

Приложение Л.РПД БЗ.Б.11

**Филиал федерального государственного бюджетного образовательного учреждения
высшего образования
«Национальный исследовательский университет «МЭИ»
в г. Смоленске**

УТВЕРЖДАЮ

Зам. директора
филиала ФГБОУ ВО «НИУ «МЭИ»
в г. Смоленске
по учебно-методической работе
В.В. Рожков
« 31 » 08 2015 г.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ

(НАИМЕНОВАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ)

Направление подготовки: 38.03.02 (080200) Менеджмент

Профиль подготовки: Менеджмент организации

Уровень высшего образования: бакалавриат

Нормативный срок обучения: 4 года

Смоленск – 2015 г.

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

Целью освоения дисциплины является подготовка обучающихся к организационно-управленческой профессиональной деятельности по направлению подготовки 38.03.02 (080200) Менеджмент (профиль подготовки: Менеджмент организации) посредством обеспечения этапов формирования компетенций, предусмотренных ФГОС, в части представленных ниже знаний, умений и навыков.

Задачами дисциплины является изучение понятийного аппарата дисциплины, основных теоретических положений и методов, формирование умений и привитие навыков применения теоретических знаний для решения практических задач.

Дисциплина направлена на формирование следующих общекультурных и профессиональных компетенций:

ОК-19 способностью осуществлять деловое общение: публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловую переписку, электронные коммуникации
В результате изучения дисциплины студент должен:

Знать:

- особенности вербальной и невербальной коммуникации;
- определение, функции и виды коммуникации;
- особенности деловой коммуникации;
- формы делового общения, основные психологические особенности деловой беседы, деловых переговоров, дискуссий, собраний и совещаний, приема подчиненных, общения с коллегами и начальником, публичных выступлений;
- особенности проявления темперамента и характера личности в деловых коммуникациях, психологические приемы влияния на партнера и способы защиты от манипуляций в деловых коммуникациях;
- этические принципы деловых коммуникаций.

Уметь:

- учитывать психологические аспекты при представлении информации;
- вести деловые беседы, деловые переговоры, совещания;
- анализировать личность партнера по невербальному поведению;
- распознавать стереотипы при восприятии партнера в коммуникации;
- использовать психологические приемы влияния на партнера в процессе коммуникации.

Владеть:

- навыками учета психологических факторов, влияющих на процесс деловых коммуникаций;
- применения методов и техник аргументирования и приемов влияния на партнера в процессе делового общения;
- навыками психодиагностики личности делового партнера по невербальным признакам.

ПК-5 способностью эффективно организовать групповую работу на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды

В результате изучения дисциплины студент должен:

Знать:

- процессы групповой динамики и принципы формирования команды.

Уметь:

- организовывать групповую работу.

Владеть:

- навыками формирования команды, анализа групповой динамики.

ПК-6 владеть различными способами разрешения конфликтных ситуаций

В результате изучения дисциплины студент должен:

Знать:

- понятие, структуру и типологию конфликтов;
- стадии развития конфликтных ситуаций;
- типы конфликтных личностей;
- модель конфликтного процесса и его последствия;
- методы и стратегии разрешения конфликтных ситуаций;
- причины плохой коммуникации; факторы, затрудняющие восприятие в коммуникации;
- признаки и механизм протекания стресса, причины возникновения и виды

профессиональных стрессов.

Уметь:

- анализировать и конструктивно разрешать конфликтные ситуации;
- использовать средства и методы психологического воздействия на конфликтующие стороны;
- руководствоваться этическими принципами поведения в конфликте;
- осуществлять саморегуляцию и преодолевать стресс.

Владеть:

- навыками предотвращения и конструктивного разрешения конфликтов;
- использования средств и методов психологического воздействия;
- навыками межличностной и групповой коммуникации и методами повышения взаимопонимания при осуществлении коммуникаций.

ПК-7 способностью к анализу и проектированию межличностных, групповых и организационных коммуникаций

В результате изучения дисциплины студент должен:

Знать:

- основы коллективной психологии;
- особенностей и закономерности групповой работы, развития коллектива;
- основных подходов к психологическому воздействию на индивида, группы и сообщества;
- состояния, свойств и эмоционально-волевой сферы личности, ее индивидуальных особенностей;
- основных способов организации партнерской работы;
- условий работы в коллективе;
- принципы успешной организации времени делового человека;
- технологию организации деловых коммуникаций.

Уметь:

- организовывать работу малого коллектива, рабочей группы;
- прогнозировать изменения и динамику уровня развития и функционирования различных составляющих психики;
- управлять своими эмоциями и абстрагироваться от личных симпатий/антипатий; налаживать конструктивный диалог;
- устанавливать нужные деловые связи, находить поддержку и союзников.

Владеть:

- навыками установлению доверительного контакта и диалога, убеждению и поддержке людей;

- навыками коммуникации и организации коллективной работы;
- методами выявления индивидуальных особенностей личности;
- навыками управления эмоциями; методами управления конфликтами;
- методами командообразования; навыками эффективной организации рабочего времени.

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина относится к базовой части блока БЗ «Профессиональный цикл» образовательной программы подготовки бакалавров по профилю: Менеджмент организации направления 38.03.02 (080200) Менеджмент (индекс дисциплины в соответствии с учебным планом: БЗ.Б.11).

В соответствии с учебным планом по направлению 38.03.02 (080200) Менеджмент дисциплина «Деловые коммуникации» (БЗ.Б.11) базируется на следующих дисциплинах и практиках:

«Теория менеджмента (история управленческой мысли, теория организации, организационное поведение)»

«Маркетинг»

«Управление бизнес-процессами»

Дисциплина «Деловые коммуникации» базируется на умениях и навыках, полученных в ходе прохождения учебной и производственной практик (4 семестр)

Знания, умения и навыки, полученные студентами в процессе изучения дисциплины, являются базой для изучения дисциплин и способствуют прохождению практик и государственной итоговой аттестации:

«Финансовый менеджмент»

«Стратегический менеджмент»

«Мультимедийные технологии в управлении производством»

«Управление человеческими ресурсами»

«Инвестиционный менеджмент»

«Инновационный менеджмент»

«Логистика»

«Бизнес-планирование»

«Маркетинговые коммуникации»

Знания, умения и навыки, полученные студентами в процессе изучения дисциплины, являются базой для прохождения производственных практик (6 и 7 семестры) и государственной итоговой (итоговой государственной) аттестации (выпускная квалификационная работа)

3. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Аудиторная работа

Цикл:	Профессиональный	Семестр
Часть цикла:	базовая	
№ дисциплины по учебному плану:	БЗ.Б.11	
Часов (всего) по учебному плану:	72	5 семестр
Трудоемкость в зачетных единицах (ЗЕТ)	2	5 семестр
Лекции (ЗЕТ, часов)	0,5 ЗЕТ; 18 час	5 семестр
Практические занятия (ЗЕТ, часов)	0,5 ЗЕТ; 18 час	5 семестр

Лабораторные работы (ЗЕТ, часов)	-----	-----
Объем самостоятельной работы по учебному плану ((ЗЕТ; часов всего)	1 ЗЕТ; 36 час	5 семестр
Зачет с оценкой (в объеме самостоятельной работы)	0,25 ЗЕТ; 9 час	5 семестр
Экзамен	-----	-----

Самостоятельная работа студентов

Вид работ	Трудоёмкость, ЗЕТ, час
Изучение материалов лекций (лк)	0,25 ЗЕТ; 9 час
Подготовка к практическим занятиям (пз)	0,5 ЗЕТ; 18 час
Подготовка к защите лабораторной работы (лаб)	-----
Выполнение расчетно-графической работы (реферата)	-----
Выполнение курсового проекта (работы)	-----
Самостоятельное изучение дополнительных материалов дисциплины (СРС)	-----
Подготовка к контрольным работам	-----
Подготовка к тестированию	-----
Подготовка к зачету	0,25 ЗЕТ; 9 час
Всего (в соответствии с УП):	1 ЗЕТ, 36 час
Подготовка к экзамену	-----

4. Содержание дисциплины, структурированное по темам с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

№ п/п	Темы дисциплины	Всего часов на тему	Виды учебных занятий, включая самостоятельную работу студентов, и трудоемкость (в часах) (в соответствии с УП)				
			лк	пр	лаб	СРС	в т.ч. интеракт.
1	Общение как социально-психологическая проблема	8	2	2	–	4	2
2	Вербальные средства деловой коммуникации	8	2	2	–	4	2
3	Невербальные средства деловой коммуникации	8	2	2	–	4	2
4	Психологические проблемы деловых коммуникаций	8	2	2	–	4	2
5	Деловая беседа как основная форма делового общения	8	2	2	–	4	2
6	Психологические аспекты переговорного процесса	8	2	2	–	4	2
7	Деловые совещания и собрания. Публичные выступления в деловом общении	13	3	2	–	8	2
8	Формы письменных деловых коммуникаций	11	3	4	–	4	4
всего по видам учебных занятий			18	18	–	36	18

Содержание по видам учебных занятий

Тема 1. Общение как социально-психологическая проблема

Лекция 1. Общение как социально-психологическая проблема. Понятие «общение», «коммуникация». Структурные компоненты общения. Перцептивная сторона общения. Коммуникативная сторона общения. Интерактивная сторона общения. Виды общения. (2 час).

Практическое занятие 1. Общение как социально-психологическая проблема. Содержание понятий «общение», «коммуникация». Коммуникация как обмен информацией. Понятие коммуникативной компетентности. Структура коммуникационного процесса. (2 час).

Самостоятельная работа (4 час). Подготовка к практическому занятию. Составление терминологического словаря; обзор интернет-сайтов и разработка каталога Интернет-ресурсов по теме; разработка аннотированного каталога; подготовка докладов с презентациями по темам.

Текущий контроль: Устный опрос (в интерактивной форме). Проверка выполнения заданий для самостоятельной работы.

Тема 2. Вербальные средства деловой коммуникации.

Лекция 2. Речь как источник информации. Речевые средства общения. Факторы, обуславливающие речевое поведение и взаимопонимание: коммуникативная компетентность, социальные роли, коммуникативный контекст, коммуникативная установка, этнокультурные особенности. Официально-деловой стиль как основа деловой коммуникации. Умение слушать. Техники активного слушания: преимущества, недостатки, трудности. (2 час).

Практическое занятие 2. Вербальные и невербальные средства деловой коммуникации.

Речевые средства общения. Факторы, обуславливающие речевое поведение и взаимопонимание. Техники активного слушания. (2 час).

Самостоятельная работа (4 час). Подготовка к практическому занятию. Составление терминологического словаря; обзор интернет-сайтов и разработка каталога Интернет-ресурсов по теме; разработка аннотированного каталога; подготовка докладов с презентациями по предложенным темам.

Текущий контроль: Устный опрос (в интерактивной форме). Проверка выполнения заданий для самостоятельной работы.

