

Министерство образования Московской области

Документ государственного образовательного учреждения высшего образования Московской области
Информация о владельце: «Государственный гуманитарно-технологический университет»
ФИО: Егорова Галина Викторовна
Должность: Проректор по учебной работе
Дата подписания: 22.11.2022 10:11:03
Уникальный программный ключ:
4963a4167398d8232817460cf5aa76d186dd7c25

УТВЕРЖДАЮ
Проректор



20 мая 2022г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.О.16 Деловые коммуникации

Направление подготовки 38.03.02 «Менеджмент»

Направленность (профиль) программы:
Менеджмент организации

Квалификация выпускника Бакалавр
Форма обучения - очно-заочная

2022 г.

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Рабочая программа дисциплины составлена на основе учебного плана 38.03.02 Менеджмент по профилю «Менеджмент организации» 2022 года начала подготовки (очно-заочная форма обучения).

2. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

2.1 Цель освоения дисциплины «**Деловые коммуникации**» - формирование у студентов компетенций, необходимых для профессиональной деятельности и знаний в области деловых коммуникаций, включая личную культуру и умения общаться с коллективом организации для достижения продуктивной деятельности, создании благоприятной нравственной атмосферы, умение вести переговоры с партнерами.

2.2 Задачами дисциплины являются:

- знакомство с правилами и принципами делового общения;
- получение навыков по реализации деловых коммуникаций для организации работы исполнителей (команды исполнителей) для осуществления конкретных проектов, видов деятельности, работ.

2.3 Знания и умения обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины.

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующей компетенции:

В результате изучения дисциплины студент должен обладать следующими компетенциями:	Коды формируемых компетенций
Универсальные компетенции (УК):	
Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3

Индикаторы достижения компетенций

Код и наименование компетенции	Наименование индикатора достижения компетенции
УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	<p>УК-3.1 Знает: основные условия эффективной командной работы; стратегии и принципы командной работы, основные технологии создания благоприятного организационного климата и взаимодействия людей в организации;</p> <p>УК-3.2 Умеет: определять стиль управления для эффективного руководства командой; вырабатывать командную стратегию; применять принципы и методы организации командной деятельности в профессиональной деятельности.</p> <p>УК-3.3 Владеет: методиками подбора эффективной команды, разработки стратегии командной работы; технологиями создания, организации и управления командой для выполнения практических задач; умением работать в команде.</p>

При проведении учебных занятий по учебной дисциплине развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств обеспечивается чтением лекций по теме «Коммуникативные процессы, проведением групповых дискуссий», анализа ситуаций по теме «Презентация», содержание которых разработано на основе результатов научных исследований, проводимых Университетом, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей.

3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина «Деловые коммуникации» относится к обязательной части Б1.О.16 Дисциплины, для изучения которых необходимы знания данного курса:

- Б1.О.14 Корпоративная социальная ответственность
Б1.В.07 Управление проектами

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1 Структура и содержание дисциплины

Название разделов и тем	семестр	Виды учебных занятий					Промежуточная аттестация	
		контактная работа			сам. работа	Зачет		
		Лекции		Пр.			84	
		12		12				
1. Теоретические основы деловых коммуникаций	2	8		8	32			
Тема 1. Теоретические основы деловых коммуникаций	2	1		1	4			
Тема 2. Глобализация и коммуникационная среда	2	1		1	6			
Тема 3. Глобализация и постиндустриализация	2	1		1	4			
Тема 4. Особенности становления цифровой экономики	2	1		1	6			
Тема 5. Эффекты коммуникаций	2	1		1	6			
Тема 6. Теории коммуникаций	2	1		1	4			
Тема 7. Методология коммуникаций	2	2		2	2			
Практические основы деловой коммуникации	2	4		4	52			
Тема 8. Разновидности коммуникаций в организации.	2	0,5		0,5	8			
Тема 9. Коммуникативные процессы	2	0,5		0,5	8			
Тема 10. Разновидности форм и методов делового общения	2	0,5		0,5	4			
Тема 11. Вербальное общение	2	0,5		0,5	2			
Тема 12. Невербальная коммуникация	2	0,5		0,5	2			
Тема 13. Культура организации делового общения.	2	0,25		0,25	2			
Тема 14.	2	0,25		0,25	6			

Принципы организации и проведения деловой беседы.							
Тема 15. Деловая беседа: стратегия и тактика.	2	0,25		0,25	8		
Тема 16. Деловая коммуникация	2	0,25		0,25	4		
Тема 17. Деловое совещание	2	0,25		0,25	4		
Тема 18. Презентация	2	0,25		0,25	4		
Промежуточная аттестация	2						зачет

4.2 Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)

Лекционные занятия

1. Теоретические основы деловых коммуникаций.

