российской академии народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации

Режим доступа https://www.elibrary.ru/publisher_about.asp?pubsid=11486

2. Менеджмент и кадры: Психология управления, соционика и социология. Электронный журнал. Режим доступа:

<http://publishing.socionic.info/index.php/management>

3. Психология. Журнал Высшей школы экономики

Режим доступа: <http://www.psy-journal.hse.ru/>

10 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

1. Деловые коммуникации : метод. указания к выполнению самостоятельной работы / сост. М. Н. Кох. – Краснодар : КубГАУ, 2022. – 28 с. Режим доступа: https://edu.kubsau.ru/file.php/119/Kokh_GMU_MU_Del_komm._s.r.pdf
2. Деловые коммуникации : метод. указания по выполнению контрольной работы / сост. М. Н. Кох – Краснодар : КубГАУ, 2022. – 15 с. Режим доступа: https://edu.kubsau.ru/file.php/119/Kokh_GMU_MU_Del.komm._k.r.pdf
3. Деловые коммуникации: метод. указания по проведению практических занятий / сост. Л.В. Сысоева, М. Н. Кох – Краснодар: КубГАУ, 2022. – 60 с. Режим доступа: https://edu.kubsau.ru/file.php/119/posobie_po_delovym_kommunikacijam.pdf

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

Информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине позволяют:

- обеспечить взаимодействие между участниками образовательного процесса, в том числе синхронное и (или) асинхронное взаимодействие посредством сети "Интернет";
- фиксировать ход образовательного процесса, результатов промежуточной аттестации по дисциплине и результатов освоения образовательной программы;
- организовать процесс образования путем визуализации изучаемой информации посредством использования презентаций, учебных фильмов;
- контролировать результаты обучения на основе компьютерного тестирования;
- автоматизировать расчеты аналитических показателей;
- автоматизировать поиск информации посредством использования справочных систем.

Перечень лицензионного ПО

№	Наименование	Краткое описание
1	Microsoft Windows	Операционная система
2	Microsoft Office (включает Word, Excel, PowerPoint)	Пакет офисных приложений
3	Система тестирования INDIGO	Тестирование

Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем

№	Наименование	Тематика
1	Научная электронная библиотека eLibrary	Универсальная

12 Материально-техническое обеспечение для обучения по дисциплине

№ п/п	Наименование учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практики, иных видов учебной деятельности, предусмотренных учебным планом образовательной программы	Наименование помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом, в том числе помещения для самостоятельной работы, с указанием перечня основного оборудования, учебно-наглядных пособий и используемого программного обеспечения	Адрес (местоположение) помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом (в случае реализации образовательной программы в сетевой форме дополнительно указывается наименование организации, с которой заключен договор)
1	2	3	4
1	Деловые коммуникации	<p>410 ЭЛ, учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации</p> <p>посадочных мест — 147; площадь — 106,1 м²; учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации .</p> <p>сплит-система — 2 шт.;</p> <p>технические средства обучения, наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий (ноутбук, проектор, экран);</p> <p>программное обеспечение: Windows, Office;</p> <p>специализированная мебель(учебная доска, учебная мебель).</p>	350044, Краснодарский край, г. Краснодар, ул. им. Калинина, 13
2	Деловые коммуникации	10 ЭЛ, учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивиду-	350044, Краснодарский край, г. Краснодар, ул. им. Калинина, 13

		<p>альных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации</p> <p>Помещение №10 ЭЛ, посадочных мест — 30; площадь — 36,6м²; учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.</p> <p>специализированная мебель(учебная доска, учебная мебель).</p>	
3	Деловые коммуникации	<p>8 ЭЛ, учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации</p> <p>Помещение №8 ЭЛ, посадочных мест — 30; площадь — 36,5м²; учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации специализированная мебель (учебная доска, учебная мебель).</p>	350044, Краснодарский край, г. Краснодар, ул. им. Калинина, 13
4	Деловые коммуникации	<p>Помещение №511 ЭЛ, площадь — 42,3м²; помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования.</p>	350044, Краснодарский край, г. Краснодар, ул. им. Калинина, 13
5	Деловые коммуникации	<p>Помещение №226 ГУК, посадочных мест — 16; площадь — 35,9м²; помещение для самостоятельной работы обучающихся. технические средства обучения (компьютер персональный — 13</p>	350044, Краснодарский край, г. Краснодар, ул. им. Калинина, 13

	<p>шт.); доступ к сети «Интернет»; доступ в электронную информационно-образовательную среду университета; специализированная мебель (учебная мебель).</p> <p>Программное обеспечение: Windows, Office, система тестирования INDIGO</p>	
--	--	--