Тема 3. Невербальные средства деловой коммуникации.

Лекция 3. Природа и типология невербальной коммуникации. Невербальные средства общения и их функции. Сознательное и бессознательное в невербальном поведении. Проблема интерпретации невербальной информации. Паралингвистическая и экстралингвистическая системы знаков. Проксемика как наука о пространственной и временной организации общения. Организация пространственной среды в деловой коммуникации. Визуальная составляющая в межличностном общении. (2 час).

Практическое занятие 3. Невербальные средства общения и их функции. Проблема интерпретации невербальной информации. Паралингвистическая и экстралингвистическая системы знаков. Проксемика как наука о пространственной и временной организации общения. Организация пространственной среды в деловой коммуникации. Визуальная составляющая в межличностном общении. (2 час).

Самостоятельная работа (4 час). Подготовка к практическому занятию. Составление терминологического словаря; обзор интернет-сайтов и разработка каталога Интернет-

ресурсов по теме; разработка аннотированного каталога, подготовка докладов с презентациями по предложенным темам.

Текущий контроль: Устный опрос (в интерактивной форме). Проверка выполнения заданий для самостоятельной работы.

Тема 4. Психологические проблемы деловых коммуникаций

Лекция 4. Коммуникация как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной деятельности. Механизмы воздействия в процессе общения. Взаимопонимание как основа и цель делового общения. Уровни понимания. Роль суггестии и контрсуггестии в процессе общения. «Избегание», «авторитетность» как способы контрсуггестии. Психологические, эмоциональные и т.п. барьеры. (2 час).

Практическое занятие 4. Психологические проблемы деловых коммуникаций.

Коммуникация как социально-психологический механизм взаимодействия. Механизмы воздействия и понимания в процессе общения. Коммуникативные барьеры. Понятие коммуникативного барьера. Причины возникновения барьеров в деловой коммуникации. Классификации коммуникативных барьеров. Коммуникативные барьеры, пути их преодоления. Психологические барьеры общения. Способы организации эффективной деловой коммуникации. (2 час).

Самостоятельная работа (4 час). Подготовка к практическому занятию. Составление терминологического словаря; подготовка докладов с презентациями по предложенным темам.

Текущий контроль: Устный опрос (в интерактивной форме). Проверка выполнения заданий для самостоятельной работы.

Тема 5 Деловая беседа как основная форма делового общения

Лекция 5. Традиционные формы деловой коммуникации. Деловая беседа как самая используемая форма делового общения. Виды деловых бесед и особенности их организации и проведения. Технология кадровых бесед. Телефонный разговор как разновидность деловой беседы, его особенности и отличия по ведению. Основные принципы ведения деловых бесед. (2 час).

Практическое занятие 5. Деловая беседа как основная форма делового общения.

Формы деловой коммуникации. Деловая беседа как самая используемая форма делового общения. Виды деловых бесед. Телефонный разговор как разновидность деловой беседы. Принципы ведения деловых бесед. (2 час).

Самостоятельная работа (4 час). Подготовка к практическому занятию. Составление терминологического словаря; подготовка докладов с презентациями по предложенным темам.

Текущий контроль: Устный опрос (в интерактивной форме). Проверка выполнения заданий для самостоятельной работы.

Тема 6. Психологические аспекты переговорного процесса

Лекция 6. Переговоры, основные понятия. Принципы поведения на переговорах. Качества, необходимые переговорщику. Подготовка к переговорам. Стадии переговорного процесса. Способы взаимодействия в переговорах. Стратегии поведения в деловых переговорах. Манипуляции в общении и их характеристики. (2 час).

Практическое занятие 6. Психологические аспекты переговорного процесса.

Переговорный процесс как форма деловой коммуникации. Стадии переговорного процесса. Стратегии поведения в деловых переговорах. Манипуляции в общении и их характеристики. (2 час).

Самостоятельная работа (4 час). Подготовка к практическому занятию. Составление терминологического словаря; обзор интернет-сайтов и разработка каталога Интернет-ресурсов по теме; подготовка докладов с презентациями по предложенным темам.

Текущий контроль: Устный опрос (в интерактивной форме). Проверка выполнения заданий для самостоятельной работы.

Тема 7. Деловые совещания и собрания. Публичные выступления в деловом общении.

Лекция 7. Деловые совещания как форма делового общения. Инновационные формы деловой коммуникации: пресс-конференция, торги, презентация. Пресс-конференция, ее подготовка и проведение. Презентация, ее смысл и назначение. Дистанционное общение с использованием современных технических средств коммуникации. Правила организации и проведения инновационных форм деловой коммуникации. Имидж как средство деловой коммуникации. Самопрезентация. Подготовка к выступлению: аудитория, аудиовизуальные средства, материалы, текст. Что нужно знать при подготовке визуальных средств. Как сделать текст своего выступления. Особенности лексики, стиля изложения, использования цитат, примеров и т.п. Техники выступления. Особенности выступления в больших и малых аудиториях. (2 час).

Практическое занятие 7. Деловые совещания и публичные выступления в деловом общении.

Деловые совещания как форма делового общения. Инновационные формы деловой коммуникации: пресс-конференция, торги, презентация. Пресс-конференция, ее подготовка и проведение. Презентация, ее смысл и назначение. Дистанционное общение с использованием современных технических средств коммуникации. Публичные выступления. (2 час).

Самостоятельная работа (8 час). Подготовка к практическому занятию. Составление терминологического словаря; разработка аннотированного каталога, подготовка докладов с презентациями по предложенным темам.

Текущий контроль: Устный опрос (в интерактивной форме). Проверка выполнения заданий для самостоятельной работы.

Тема 8. Формы письменных деловых коммуникаций.

Лекция 8. Деловое письмо. Виды, структура и принципы составления деловых писем. Официальный деловой стиль. Принципы составления деловых писем. Отчеты, предложения и их разновидности. Структура отчета и предложения. Структурирование текста. Содержание и виды резюме. Особенности официально-деловой речи. Классификация деловых писем. Правила оформления деловых посланий. (2 час).

Практическое занятие 8. Формы письменных деловых коммуникаций.

Деловое письмо. Виды, структура и принципы составления деловых писем. Отчеты, предложения и их разновидности. Структура отчета и предложения. Резюме: виды, содержание. (2 час).

Самостоятельная работа (4 час). Подготовка к практическому занятию. Составление терминологического словаря; обзор интернет-сайтов и разработка каталога Интернет-ресурсов по теме; разработка аннотированного каталога, подготовка докладов с презентациями по предложенным темам.

Текущий контроль: Устный опрос (в интерактивной форме). Проверка выполнения заданий для самостоятельной работы.

Тема 9 Конфликты в деловых коммуникациях

Лекция 9. Конфликты в деловых отношениях, их причины и разновидности. Структура конфликта. Объективная и субъективная составляющие конфликтов. Динамика

конфликта. Кумулятивный характер конфликта. Основные модели конфликта. Способы разрешения конфликтов. Стили поведения в конфликтных ситуациях. Возможности управления конфликтной ситуацией. Предупреждение конфликтов. Управленческая и корпоративная этика в условиях конфликта. Современные нормы и эталоны управленческого взаимодействия. (2 час).

Практическое занятие 9. Конфликты в деловых коммуникациях.

Конфликты в деловых отношениях, их причины и разновидности. Структура конфликта. Объективная и субъективная составляющие конфликтов. Динамика конфликта. Способы разрешения конфликтов. Стили поведения в конфликтных ситуациях. Управленческая и корпоративная этика в условиях конфликта. (2 час).

Самостоятельная работа (4 час). Подготовка к практическому занятию. Составление терминологического словаря; обзор интернет-сайтов и разработка каталога Интернет-ресурсов по теме; разработка аннотированного каталога, подготовка докладов с презентациями по предложенным темам.

Текущий контроль: Устный опрос (в интерактивной форме). Проверка выполнения заданий для самостоятельной работы.

Промежуточная аттестация по дисциплине:

Изучение дисциплины заканчивается зачётом с оценкой. Зачёт проводится в соответствии с Положением о зачетной и экзаменационной сессиях в НИУ МЭИ и инструктивным письмом от 14.05.2012 г. № И-23.

Зачет по дисциплине проводится в устной форме.

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

Для обеспечения самостоятельной работы обучающихся разработаны: демонстрационные слайды лекций (приложение к РПД); методические рекомендации по организации самостоятельной работы, по подготовке к семинарским (практическим) занятиям; описание методики проведения интерактивных занятий (по методу «малых групп»); методические рекомендации по написанию и оформлению докладов; темы докладов; контрольные вопросы по курсу, а также другие теоретические и методические материалы.

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

6.1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования

При освоении дисциплины формируются следующие компетенции: ОК-19, ПК-5, ПК-6, ПК-7.

Указанные компетенции формируются в соответствии со следующими этапами:

1. Формирование и развитие теоретических знаний, предусмотренных указанными компетенциями (лекционные занятия, самостоятельная работа студентов).

2. Приобретение и развитие практических умений, предусмотренных компетенциями (практические занятия, самостоятельная работа студентов).

3. Закрепление теоретических знаний, умений и практических навыков, предусмотренных компетенциями, в ходе решения конкретных задач на практических занятиях, успешной сдачи зачета.

6.2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описания шкал оценивания

Сформированность каждой компетенции в рамках освоения данной дисциплины оценивается по трехуровневой шкале:

- пороговый уровень является обязательным для всех обучающихся по завершении освоения дисциплины;
- продвинутый уровень характеризуется превышением минимальных характеристик сформированности компетенции по завершении освоения дисциплины;
- эталонный уровень характеризуется максимально возможной выраженностью компетенции и является важным качественным ориентиром для самосовершенствования.

При достаточном качестве освоения более 80% приведенных знаний, умений и навыков преподаватель оценивает освоение данной компетенции в рамках настоящей дисциплины на эталонном уровне, при освоении более 60% приведенных знаний, умений и навыков – на продвинутом, при освоении более 40% приведенных знаний, умений и навыков - на пороговом уровне. В противном случае компетенция в рамках настоящей дисциплины считается неосвоенной.

Уровень сформированности каждой компетенции на различных этапах ее формирования в процессе освоения данной дисциплины оценивается в ходе текущего контроля успеваемости и представлено различными видами оценочных средств.

Для оценки сформированности в рамках данной дисциплины компетенции ОК-19 «Способность осуществлять деловое общение: публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловую переписку, электронные коммуникации» преподавателем оценивается содержательная сторона и качество материалов, приведенных в отчетах студента по практическим занятиям, самостоятельной работе. Учитываются также ответы студента на вопросы по соответствующим видам занятий при текущем контроле – контрольных опросах, заданий по практическим занятиям.