Тема 1. Теоретические основы деловых коммуникаций

Понятие коммуникации. Сущность и виды коммуникаций в организации. Вербальные коммуникации. Невербальные коммуникации. Понятие принципов деловых коммуникаций. Основные принципы деловых коммуникаций. Коммуникация как функция управления организацией. Коммуникации как важнейший элемент обеспечения эффективности управления. Коммуникация как основа жизнеобеспечения фирмы. Коммуникации и информационное взаимодействие в организации. Внутренние коммуникации в организации. Организационная структура коммуникации в организации. Социально-демографическая структура организации. Профессиональная структура организации. Неформальная структура организации. Психологическая структура внутренних коммуникаций в организации. Четыре типа «коммуникаторов» в организации.

Тема 2. Глобализация и коммуникационная среда

Понятие и основные черты глобализации. Термин «глобализация» в современном употреблении. Сущность глобализации. Информационная революция. Предпосылки процессов глобализации. Информационные технологии. Развитие глобализационных процессов в экономике. Глобализация и модернизация. Основные признаки глобализации. Революция в информационных технологиях. Экономическая революция. Триумф либеральной демократии. Политика национализма. Горизонтальные связи. Поляризация.

Тема 3. Глобализация и постиндустриализация

Техносферное развитие в условиях глобализации. Становление техносферы. Техносфера и формирование концентрических кругов ее обеспечения. Изменение коммуникаций в глобализационном аспекте. Глобальная либерализация экономики. Роль коммуникации в жизни общества. Развитие коммуникаций изменило сам характер труда. Новая коммуникационная среда. Начало становления постиндустриального периода экономики. Доиндустриальный период экономики. Индустриальный период экономики. Постиндустриальный период экономики. Развитие естественно-научной и гуманитарно-социальной культур. Постиндустриальное общество в технологическом измерении. Постиндустриальное общество в социально-экономическом измерении. Постиндустриальное общество в культурном измерении.

Тема 4. Особенности становления цифровой экономики

Понятие информационной экономики. Современное информационное развитие. Теории управления информацией. Информация и знания. Инфоэкономика. Основные отличительные черты новой экономики. Использование достижений компьютерной эры. Интерактивный и виртуальный бизнес. Новая экономика — «сетевая экономика». Составляющие информационной экономики. Внедрение инфокоммуникационных технологий в экономику. Современный этап развития экономики. Цифровая экономика. Эволюция общественных отношений. Возрастающие масштабы социально-экономических перемен и изменений систем управления. Особенности информационной экономики. Первичная экономика доиндустриального периода. Постиндустриальное общество и его экономика.

Тема 5. Эффекты коммуникаций

Периодизация исследования эффектов коммуникаций. Три этапа исследования эффектов коммуникации. Классификация проявлений эффектов массовой коммуникации. Индивидуальный ответ. Кампания в средствах массовой коммуникации. Индивидуальная реакция. Коллективная реакция.

Распространение инноваций. Распределение информации и знаний. Социализация. Социальный контроль. Представление социальной реальности. Институциональные изменения. Влияние на результаты событий. Типология эффектов коммуникаций. Концепция «спирали молчания». Концепция информационного дефицита. Концептуальная модель. Модель эффектов. Концепция «полезности и удовлетворения потребностей».

Тема 6. Теории коммуникаций

Теории идеологии коммуникации. Анализ коммуникаций через призму идеологии. Политическая сфера идеологии. Идеологические институты общества. Концепция идеологии марксизма. Концепция Л. Альтюссера, основанная на структурных звеньях деятельности общества. Концепция гегемонии А. Грамши. Критические теории коммуникации. Теории Т. Адорно, М. Хоркхаймера. Теория Г. Маркузе. Теория Н. Постмана. Концепция М. Маклюэна. Постмодернистский подход в теории коммуникации. Идея «информационного общества».