Принимается во внимание

наличие **знаний**:

- особенностей вербальной и невербальной коммуникации;
- определения, функций и видов коммуникации;
- особенностей деловой коммуникации;
- форм делового общения, основных психологических особенностей деловой беседы, деловых переговоров, дискуссий, собраний и совещаний, приема подчиненных, общения с коллегами и начальником, публичных выступлений;
- особенностей проявления темперамента и характера личности в деловых коммуникациях, психологических приемов влияния на партнера и способов защиты от манипуляций в деловых коммуникациях;
- этических принципов деловых коммуникаций;

наличие **умений**:

- учитывать психологические аспекты при представлении информации; вести деловые беседы, деловые переговоры, совещания; анализировать личность партнера по невербальному поведению; распознавать стереотипы при восприятии партнера в коммуникации; использовать психологические приемы влияния на партнера в процессе коммуникации;

присутствие **навыков**:

- учета психологических факторов, влияющих на процесс деловых коммуникаций; применения методов и техник аргументирования и приемов влияния на партнера в процессе делового общения; навыками психодиагностики личности делового партнера по невербальным признакам.

Критерии оценивания уровня сформированности компетенции в процессе выполнения и защиты практических занятий, заданий для самостоятельной работы представлены в методических рекомендациях по подготовке к практическим занятиям, методические указания по организации самостоятельной работы студентов (приложение к РПД).

Для оценки сформированности в рамках данной дисциплины компетенции ПК-5 «Способность эффективно организовать групповую работу на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды» преподавателем оценивается содержательная сторона и качество материалов, приведенных в отчетах студента по практическим занятиям, самостоятельной работе. Учитываются также ответы студента на вопросы по соответствующим видам занятий при текущем контроле – контрольных опросах, заданий по практическим занятиям.

Принимается во внимание

наличие **знаний**:

- процессы групповой динамики и принципы формирования команды;

наличие **умений**:

- организовывать групповую работу;

присутствие **навыков**:

- навыками формирования команды, анализа групповой динамики.

Критерии оценивания уровня сформированности компетенции в процессе выполнения и защиты практических занятий, заданий для самостоятельной работы представлены в методических рекомендациях по подготовке к практическим занятиям, методические указания по организации самостоятельной работы студентов (приложение к РПД).

Для оценки сформированности в рамках данной дисциплины компетенции ПК-6 «владеть различными способами разрешения конфликтных ситуаций» преподавателем оценивается содержательная сторона и качество материалов, приведенных в отчетах студента по практическим занятиям, самостоятельной работе. Учитываются также ответы студента на вопросы по соответствующим видам занятий при текущем контроле – контрольных опросах, заданий по практическим занятиям.

Принимается во внимание

наличие **знаний**:

- понятия, структуры и типологии конфликтов;
- стадий развития конфликтных ситуаций;
- типов конфликтных личностей;
- моделей конфликтного процесса и его последствия;
- методов и стратегий разрешения конфликтных ситуаций;
- причин плохой коммуникации;
- факторов, затрудняющих восприятие в коммуникации;
- признаков и механизмов протекания стресса, причин возникновения и видов профессиональных стрессов

наличие **умений**:

- анализировать и конструктивно разрешать конфликтные ситуации;
- использовать средства и методы психологического воздействия на конфликтующие стороны;
- руководствоваться этическими принципами поведения в конфликте;
- осуществлять саморегуляцию и преодолевать стресс

присутствие **навыков**:

- предотвращения и конструктивного разрешения конфликтов;
- использования средств и методов психологического воздействия;

- межличностной и групповой коммуникации и владения методами повышения взаимопонимания при осуществлении коммуникаций.

Критерии оценивания уровня сформированности компетенции в процессе выполнения и защиты практических занятий, заданий для самостоятельной работы представлены в методических рекомендациях по подготовке к практическим занятиям, методические указания по организации самостоятельной работы студентов (приложение к РПД).

Для оценки сформированности в рамках данной дисциплины компетенции ПК-7 «способность к анализу и проектированию межличностных, групповых и организационных коммуникаций» преподавателем оценивается содержательная сторона и качество материалов, приведенных в отчетах студента по практическим занятиям, самостоятельной работе. Учитываются также ответы студента на вопросы по соответствующим видам занятий при текущем контроле – контрольных опросах, заданий по практическим занятиям.

Принимается во внимание

наличие **знаний**:

- основ коллективной психологии;
- особенностей и закономерностей групповой работы, развития коллектива;
- основных подходов к психологическому воздействию на индивида, группы и сообщества;

- состояния, свойств и эмоционально-волевой сферы личности, ее индивидуальных особенностей;

- основных способов организации партнерской работы;

- условий работы в коллективе;

- принципов успешной организации времени делового человека;

- технологии организации деловых коммуникаций

наличие **умений**:

- организовывать работу малого коллектива, рабочей группы;

- прогнозировать изменения и динамику уровня развития и функционирования различных составляющих психики;

- управлять своими эмоциями и абстрагироваться от личных симпатий/антипатий;

- налаживать конструктивный диалог;

- устанавливать нужные деловые связи, находить поддержку и союзников;

присутствие **навыков**:

- установления доверительного контакта и диалога, убеждения и поддержке людей;

- коммуникации и организации коллективной работы;

- владения методами выявления индивидуальных особенностей личности;

- управления эмоциями;

- владения методами управления конфликтами;

- владения методами командообразования;

- эффективной организации рабочего времени.

Критерии оценивания уровня сформированности компетенции в процессе выполнения и защиты практических занятий, заданий для самостоятельной работы представлены в методических рекомендациях по подготовке к практическим занятиям, методические указания по организации самостоятельной работы студентов (приложение к РПД).

Сформированность уровня компетенции не ниже порогового является основанием для допуска обучающегося к промежуточной аттестации по данной дисциплине.

Формой промежуточной аттестации по данной дисциплине является зачет, оцениваемый по принятой в НИУ «МЭИ» четырехбалльной системе: "отлично", "хорошо", "удовлетворительно", "неудовлетворительно".

Зачет с оценкой проводится в устной форме (может быть и как совокупный результат освоения всех компетенций по данной дисциплине) (в соответствии с инструктивным письмом НИУ МЭИ от 14 мая 2012 года № И-23).

Критерии оценивания:

Оценки «отлично» заслуживает студент, обнаруживший всестороннее, систематическое и глубокое знание материалов изученной дисциплины, умение свободно выполнять задания, предусмотренные программой, усвоивший основную и знакомый с дополнительной литературой, рекомендованной рабочей программой дисциплины; проявивший творческие способности в понимании, изложении и использовании материалов изученной дисциплины, безупречно ответившему не только на вопросы билета, но и на дополнительные вопросы в рамках рабочей программы дисциплины, правильно выполнившему практические задание

Оценки «хорошо» заслуживает студент, обнаруживший полное знание материала изученной дисциплины, успешно выполняющий предусмотренные задания, усвоивший основную литературу, рекомендованную рабочей программой дисциплины; показавшему систематический характер знаний по дисциплине, ответившему на все вопросы билета, правильно выполнившему практические задание, но допустившему при этом не принципиальные ошибки.

Оценки «удовлетворительно» заслуживает студент, обнаруживший знание материала изученной дисциплины в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по профессии, справляющийся с выполнением заданий, знакомы с основной литературой, рекомендованную рабочей программой дисциплины; допустившим погрешность в ответе на теоретические вопросы и/или при выполнении практических заданий, но обладающий необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя, либо неправильно выполнившему практическое задание, но по указанию преподавателя выполнившим другие практические задания из того же раздела дисциплины.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, обнаружившему серьезные пробелы в знаниях основного материала изученной дисциплины, допустившему принципиальные ошибки в выполнении заданий, не ответившему на все вопросы билета и дополнительные вопросы и неправильно выполнившему практическое задание (неправильное выполнение только практического задания не является однозначной причиной для выставления оценки «неудовлетворительно»). Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение по образовательной программе без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине (формирования и развития компетенций, закрепленных за данной дисциплиной). Оценка «неудовлетворительно» выставляется также, если студент после начала зачета отказался его сдавать или нарушил правила сдачи зачета (списывал, подсказывал, обманом пытался получить более высокую оценку и т.д.).

В зачетную книжку студента и выписку к диплому выносится оценка зачета по дисциплине за 5 семестр.

6.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Вопросы по формированию и развитию теоретических знаний, предусмотренных компетенциями, закрепленными за дисциплиной:

(примерные вопросы по лекционному материалу дисциплины):

1. Понятие «общение», «коммуникация».

2. Структурные компоненты общения.
3. Перцептивная сторона общения.
4. Механизмы социальной перцепции.
5. Коммуникативная сторона общения.
6. Интерактивная сторона общения. Теория Э.Берна.
7. Виды общения.
8. Невербальные средства общения.
9. Полисенсорная природа невербальной коммуникации.
10. Коммуникативные барьеры общения.
11. Психологические барьеры общения.
12. Деловая беседа как основная форма делового общения.
13. Переговорный процесс: сущность, этапы.
14. Метод принципиальных переговоров.
15. Публичное выступление как форма делового общения.
16. Особенности письменной деловой коммуникации.
17. Резюме: содержание, виды.
18. Конфликт в деловой коммуникации.
19. Способы преодоления конфликтной ситуации.
20. Стадии развития конфликта.

Вопросы и задания по приобретению и развитию практических умений, предусмотренных компетенциями, закрепленными за дисциплиной
(примеры вопросов к практическим занятиям)

1. Какова роль деловых коммуникаций в жизни человека?
2. Какова структура коммуникативного процесса?
3. Укажите функции и виды коммуникации.
4. Обозначьте основные отличия деловых коммуникаций от повседневных.
5. Какова структура общения?
6. В чем суть перцептивной стороны общения?
7. Укажите основные функции вербальной коммуникации.
8. Раскройте основные характеристики видов речи.
9. Каковы функции невербальной коммуникации?
10. Укажите основные компоненты невербальной коммуникации.
11. Охарактеризуйте основные виды барьеров коммуникации.
12. Что является причинами плохих коммуникаций?
13. Каковы факторы, затрудняющие адекватное восприятие в коммуникации?
14. Охарактеризуйте влияние стереотипов и установок при восприятии партнера в коммуникации.
15. Каковы защитные механизмы в деловой коммуникации?
16. Охарактеризуйте формы деловой коммуникации.
17. Охарактеризуйте деловую беседу как основную форму делового общения.
18. Каковы техники и методы аргументации?
19. Дайте определение методу принципиальных переговоров.
20. Каковы стадии переговорного процесса?
21. В чем суть переговоров с позиции силы и с позиции слабости?
22. Охарактеризуйте виды деловых совещаний.
23. Каковы типичные затруднения при публичном выступлении?
24. Охарактеризуйте индивидуальные различия коммуникативного поведения.
25. Какие определения темпераменту можно дать?
26. Какие теории и концепции темперамента Вы знаете?

27. Охарактеризуйте сильные и слабые стороны своего темперамента.
28. К какому конституционному типу Вы себя относите?
29. В чем отличия характера от темперамента?
30. Какие акцентуации характера существуют?
31. Как Вы считаете, какова роль индивидуально-психологических особенностей человека в его успехе: социальном, профессиональном, личностном?
32. Каковы этические принципы деловых коммуникаций?
33. В чем суть защиты от манипуляций в деловых коммуникациях?
34. Каковы правила эмпатического слушания?
35. Каковы причины конфликтов в деловом общении?
36. Что такое конфликт и каковы его разновидности?
37. Каковы способы разрешения конфликтных ситуаций?
38. Охарактеризуйте модель конфликтного процесса и его последствия.
39. Охарактеризуйте стадии развития конфликта.
40. Что такое профессиональный стресс и каковы его причины?
41. Охарактеризуйте признаки и физиологические механизмы стресса.
42. Раскройте сущность различных видов стресса.
43. Охарактеризуйте приемы саморегуляции человека.
44. Охарактеризуйте особенности деловой переписки.
45. Каковы общие правила оформления документов?

Примерные вопросы по дисциплине «Деловые коммуникации»
для подготовки к зачету

1. Понятие деловое общение и деловые коммуникации.
2. Структура общения.
3. Интерактивная сторона общения.
4. Коммуникативная сторона общения.
5. Виды барьеров в коммуникации.
6. Причины плохих коммуникаций.
7. Стереотипы и установки в деловых коммуникациях.
8. Перцептивная сторона общения.
9. Понятие конфликт. Виды конфликтов.
10. Причины возникновения конфликтов в деловых коммуникациях.
11. Вербальная коммуникация. Виды речи.
12. Невербальная коммуникация. Функции и средства невербальной коммуникации.
13. Суггестия, конформизм и неконформизм в деловых коммуникациях.
14. Защитные механизмы в деловых коммуникациях.
15. Деловая беседа как основная форма делового общения.
16. Техники и методы аргументации.
17. Деловые переговоры.
18. Стадии переговорного процесса.
19. Переговоры с позиции силы и с позиции слабости.
20. Метод принципиальных переговоров.
21. Деловые совещания и собрания.
22. Особенности публичного выступления.
23. Индивидуальные особенности коммуникативного поведения.
24. Этические принципы деловых коммуникаций.
25. Психологические приемы влияния на партнера.
26. Психологические аспекты имиджа делового человека.

27. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях.
28. Типы конфликтных личностей.
29. Профессиональные стрессы: причины, виды.
30. Способы саморегуляции человека.
31. Документационное обеспечение управленческой деятельности.
32. Деловая переписка, правила оформления, виды.
33. Стадии развития конфликтной ситуации.
34. Модель конфликтного процесса и его последствия.
35. Общие правила оформления документов.

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

Процедуры оценивания знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций, изложены в методических рекомендациях по организации самостоятельной работы студента, по подготовке к семинарским занятиям, по подготовке доклада. (приложение к РПД).

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

а) основная литература

1. Кузнецов, И.Н. Деловое общение : учебное пособие / И.Н. Кузнецов. - 5-е изд. - М. : Дашков и Ко, 2012. - 528 с. Режим доступа : <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=112230> (10.09.2015).

2. Абельская, Р.Ш. Теория и практика делового общения для разработчиков программного обеспечения и IT-менеджеров [электронный ресурс] : учебное пособие / Р.Ш. Абельская ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Уральский федеральный университет имени первого Президента России Б. Н. Ельцина ; науч. ред. И. . Обабков. - Екатеринбург : Издательство Уральского университета, 2014. - 113 с. Режим доступа : <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=275655>

б) дополнительная литература:

1. Костромина, Е.А. Риторика [электронный ресурс] : учебное пособие / Е.А. Костромина. - М. : Берлин : Директ-Медиа, 2014. - 194 с. Режим доступа :

<http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=272558>

2. Деловое общение [электронный ресурс] : сборник контрольных заданий / Министерство культуры Российской Федерации. - Кемерово : КемГУКИ, 2014. - 76 с. Режим доступа :

<http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=279466>

3. Кузнецов И.Н. Деловое письмо [электронный ресурс] : учебно-справочное пособие / И.Н. Кузнецов. - 5. - М. : Дашков и Ко, 2013. - 196 с. Режим доступа :

<http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=229283>

4. Чудинов А.П. Деловое общение: практикум [электронный ресурс] : учебное пособие / А.П. Чудинов, Е.А. Нахимова. - Екатеринбург : Уральский государственный педагогический университет, 2012. - 154 с. Режим доступа : <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=137760>

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

1. Административно-управленческий портал AUP.RU [электронный ресурс] - Режим доступа : http://www.aup.ru/books/m243/7_1.htm

2. HR-портал. HR-сообщество и публикации [электронный ресурс] - Режим доступа : <http://hr-portal.ru/tags/delovoe-obshchenie>

9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Дисциплина предусматривает лекции раз в две недели по 2 часа, практические занятия раз в две недели по 2 часа. Изучение курса завершается зачетом.

Успешное изучение курса требует посещения лекций, активной работы *на практических занятиях*, выполнения всех учебных заданий преподавателя, ознакомления с основной и дополнительной литературой.

Во время **лекции** студент должен вести краткий конспект.

Работа с конспектом лекций предполагает просмотр конспекта в тот же день после занятий. При этом необходимо пометить материалы конспекта, которые вызывают затруднения для понимания. При этом обучающийся должен стараться найти ответы на затруднительные вопросы, используя рекомендуемую литературу. Если ему самостоятельно не удалось разобраться в материале, необходимо сформулировать вопросы и обратиться за помощью к преподавателю на консультации или ближайшей лекции.

Обучающемуся необходимо регулярно отводить время для повторения пройденного материала, проверяя свои знания, умения и навыки по контрольным вопросам.

Практические (семинарские) занятия составляют важную часть профессиональной подготовки студентов. Основная цель проведения практических (семинарских) занятий - формирование у студентов аналитического, творческого мышления путем приобретения практических навыков.

Содержание *практических (семинарских) занятий* фиксируется в РПД в разделе 4 настоящей программы.

Важнейшей составляющей любой формы практических занятий являются упражнения (задания). Основа в упражнении - пример, который разбирается с позиций теории, развитой в лекции. Как правило, основное внимание уделяется формированию конкретных умений, навыков, что и определяет содержание деятельности студентов - решение задач, графические работы, уточнение категорий и понятий науки, являющихся предпосылкой правильного мышления и речи.

Практические (семинарские) занятия выполняют следующие задачи:

стимулируют регулярное изучение рекомендуемой литературы, а также внимательное отношение к лекционному курсу;

закрепляют знания, полученные в процессе лекционного обучения и самостоятельной работы над литературой;

расширяют объем профессионально значимых знаний, умений, навыков;

позволяют проверить правильность ранее полученных знаний;

прививают навыки самостоятельного мышления, устного выступления;

способствуют свободному оперированию терминологией;

предоставляют преподавателю возможность систематически контролировать уровень самостоятельной работы студентов.

При подготовке к **практическим занятиям** необходимо просмотреть конспекты лекций и методические указания, рекомендованную литературу по данной теме; подготовиться к ответу на контрольные вопросы.

После проверки отчета преподаватель может проводить устный или письменный опрос студентов для контроля усвоения ими основных теоретических и практических знаний по теме занятия (студенты должны знать смысл полученных ими результатов и ответы на контрольные вопросы). По результатам проверки отчета и опроса выставляется оценка за практическое занятие.

Самостоятельная работа студентов (СРС) по дисциплине играет важную роль в ходе всего учебного процесса. Методические материалы и рекомендации для обеспечения СРС готовятся преподавателем и выдаются студенту.

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

При проведении лекционных занятий предусматривается использование *систем мультимедиа*.

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

Лекционные занятия:

Аудитория, оснащенная презентационной мультимедийной техникой (проектор, экран, компьютер/ноутбук).

Практические занятия по данной дисциплине проводятся в обычной аудитории.

Автор:

канд. пед. наук



А.Г. Нагорная

Зав. кафедрой гуманитарных наук



канд. истор. наук, доцент

Н.П. Стародворцева

Программа одобрена на заседании кафедры гуманитарных наук от 28 августа 2015 года, протокол № 1.

[illegible]

ПРИЛОЖЕНИЕ А

Учебно-методическое обеспечение аудиторной и внеаудиторной самостоятельной работы студентов, обучающихся по дисциплине

Планы практических занятий и методические указания по организации самостоятельной работы студентов по дисциплине «Деловые коммуникации»

Семинар №1. Тема: Общение как социально-психологическая проблема

План

1. Содержание понятий «общение», «коммуникация».
2. Коммуникация как обмен информацией.
3. Понятие коммуникативной компетентности.
4. Структура коммуникационного процесса.

Текущий контроль:

В процессе занятия проводятся:

- устный опрос;
- проверка выполнения заданий для самостоятельной работы и контрольных домашних заданий.

Задания для самостоятельной работы:

Задание 1. Разработать аннотированный каталог по теме.

Задание 2. Составить терминологического словаря по теме.

Задание 3. Обзор интернет-сайтов и разработка каталога Интернет-ресурсов по теме.

Задание 4. Подготовить доклады с презентациями по предложенным темам: «Коммуникация как основа всех видов человеческой деятельности», «Деловые коммуникации как приоритетная социально-психологическая проблема», «Значение и особенности делового общения».

Методические указания по выполнению самостоятельной работы по теме

«Общение как социально-психологическая проблема»

Разработка аннотированного каталога по проблеме

Аннотация – сжатая, краткая характеристика книги (статьи, сборника), ее содержание и назначение. В аннотации перечисляются главные вопросы, проблемы первичного текста, могут характеризоваться структура, композиция. Аннотации состоят из простых предложений и имеет две обязательные части:

- 1) содержательная характеристика первоисточника, цель автора;
- 2) адресат аннотируемого текста;

Также в аннотации могут присутствовать факультативные части:

- композиция, структура первичного текста;
- иллюстративный материал, приведенный в первоисточнике;

Аннотированный каталог по проблеме предполагает набор аннотаций книг (статей, сборников, включая электронные источники) по конкретной проблеме дисциплины модуля.

Требования к оформлению аннотируемого каталога:

- титульный лист (Ф.И.О. составителя, название проблемы, по которой создается каталог);
- содержание (перечень аннотаций на первоисточники);
- аннотации на первоисточник с указанием: автор книги, цель книги, структура книги, аннотирование содержание.

КИМ аннотированного каталога

Параметр	Оценка (по 5 шкале)
----------	------------------------

В каталоге представлено более 15 обработанных источников, все соответствуют темам дисциплины «Деловые коммуникации», содержание развернуто, соответствует жанру аннотации, дана обоснованная оценка читателя	5
В каталоге представлено более 15 обработанных источников, все соответствуют темам дисциплины «Деловые коммуникации», содержание развернуто, соответствует жанру аннотации, нет обоснованной оценки читателя	4
В каталоге представлено менее 15 обработанных источников, более 50% темам дисциплины «Деловые коммуникации», содержание кратко, частичное соответствие жанру аннотации, нет обоснованной оценки читателя	3
В каталоге представлено менее 7 обработанных источников, менее из них 50% соответствуют темам дисциплины «Деловые коммуникации», содержание кратко, нет соответствия жанру аннотации, нет обоснованной оценки читателя	2

Составление терминологического словаря по теме

Терминологический словарь – словарь, содержащий термины какой-либо области знания или темы и их определения (разъяснения).

Требования к оформлению терминологического словаря по теме:

- титульный лист (Ф.И.О. и указание темы словаря);
- словарь терминов, относящихся к выбранной теме (не менее 13 терминов к теме).

КИМ терминологического словаря

Параметр	Оценка (по 5 шкале)
Студент представил более 20 терминов по теме, к каждому термину подобрал иллюстративный пример, свидетельствующий о владении студентом терминологией по теме. В работе использовал научную и практическую литературу, интернет-сайты. Словарь соответствует требованиям, выстроен грамотно, логично. Работа выполнена в срок.	5
Студент представил <u>менее 20, но более 13 терминов</u> по теме, выборочно подобрал иллюстративный пример, свидетельствующий о владении студентом терминологией по теме. В работе использовал научную и практическую литературу, интернет-сайты. Работа выполнена в срок.	4
Студент представил менее 13 терминов по теме, выборочно подобрал иллюстративный пример, свидетельствующий о частичном владении студентом терминологией по теме. В работе использовал только интернет-сайты. Работа в срок не представлена.	3
Студент представил менее 13 терминов по теме, не подобрал иллюстративный пример, В работе использовал только интернет-сайты. Работа в срок не представлена.	2

Обзор интернет-сайтов и разработка каталога Интернет-ресурсов по темам дисциплины «Деловые коммуникации»

Каталог Интернет-ресурсов представляет собой тематически подобранный студентом перечень интернет-сайтов.

В каталоге необходимо отразить:

- тему (параграф, вопрос и т.д.);
- название сайта;
- электронный адрес и дату обращения;
- краткое содержание интернет-сайта (перечень вопросов, на которые можно получить ответы на представленном сайте).

КИМ каталога Интернет-ресурсов

Параметр	Оценка (по 5 шкале)
В каталоге представлено более 5 тем, сайты тематически подобраны, соответствуют теме, каталог соответствует требованиям	5
В каталоге представлено более 3 тем, сайты тематически подобраны, соответствуют теме, каталог соответствует требованиям	4
В каталоге представлено менее 3 тем, сайты частично тематически подобраны, частично соответствуют теме, каталог частично соответствует требованиям	3

В каталоге представлена одна тема, сайты тематически не подобраны, частично соответствуют теме, каталог не соответствует требованиям	2
--	---

Подготовка докладов с презентациями по предложенным темам

Доклад - вид самостоятельной научно - исследовательской работы, касающейся углубленного изложения определенного вопроса или темы, где студент раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее.

Этапы работы над докладом:

- подбор и изучение основных источников по теме
- обработка и систематизация материала.
- подготовка выводов и обобщений;
- разработка плана доклада
- написание доклада и подготовка презентации (8-10 слайдов);
- публичное выступление с результатами исследования.

КИМ доклада

Параметр	Оценка
Студент владеет научной и специальной терминологией, материал четко выстроен, используется иллюстративный материал, выводы четки, полностью характеризуют работу, дает развернутые ответы на вопросы	5
Студент владеет научной и специальной терминологией, материал логически выстроен, иллюстративный материал использовался в докладе, хорошо оформлен, но есть неточности, в выводах есть неточности, отвечает на большинство вопросов	4
Студент владеет общенаучной терминологией, материал рассказывается, но не объясняется суть вопроса; иллюстративный материал есть, но плохо/неграмотно оформлен, выводы нечетки, на большинство вопросов затрудняется ответить	3
Студент слабо владеет терминологией, материал зачитывается, представленный демонстрационный материал не использовался докладчиком или был оформлен плохо, неграмотно, отсутствуют выводы, на вопросы ответить не может	2

Семинар №2. Тема: Вербальные средства деловой коммуникации.

План

1. Речевые средства общения.
2. Факторы, обуславливающие речевое поведение и взаимопонимание.
3. Техники активного слушания.
4. Ролевая игра.

Текущий контроль:

В процессе занятия проводятся:

- устный опрос;
- тренинговые упражнения на отработку навыков активного слушания;
- проверка выполнения заданий для самостоятельной работы и контрольных домашних заданий.

Задания для самостоятельной работы:

Задание 1. Разработать аннотированный каталог по теме.

Задание 2. Составить терминологического словаря по теме.

Задание 3. Обзор интернет-сайтов и разработка каталога Интернет-ресурсов по теме.

Задание 4. Подготовить доклады с презентацией по темам: «Деловая коммуникация как средство повышения социального статуса», «Слагаемые эффективности речи делового человека», «Общение как взаимодействие между руководителем и подчиненным».

Методические указания по выполнению самостоятельной работы по теме

«Вербальные средства деловой коммуникации»

Составление терминологического словаря

(методические указания и КИМ терминологического словаря см. в «Методических указаниях по выполнению самостоятельной работы по теме «Общение как социально-психологическая проблема»).

Разработка аннотированного каталога по теме

(методические указания и КИМ аннотированного каталога см. в «Методических указаниях по выполнению самостоятельной работы по теме «Общение как социально-психологическая проблема»).

Обзор интернет-сайтов и разработка каталога Интернет-ресурсов по темам дисциплины «Деловые коммуникации»

(методические указания и КИМ каталога Интернет-ресурсов см. в «Методических указаниях по выполнению самостоятельной работы по теме «Общение как социально-психологическая проблема»).

Подготовка докладов с презентациями по предложенным темам

(методические указания и КИМ доклада см. в «Методических указаниях по выполнению самостоятельной работы по теме «Общение как социально-психологическая проблема»).

Семинар №3. Тема: Невербальные средства деловой коммуникации.

План

1. Невербальные средства общения и их функции.
2. Паралингвистическая и экстралингвистическая системы знаков.
3. Проксемика как наука о пространственной и временной организации общения.
4. Организация пространственной среды в деловой коммуникации.
5. Визуальная составляющая в межличностном общении.

Текущий контроль:

В процессе занятия проводятся:

- устный опрос;
- тренинговые упражнения;
- проверка выполнения заданий для самостоятельной работы и контрольных домашних заданий.

Задания для самостоятельной работы:

Задание 1. Составить терминологического словаря по теме.

Задание 2. Подготовить доклады с презентацией по темам: «Изучение индивидуальности человека по невербальному поведению», «Пространственная психология или проксемика», «Национальные особенности невербальной коммуникации».

Методические указания по выполнению самостоятельной работы по теме «Невербальные средства деловой коммуникации»

Составление терминологического словаря

(методические указания и КИМ терминологического словаря см. в «Методических указаниях по выполнению самостоятельной работы по теме «Общение как социально-психологическая проблема»).

Подготовка докладов с презентациями по предложенным темам

(методические указания и КИМ доклада см. в «Методических указаниях по выполнению самостоятельной работы по теме «Общение как социально-психологическая проблема»).

Семинар №4. Тема: Психологические проблемы деловых коммуникаций

План

1. Коммуникация как социально-психологический механизм взаимодействия.
2. Механизмы воздействия и понимания в процессе общения.
3. Коммуникативные барьеры. Причины возникновения барьеров в деловой коммуникации.
4. Психологические барьеры общения.

Текущий контроль:

В процессе занятия проводятся:

- устный опрос;
- тренинговые упражнения;
- проверка выполнения заданий для самостоятельной работы и контрольных домашних заданий.

Задания для самостоятельной работы:

Задание 1. Составить терминологический словарь по теме.

Задание 2. Подготовить доклады с презентацией по темам: «Барьеры, препятствующие успешному профессиональному общению», «Коммуникативные барьеры: семантический барьер, логический барьер, фонетический барьер».

Задание 3. Проанализировать проблемную ситуацию «Барьеры общения».

Задание 4. Составьте схемы: «Принципы речевого воздействия», «Барьеры общения», «Структура невербальной коммуникации», «Причины плохих коммуникаций», «Виды коммуникаций и их особенности».

Методические указания по выполнению самостоятельной работы по теме «Психологические проблемы деловых коммуникаций»

Анализ проблемной ситуации «Барьеры общения»

Метод case-study или метод конкретных ситуаций (от английского «case» – случай, ситуация) представляет собой метод активного проблемно-ситуационного анализа, основанный на обучении путем решения конкретных задач – ситуаций (решение кейсов).

Анализ конкретных учебных ситуаций (case study) – метод обучения, предназначенный для совершенствования навыков и получения опыта в следующих областях: выявление, отбор и решение проблем; работа с информацией – осмысление значения деталей, описанных в ситуации; анализ и синтез информации и аргументов; работа с предположениями и заключениями; оценка альтернатив; принятие решений; слушание и понимание других людей – навыки групповой работы.

КИМ «Анализ проблемной ситуации»

Параметр	Оценка (по 5 шкале)
Студент разносторонне проанализировал ситуацию. Студент ответил на все вопросы, не допустил ошибки, предложил обоснованное решение, привел примеры эффективности аналогичных решений. Студент владеет знаниями и умениями по теме в полном объеме. Работа представлена в срок.	5
Студент разносторонне проанализировал ситуацию. Студент ответил на все вопросы, допустил не более 1 ошибки, предложил обоснованное решение, привел примеры эффективности аналогичных решений. Студент владеет знаниями и умениями по теме в полном объеме. Работа представлена в срок.	4
Студент поверхностно проанализировал ситуацию. Студент ответил на вопросы, допустил более 2 ошибок, не предложил обоснованное решение. Работа в срок не представлена.	3
Студент не смог правильно решить ситуацию. Допустил ошибку в анализе ситуации. Не ответил на вопросы. Работа в срок не представлена.	2

Составление терминологического словаря

(методические указания и КИМ терминологического словаря см. в «Методических указаниях по выполнению самостоятельной работы по теме «Общение как социально-психологическая проблема»).

Подготовка докладов с презентациями по предложенным темам

(методические указания и КИМ доклада см. в «Методических указаниях по выполнению самостоятельной работы по теме «Общение как социально-психологическая проблема»).

Семинар №5. Тема: Деловая беседа как основная форма делового общения

План

1. Формы деловой коммуникации.
2. Деловая беседа как самая используемая форма делового общения.
3. Виды деловых бесед.
4. Принципы ведения деловых бесед.

Текущий контроль:

В процессе занятия проводятся:

- устный опрос;
- ролевая и деловая игры;
- проверка выполнения заданий для самостоятельной работы и контрольных домашних заданий.

Задания для самостоятельной работы:

Задание 1. Составить терминологический словарь по теме.

Задание 2. Подготовить доклады с презентацией по темам: «Основные требования, предъявляемые к телефонному разговору, его структура», «Правила ведения деловой беседы по телефону, если инициатор разговора – вы», «Правила ведения деловой беседы по телефону, если инициатор разговора – ваш собеседник».

Методические указания по выполнению самостоятельной работы по теме «Деловая беседа как основная форма делового общения»

Составление терминологического словаря

(методические указания и КИМ терминологического словаря см. в «Методических указаниях по выполнению самостоятельной работы по теме «Общение как социально-психологическая проблема»).

Подготовка докладов с презентациями по предложенным темам

(методические указания и КИМ доклада см. в «Методических указаниях по выполнению самостоятельной работы по теме «Общение как социально-психологическая проблема»).

Семинар №6. Тема: Психологические аспекты переговорного процесса.

План

1. Переговорный процесс как форма деловой коммуникации.
2. Стадии переговорного процесса.
3. Стратегии поведения в деловых переговорах.
4. Манипуляции в общении и их характеристики.

Текущий контроль:

В процессе занятия проводятся:

- устный опрос;
- ролевая игра;
- проверка выполнения заданий для самостоятельной работы и контрольных домашних заданий.

Задания для самостоятельной работы:

Задание 1. Составить терминологический словарь.

Задание 2. Обзор интернет-сайтов и разработка каталога Интернет-ресурсов по теме.

Задание 3. Подготовка докладов с презентациями по предложенным темам: «Прием и установление контакта с клиентом», «Методы аргументации», «Некорректные тактические приемы во время переговоров».

**Методические указания по выполнению самостоятельной работы по теме
«Психологические аспекты переговорного процесса»**

Составление терминологического словаря

(методические указания и КИМ терминологического словаря см. в «Методических указаниях по выполнению самостоятельной работы по теме «Общение как социально-психологическая проблема»).

Подготовка докладов с презентациями по предложенным темам

(методические указания и КИМ доклада см. в «Методических указаниях по выполнению самостоятельной работы по теме «Общение как социально-психологическая проблема»).

**Обзор интернет-сайтов и разработка каталога Интернет-ресурсов
по темам дисциплины «Деловые коммуникации»**

(методические указания и КИМ каталога Интернет-ресурсов см. в «Методических указаниях по выполнению самостоятельной работы по теме «Общение как социально-психологическая проблема»).

**Семинар №7. Тема: «Деловые совещания и публичные выступления
в деловом общении»**

План

1. Деловые совещания как форма делового общения.
2. Инновационные формы деловой коммуникации: пресс-конференция, торги, презентация.
3. Дистанционное общение с использованием современных технических средств коммуникации.
4. Публичные выступления.

Текущий контроль:

В процессе занятия проводятся:

- устный опрос;
- проверка выполнения заданий для самостоятельной работы и контрольных домашних заданий.

Задания для самостоятельной работы:

Задание 1. Составить терминологический словарь.

Задание 2. Разработать аннотированный каталог по теме.

Задание 3. Подготовка докладов с презентациями по предложенным темам: «Презентация, ее смысл и назначение», «Пресс-конференция, ее подготовка и проведение», «Основы ораторского искусства».

Методические указания по выполнению самостоятельной работы по теме «Деловые совещания и публичные выступления в деловом общении»

Составление терминологического словаря

(методические указания и КИМ терминологического словаря см. в «Методических указаниях по выполнению самостоятельной работы по теме «Общение как социально-психологическая проблема»).

Подготовка докладов с презентациями по предложенным темам

(методические указания и КИМ доклада см. в «Методических указаниях по выполнению самостоятельной работы по теме «Общение как социально-психологическая проблема»).

Разработка аннотированного каталога по теме

(методические указания и КИМ аннотированного каталога см. в «Методических указаниях по выполнению самостоятельной работы по теме «Общение как социально-психологическая проблема»).

Семинар №8. Тема: «Формы письменных деловых коммуникаций»

План

1. Деловое письмо.
2. Виды, структура и принципы составления деловых писем.
3. Отчеты, предложения и их разновидности. Структура отчета и предложения.
4. Резюме: виды, содержание.

Текущий контроль:

В процессе занятия проводятся:

- устный опрос;
- проверка выполнения заданий для самостоятельной работы и контрольных домашних заданий.

Задания для самостоятельной работы:

Задание 1. Составить терминологический словарь.

Задание 2. Составить резюме.

Задание 3. Подготовка докладов с презентациями по предложенным темам: «Современные правила оформления деловых документов. Виды документов, их структура и языковые особенности», «Деловая переписка: этические нормы», «Виды деловых писем; структура и оформление делового письма, языковые клише», «Деловая переписка по Интернету», «Документирование управленческой деятельности».

Методические указания по выполнению самостоятельной работы по теме «Формы письменных деловых коммуникаций»

Составление терминологического словаря

(методические указания и КИМ терминологического словаря см. в «Методических указаниях по выполнению самостоятельной работы по теме «Общение как социально-психологическая проблема»).

Подготовка докладов с презентациями по предложенным темам

(методические указания и КИМ доклада см. в «Методических указаниях по выполнению самостоятельной работы по теме «Общение как социально-психологическая проблема»).

Семинар №9. Тема: «Конфликты в деловых коммуникациях»

План

1. Конфликты в деловых отношениях, их причины и разновидности.
2. Структура конфликта.
3. Объективная и субъективная составляющие конфликтов.
4. Динамика конфликта.
5. Способы разрешения конфликтов.
6. Управленческая и корпоративная этика в условиях конфликта.

Текущий контроль:

В процессе занятия проводятся:

- устный опрос;
- интерактивная игра «Вопрос - Ответ»;
- проверка выполнения заданий для самостоятельной работы и контрольных домашних заданий.

Задания для самостоятельной работы:

Задание 1. Составить терминологический словарь.

Задание 2. Подготовка докладов с презентациями по предложенным темам: «Конфликтные ситуации в деловом общении», «Стратегии поведения в конфликтной ситуации», «Критика как способ управления конфликтом», «Корпоративная этика», «Этические принципы деловых коммуникаций», «Этикет деловых коммуникаций», «Причины конфликтов в деловых коммуникациях».

Задание 3. Проанализировать проблемные ситуации.

Методические указания по выполнению самостоятельной работы по теме «Конфликты в деловых коммуникациях»

Составление терминологического словаря

(методические указания и КИМ терминологического словаря см. в «Методических указаниях по выполнению самостоятельной работы по теме «Общение как социально-психологическая проблема»).

Подготовка докладов с презентациями по предложенным темам

(методические указания и КИМ доклада см. в «Методических указаниях по выполнению самостоятельной работы по теме «Общение как социально-психологическая проблема»).

Анализ проблемной ситуации

(методические указания и КИМ анализа проблемной ситуации см. в «Методических указаниях по выполнению самостоятельной работы по теме «Психологические проблемы деловых коммуникаций»).

Критерии оценки работы студента на практическом (семинарском) занятии.

При проведении семинаров традиционным методом или методом «малых групп» используется общая оценочная шкала.

1. Общая оценочная шкала

№	Вид работы	Оценка в баллах
1.	Ответ на основной вопрос (или выступление с докладом)	3-5
2.	Рецензирование ответа другого студента (анализ достоинств, недостатков, дополнения к ответу)	2-3
3.	Формулировка дополнительного вопроса отвечающему студенту	0,5-2
4.	Ответ на дополнительный вопрос	1-2
5.	Выполнение письменного домашнего задания	2-4

• **4-5,5 баллов**, полученных студентом на семинаре, соответствуют пороговому уровню сформированности соответствующих компетенций на данном этапе их формирования;

- **6-8,5 баллов** – продвинутому уровню;
- **9 и более баллов** – эталонному уровню.

2. Критерии оценок разных видов работ

2.1 Критерии оценки ответа на основной вопрос семинара

№	Параметр	Оценка в баллах
1.	Студент владеет научной терминологией, свободно излагает материал, ответ логичный и полный	5
2.	Студент владеет научной терминологией, достаточно свободно излагает материал, ответ	4

	логически выстроен, но недостаточно полный	
3.	Студент владеет общенаучной терминологией, при изложении материала зависит от конспекта (зачитывает ответ), в ответе есть неточности, ответ недостаточно полный	3
4.	Студент слабо владеет терминологией, материал зачитывается, содержание не соответствует формулировке вопроса	0

2.2 Критерии оценки качества рецензии ответа

№	Параметр	Оценка в баллах
1.	Рецензия содержит развёрнутый и объективный анализ конкретных достоинств и недостатков ответа, а также (при наличии недостатков) дополнения к ответу	3
2.	Рецензия содержит объективный анализ достоинств и недостатков ответа, но неполный (фрагментный)	2
3.	Рецензия формальна, не содержит анализа достоинств и недостатков ответа, представляет собой общие рассуждения	0

2.3 Критерии оценки дополнительных вопросов отвечающим

№	Параметр	Оценка в баллах
1.	Вопрос сформулирован в соответствии с темой ответа (выявляет хорошую подготовку автора вопроса), позволяет отвечающему существенно дополнить уже прозвучавший ответ	2
2.	Вопрос сформулирован в соответствии с темой ответа, но касается несущественных деталей темы	0,5
3.	Вопрос не соответствует теме ответа	0

2.4 Критерии оценки ответов на дополнительные вопросы

№	Параметр	Оценка в баллах
1.	Ответ по существу вопроса, полный	2
2.	Ответ по существу вопроса, но недостаточно полный или содержащий неточности	1
3.	Ответ не по существу вопроса	0

Примеры контрольных домашних заданий по темам дисциплины «Деловые коммуникации»

1. Проанализируйте представленные ниже отрывки, определите типовую схему перцепции, систематические ошибки социального восприятия:

«Удивительное дело, какая полная бывает иллюзия того, что красота есть добро. Красивая женщина говорит глупости, ты слушаешь и не слышишь глупости, а слышишь умное. Она говорит, делает гадости, а ты видишь что-то милое. Когда же она не говорит ни глупостей, ни гадостей, а красива, то сейчас уверяешься, что она чудо как умна и нравственна» (Л. Н. Толстой «Крейцерова соната»).

«Красота производит совершенные чудеса. Все душевные недостатки в красавице вместо того, чтобы произвести отвращение, становятся как-то необыкновенно привлекательны» (Н.В. Гоголь «Невский проспект»).

«На нем был черный фрак, побелевший уже по швам, панталоны летние... под истертым черным галстуком на желтоватой манишке блестел фальшивый алмаз, шершавая шляпа, казалось, видела и ведро и ненастье. Встретясь с этим человеком в лесу, вы приняли бы его за разбойника; в обществе – за политического заговорщика; в передней – за шарлатана, торгующего эликсирами или мышьяком»

(А. С. Пушкин «Египетские ночи»).

2. Проведите трансактный анализ ситуации взаимодействия:

А) На переговорах одна сторона – другой: «Вы сорвали нам поставки, в результате мы понесли ощутимые потери». – «Нет, это вы виноваты, задержав предоплату».

- 1) ход В–В, ответ Д–Д
- 2) ход Р–Д, ответ Р–Д
- 3) ход Д–Д, ответ Д–Д
- 4) ход Р–Р, ответ Р–Р

Б) Один из студентов – другому: «Может, сбежим с лекции, посидим в кафе?» – «Давай».

- 1) ход В–В, ответ Д–Д
- 2) ход Р–Д, ответ Д–Р
- 3) ход Д–Д, ответ Д–Д
- 4) ход Р–Р, ответ Р–Р

3. Подберите синонимы к слову «сказал».

4. Выразите мысль без канцеляризмов: «Следует приложить все усилия для устранения негативных последствий этого явления».

5. «Переведите» наукообразные фразы:

- Для создания положительного настроения можно рекомендовать такое известное средство, как улыбка.
- Приступать к созданию ребенка можно только в хорошем настроении, осознавая всю полноту ответственности за это дело (из книги о самовоспитании).

6. Ролевая игра «Испорченный телефон».

Цель: тренировка передачи информации без искажений, установление причин потери информации.

Инструкция. Выбрать из аудитории 5 человек и дать им роли «заместителей»

– замов. Всем пяти замам предлагается выйти из аудитории и ждать вызова в порядке установленной очереди. Руководитель игры инструктирует сидящих в аудитории:

- а) внимательно слушать каждого зама;
- б) выявить ошибки, допущенные при передаче информации (замена слов; пропуск информации; неточность в передаче смысла; домыслы и фантазии и пр.);
- в) определить, кто из замов допустил ошибки.

Руководитель игры вызывает первого зама и просит его запомнить инструкцию, которую он должен передать второму, второй – третьему, третий – четвертому, четвертый – пятому, а пятый должен это задание выполнить. Каждый из передающих информацию, сразу же «уезжает в командировку».

Пятый член команды, войдя в аудиторию, должен не пересказывать, а выполнять следующие действия:

- выбрать пять человек, не являющихся членами команды;
- построить их слева направо в алфавитном порядке их фамилий, но начиная не с первой буквы фамилии, а со второй;
- последнему в образовавшемся ряду дать задание перестроить оставшихся по любому принципу и последнему в этом новом ряду сказать «слова утешения» в связи с тем, что он оказался последним;
- последний член команды, т.е. пятый, обязан доложить руководителю игры: «Задание выполнено!»

Руководителю игры чрезвычайно важно, чтобы первый зам как следует освоил инструкцию. Для этого можно использовать следующие приемы: повторение; расчленение на фрагменты; приведение примеров, (например, Иванов – Ванов и пр.); акцентирование внимания на том, что инструкцию исполняют два человека (сначала пятый, последний член команды, а

затем пятый, оказавшийся в алфавитном порядке в построенном ряду последним, и снова последний член команды, т.е. пятый зам); с помощью вопросов проверить достоверность информации. Первый зам вызывает второго и передает ему инструкцию. Какими-либо записями пользоваться не разрешается. Слушатели, сидящие в аудитории, фиксируют персональные ошибки замов при передаче и получении информации, а также причины искажений: неточность передачи; отсутствие контроля за тем, правильно ли понята инструкция; произвольное упрощение; игнорирование обратной связи; невнимательность; безответственность по отношению к проблеме партнера. После действий пятого зама проводится тщательный анализ игры, знакомят с текстом играющих и подводятся итоги игры. Выделяются те, кто старался работать как можно лучше. В конце игры можно составить «памятку», включив в нее правила эффективного слушания.

7. Упражнение на отработку интонации. Произнесите одну и ту же фразу, придавая ей прямой и противоположный смысл:

- Рад вас видеть!
- Спасибо за работу.
- Приходите завтра.
- Я в восторге.
- Спасибо, мне очень приятно ваше внимание.
- Приятно было с вами поговорить.
- Спасибо за комплимент.
- Очень вам признателен.
- Ценю вашу настойчивость.
- Мне это очень нравится.

8. Перефразирование.

Цель: отработка умения передавать суть сказанного своими словами. Тренер объединяет участников в команды. Каждая команда должна вспомнить какое-нибудь четверостишие из известного стихотворения. Нужно перефразировать строфу таким образом, чтобы каждое слово в нем передавалось иным словом или словосочетанием. Например, «я» можно превратить в «автора», «дорогу» – «в путь» и т.д. Важно, чтобы остальные смогли догадаться, что за стихотворение было перефразировано.

Обсуждение упражнения. Каким должно быть перефразирование, чтобы оно наиболее точно отражало суть первоначального текста?

9. Упражнение «Кто этот человек?»

Цель: отработка техники формулирования закрытых вопросов.

Инструкция. Сейчас я загадаю имя человека, которое всем известно. Это может быть кто-то из участников группы или другой человек, известный всем присутствующим, может быть, даже всемирно известный. Например, это может быть Достоевский или Аристотель... Нужно задавать открытые вопросы, чтобы понять, кто этот человек.

Обсуждение игры. Каковы преимущества и ограничения закрытых вопросов?

10. Эвфемизмы – мягкие эквиваленты достаточно резких слов или выражений, которые предпочтительно завуалировать, например, вместо «он умер» – «он ушел из жизни», «бедный» – «нуждающийся», «старый человек» – «человек преклонного возраста» и т.п. Придумайте не менее 10 слов, неприятных для партнера, и подберите к ним эвфемизмы.

Тестовые задания:

1. Ошибка в оценке человека через приписывание ему определенных качеств (информация о человеке накладывается на тот образ, который уже был создан заранее; этот образ, ранее существовавший, мешает объективной оценке) это:
1) эффект проекции

- 2) эффект ореола
- 3) эффект первичности и новизны
- 4) эффект стереотипизации

2. Ошибка в оценке человека через приписывание ему определенных качеств. Информация о человеке накладывается на тот образ, который уже был создан заранее. Этот образ, ранее существовавший, мешает объективной оценке.

- 1) эффект проекции
- 2) эффект ореола
- 3) эффект первичности и новизны
- 4) эффект стереотипизации

3. Согласны ли вы с утверждением, что деловое взаимодействие предполагает обязательность контактов участников общения, независимо от их симпатий и антипатий?

- 1) да
- 2) нет

4. Единица взаимодействия партнеров по общению, сопровождающаяся заданием позиций каждого, это –

- 1) аттракция
- 2) интеракция
- 3) суггестия
- 4) трансакция
- 5) экспектация

5. «Эффект стереотипизации – это приписывание партнеру собственных состояний». Есть ли в этом суждении ошибка?

- 1) да
- 2) нет

6. «Эффект ореола» – это устойчивое представление о каком-либо явлении или человеке, свойственное представителям той или иной группы». Есть ли в этом суждении ошибка?

- 1) да
- 2) нет

7. Определите вид речевого барьера (уровень непонимания).

– Генацвале, где ты хранишь свои деньги?

– В банке.

– В каком банке?

– В трехлитровом...

- 1) фонетический
- 2) семантический
- 3) логический
- 4) стилистический

8. «Студенту нельзя жениться: если будет заниматься женой, появятся хвосты, если учебой – рога. А если займется и тем и другим – отбросит копыта». Возникновение какого речевого барьера здесь возможно?

- 1) фонетический
- 2) семантический
- 3) логический
- 4) стилистический

9. Определите уровень непонимания.

– У вас есть однотонное пальто?

– Нет, только на 40, 50 и 60 кг.

- 1) фонетический

- 2) семантический
- 3) логический
- 4) стилистический

Примеры проблемных ситуаций для анализа:

Проанализируйте предложенные ситуации:

Задание 1. Ситуация «Конфликт в организации»

В типографии на собрании стоял вопрос об увольнении Сергея Воробьева.

До недавнего времени это был спокойный и уравновешенный человек. Работал в типографии уже около 15 лет мастером печатного цеха, знал дело до мельчайших подробностей, был высококвалифицированным специалистом. Коллеги уважали его за знания; кроме того, он был хорошим человеком: открытым, надежным, всегда готовым прийти на помощь.

Многое изменилось после того, как в семье у Воробьева произошли неприятности. Его бросила жена и вместе с детьми переехала к своему другу, просила оставить их в покое, подумать о будущем детей. Потеря самых близких людей – детей и жены – не из легких. Сергей все переживания держал в себе, замкнулся. На майские праздники типография не работала. Друзья решили помочь Сергею и предложили отпраздновать майские праздники вместе, как они часто делали. Стол, закуска, выпивка... Сергей запил, впал в депрессию.

Праздники закончились. После этого Сергей стал иногда появляться на работе в нетрезвом состоянии, но дело от этого не страдало. Начальник цеха знал о том, что Сергей приходит на работу пьяным, делал замечания, но смотрел на это «сквозь пальцы». Во-первых, потому, что это никак не отражалось на работе. Во-вторых, Сергей знал подход к каждому работнику, умел хорошо руководить, и работники его очень любили.

Как-то раз печатник Малышев пришел на работу в нетрезвом состоянии. На замечание начальника производства он ответил: «А почему это вы мне замечания делаете? Воробьеву можно, а мне нельзя?»

Задание для всех (начальника производства - за ним решающее слово, начальника цеха, мастера Сергея Воробьева):

Подготовьтесь к беседе и отметьте все плюсы занимаемой вами позиции. В ходе беседы вам предстоит найти решение этого конфликта совместно с остальными героями и сделать следующее:

1. сформулировать проблему;
2. написать альтернативные варианты и указать их плюсы и минусы;
3. выбрать оптимальный план действий.

Задание 2. Проанализируйте **предложенные ситуации**, указав, какие психологические барьеры используются для описания реакций:

1. «Муж хмуро ест борщ, приготовленный женой, время от времени отпуская критические замечания. Это ее наконец выводит из себя, и она говорит: «Ты что, целый вечер так надо мной издеваться будешь? Специально все делаешь, чтобы мне настроение испортить!»

2. «Дочь возвращается в 1:30 ночи, хотя обещала прийти в 12 часов. Мать ей говорит: «Я теперь знаю, что тебе совершенно нельзя верить. Какая ты бессовестная! Целый месяц ты никуда из дому не выйдешь!»

3. «У вас гости. Но ребенок мешает вам, отвлекая внимание гостей своими кувырками и прыжками на диване. «Ты что, не видишь, что нам всем это уже надоело? Иди в свою комнату и не вылазь оттуда, пока мы не закончим!»

4. «Взрослая дочь разговаривает с матерью после своего достаточно шумного дня рождения. В квартире – горы грязной посуды, мусор на полу, запах табачного дыма. Обе очень устали, но дочь довольна праздником, мать – раздражена. Мать говорит: «Кому нужны эти шумные праздники? Неужели нельзя пригласить только пару самых близких друзей? А еще лучше – друга бы себе завела. Все-таки 25 лет исполнилось, а у тебя – только эти дурочки в подружках

ходят. Вот и убирай сама все после своих друзей!» Дочь отвечает: «Кого хочу, того и приглашаю - мой день рождения! Не порть мне праздник! Пошла бы куда-нибудь – все спокойнее было бы!»

Задание 3. В предложенных ситуациях переформулируйте описанные реакции в терминах открытого выражения чувств и желаний.

1 «Мать убирает в комнате, а сын развлекается тем, что выдергивает вилку пылесоса из розетки и радостно смеется. Мать говорит: «Сынок, ты же уже вырос, а ведешь себя как маленький ребенок. Как тебе не стыдно?»

2 «Учитель звонит родителям и сообщает, что сын-подросток в классе нецензурно бранится и не слушает замечаний учителя. Отец говорит сыну: «Иди-ка сюда и объясни мне, почему я должен за тебя краснеть перед учителем. Ты слышал когда-нибудь, чтобы я или мама так ругались? Где ты этих слов понабрался?»

3 «Сын пару часов провозился в своей комнате и склеил, наконец, из бумаги клоуна в подарок отцу. Отец сидит у компьютера, сын дергает его за рукав и гордо преподносит клоуна. Отец говорит: «Отстань от меня! Сейчас закончу, приду и посмотрю. А пока начинай уборку в своей комнате!»

4 «Взрослая дочь разговаривает с матерью после своего достаточно шумного дня рождения. В квартире – горы грязной посуды, мусор на полу, запах табачного дыма. Обе очень устали, но дочь довольна праздником, мать – раздражена. Мать говорит: «Девчонки-то все уже замужем, одна ты меня изводишь! Вон сколько денег на еду и выпивку угрохали, лучше бы себе платье купила бы! А то ходишь, как оборванка!» Дочь отвечает: «Мои деньги – куда хочу, туда и трачу! И вообще - отстань от меня, так и норовишь мне праздник испортить!»

Примеры демонстрационных слайдов лекций

Эффективные деловые коммуникации

Кандидат педагогических наук
Нагорная Анна Георгиевна

Коммуникация

- процесс двустороннего обмена информацией между отправителем и получателем, ведущий к взаимному пониманию ее интеллектуального и эмоционального содержания.

Коммуникативный процесс

- процесс взаимообмена информацией (сообщениями) между отправителем и получателем при помощи вербальных и невербальных средств по различным коммуникативным каналам.

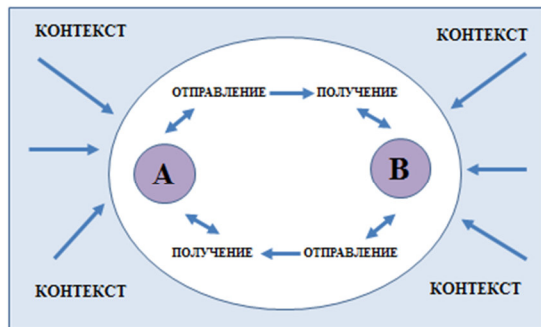


Рис. 1 – Модель коммуникативного процесса общения

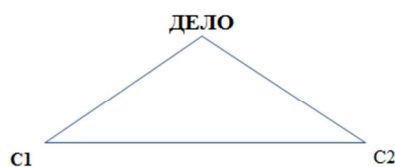
Слайд 3

Виды коммуникаций

Повседневные (бытовые) коммуникации: межличностное общение, светское общение, ритуальное общение и т.д.	Деловые (производственные) коммуникации: коммуникации в бизнесе, политике, образовании, на производстве и т.д.
---	--

Слайд 5

Специфика деловых коммуникаций



- особенность деловых коммуникаций**
- партнер в деловой коммуникации всегда выступает как личность, значимая для субъекта;
 - общающиеся люди отличает хорошее взаимопонимание в вопросах дела;
 - основная задача деловой коммуникации – продуктивное сотрудничество.

Слайд 7



слайд 4

Деловые коммуникации

- процесс взаимосвязи и взаимодействия, в котором происходит обмен деятельностью, информацией и опытом.

Отличия деловых коммуникаций от повседневных

Повседневные коммуникации	Деловые коммуникации
Происходят, как правило, стихийно, без заранее сформулированной цели	Планируются заранее и направлены на реализацию поставленных целей
Отличаются большим разнообразием обсуждаемых тем (личные, социальные, политические и т.д.)	Число обсуждаемых тем ограничено поставленной целью
Свободно используются разнообразные вербальные и невербальные средства общения	Проводится контроль за применяемыми средствами общения, за их соответствием нормам и правилам этикета
Носят в основном информативно-эмоциональный характер и не связаны с необходимостью принятия какого-либо решения	Носят деловой характер, предполагают анализ различных позиций, точек зрения и совместный поиск оптимального решения поставленной проблемы

слайд 6

Особенности вербальной коммуникации

Вербальная коммуникация

– это процесс двустороннего речевого обмена людей, ведущий к взаимному пониманию.

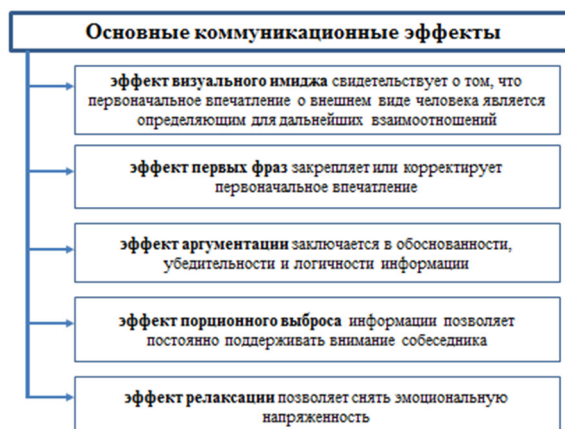


слайд 8

Кодекс делового общения

- **принцип кооперативности** (или кооперации) – «твой вклад должен быть таким, какого требует совместно принятое направление разговора»;
- **принцип достаточности информации** – «говори не больше и не меньше, чем требуется в данный момент»;
- **принцип качества информации** – «не лги»;
- **принцип целесообразности** – «не отклоняйся от темы, сумей найти решение»;
- **принцип ясности** – «выражай мысль ясно и убедительно для собеседника»;
- **принцип слушания** – «умей слушать и понять нужную мысль»;
- **психологический принцип** – «умей учесть индивидуальные особенности собеседника ради интересов дела».

Слайд 9



слайд 10

ПРИЛОЖЕНИЕ Б

Фонд оценочных средств по дисциплине «Деловые коммуникации»

1. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине «Деловые коммуникации».

Форма промежуточной аттестации зачет с оценкой.

Компетенции, закрепленные за дисциплиной, результаты освоения которых проверяются в ходе проведения зачета:

ОК-19 «способность осуществлять деловое общение: публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловую переписку, электронные коммуникации».

ПК-5 «способность эффективно организовать групповую работу на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды».

ПК-6 «владеть различными способами разрешения конфликтных ситуаций».

ПК-7 «способность к анализу и проектированию межличностных, групповых и организационных коммуникаций».

Зачет по дисциплине «Деловые коммуникации» проводится в устной форме.

Вопросы по дисциплине «Деловые коммуникации»
для подготовки к зачету

1. Понятие деловое общение и деловые коммуникации.
2. Структура общения.
3. Интерактивная сторона общения.
4. Коммуникативная сторона общения.
5. Виды барьеров в коммуникации.
6. Причины плохих коммуникаций.
7. Стереотипы и установки в деловых коммуникациях.
8. Перцептивная сторона общения.
9. Понятие конфликт. Виды конфликтов.
10. Причины возникновения конфликтов в деловых коммуникациях.
11. Вербальная коммуникация. Виды речи.
12. Невербальная коммуникация. Функции и средства невербальной коммуникации.
13. Суггестия, конформизм и неконформизм в деловых коммуникациях.
14. Защитные механизмы в деловых коммуникациях.
15. Деловая беседа как основная форма делового общения.
16. Техники и методы аргументации.
17. Деловые переговоры.
18. Стадии переговорного процесса.
19. Переговоры с позиции силы и с позиции слабости.
20. Метод принципиальных переговоров.
21. Деловые совещания и собрания.
22. Особенности публичного выступления.
23. Индивидуальные особенности коммуникативного поведения.
24. Этические принципы деловых коммуникаций.
25. Психологические приемы влияния на партнера.
26. Психологические аспекты имиджа делового человека.
27. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях.
28. Типы конфликтных личностей.
29. Профессиональные стрессы: причины, виды.
30. Способы саморегуляции человека.
31. Документационное обеспечение управленческой деятельности.
32. Деловая переписка, правила оформления, виды.
33. Стадии развития конфликтной ситуации.
34. Модель конфликтного процесса и его последствия.
35. Общие правила оформления документов.

2. Фонд оценочных средств для проведения текущей аттестации обучающихся по дисциплине

Паспорт фонда оценочных средств текущей аттестации

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Наименование оценочного средства
----------	--	--	-------------------------------------

1	Общение как социально-психологическая проблема	ОК-19 ПК-7	Терминологический словарь. Доклад. Каталог интернет – ресурсов. Аннотированный каталог. Доклад. Задания (ситуации).
2	Вербальные средства деловой коммуникации	ОК-19 ПК-5	Доклад. Задания (ситуации). Каталог интернет – ресурсов. Аннотированный каталог. Доклады. Тренинговые упражнения. Задания (ситуации).
3	Невербальные средства деловой коммуникации	ОК-19 ПК-5 ПК-6	Терминологический словарь. Задания (ситуации). Каталог интернет – ресурсов. Аннотированный каталог. Доклады. Терминологический словарь. Терминологический словарь. Задания (ситуации). Доклады.
4	Психологические проблемы деловых коммуникаций	ОК-19 ПК -5 ПК-6 ПК-7	Терминологический словарь. Задания (ситуации). Доклады. Каталог интернет – ресурсов. Аннотированный каталог. Задания (ситуации). Терминологический словарь. Доклады. Задания (ситуации). Доклады. Задания (ситуации).
5	Деловая беседа как основная форма делового общения	ОК-19 ПК -5 ПК-7	Терминологический словарь. Задания (ситуации). Доклады. Деловая игра. Задания (ситуации). Доклады. Задания (ситуации).
6	Психологические аспекты переговорного процесса	ОК-19 ПК -5 ПК-6	Терминологический словарь. Задания (ситуации). Доклады. Задания (ситуации). Деловая игра. Терминологический словарь. Доклады. Задания (ситуации).
7	Деловые совещания и собрания. Публичные выступления в деловом общении.	ОК-19 ПК -5	Терминологический словарь. Задания (ситуации). Доклады. Задания (ситуации).

		ПК-6	Терминологический словарь. Доклады. Задания (ситуации).
8	Формы письменных деловых коммуникаций	ОК-19	Терминологический словарь. Задания (ситуации).