Тема 7. Методология коммуникаций

Исторические аспекты формирования теории коммуникации. Представители бихевиоризма. Представители символического интеракционизма. Представители персонализма. Иррационалистический подход. Рационалистический подход концепции технологического детерминизма. Социальная, лингвистическая и коммуникативная основа коммуникаций. Исследование социальной природы языка Д. Дидро, Ж.-Ж. Руссо, и М.В. Ломоносовым. Формирование различных социологических направлений в изучении коммуникаций, осуществляемых посредством языка в Европе и США в XIX в. Начало социологических исследований языка в отечественной науке в 20-30-е гг. XX в. Дальнейшее развитие коммуникативного подхода в середине XX в. Концепции классической, неклассической и постнеклассической методологии.

2. Практические основы деловой коммуникации

Тема 8. Разновидности коммуникаций в организации

Виды коммуникаций в организации. Виртуальные коммуникации. Элементы вертикальных коммуникаций. Интерактивные коммуникации в организациях. Разновидности интерактивного процесса коммуникаций. Четыре важные цели интерактивных коммуникаций. Межличностные коммуникации в организации. Передача информации от одного лица к другому. Основные характеристики эффективной обратной связи. Составляющие межличностных коммуникаций. Процесс межличностного общения. Нисходящие коммуникации. Письменные средства нисходящих коммуникаций. Закономерности воздействия нисходящего потока информации на получателя. Восходящие коммуникации. Две группы информации коммуникации по восходящей. Современные коммуникационные технологии в организации. Современная система персональных телекоммуникационных услуг. Современные телекоммуникационные технологии.

Тема 9. Коммуникативные процессы

Понятие коммуникативного процесса. Коммуникативный процесс и динамическая смена этапов формирования, передачи, приема, расшифровки и использования информации. Способ передачи информации. Язык общения характеризуется жанрами устной и письменной форм речи, которые должны быть сформированы для каждого канала коммуникации. Вербальные и невербальные средства передачи смысловой и оценочной информации. Кодирование и декодирование в коммуникативных системах. Структура речевого сообщения. Диалог как наиболее распространенная форма коммуникативного процесса. Выбор схемы распространения информации. Технические средства коммуникации. Выбор каналов коммуникации. Обмен информацией по формализованным каналам. Обмен информацией посредством неформализованных каналов. Аргументация как коммуникативная процедура. Эффективность межличностных коммуникативных процессов. Диалоговые коммуникации.

В рамках данной темы планируется проведение групповой дискуссии и обсуждение вопросов, способствующих развитию навыков командной работы, межличностных коммуникаций и лидерских качеств обучающихся.

Тема 10. Разновидности форм и методов делового общения

Вербальные виды делового общения. Монологические формы общения. Лекции. Доклад. Диалогическим формам общения. «Круглый стол». Консультация. Деловая беседа. Интервью. Переговоры. Дискуссия. Диспут. Чтения. Совещание. Конференция. Телефонный разговор. Презентация. Визуальные (письменные) виды делового общения. Плакат. Реклама. Афиша. Стенные газеты. Фотовитрина. Стенд. Выставка. Классификация делового общения. Непрерывное и дискретное

(прерывистое) общение. Непосредственное, или прямое, общение. Опосредованное, или косвенное, общение. Методы влияния или воздействия на людей.

Тема 11. Вербальное общение

Роль речи в воздействии на людей в деловом общении. Аристотель и основы описания речевого имиджа. Основы общения менеджера. Деловой язык. Свойства делового языка. Цель вербального имиджа. Современный деловой язык. Ненормированная речь. Свойства ненормированной речи. Современные толковые, фразеологические, синонимические словари. Этапы восхождения вербального развития. Речевой имидж и выбор модальности. Жесткая, декларативная модальность. Учетливость в деловом общении. Изысканные формы вербального общения. Тавтология в речи. Язык — хранитель культурного наследия прошлого, передающееся от поколения к поколению. Привлекательный вербальный имидж в деловом общении. Заповеди оптимального речевого общения.

Тема 12. Невербальная коммуникация

Понятие невербального имиджа. Язык жестов и телодвижений. Мимика, интонация и жестикуляция. Система жестов разных народов. Невербальные сигналы. Способность понимать невербальные сигналы. Несоответствие между словами и неречевыми сигналами говорящего. Важный невербальный элемент имиджа - визуальный контакт. Обсуждение неприятных или запутанных вопросов. Настойчивый или пристальный взгляд. Визуальный контакт и регулирование речевого общения. Душевное состояние человека. Фразеологические обороты. Моторика и чувства человека. Межличностное пространство общения. Определенный предел допустимого расстояния между собеседниками взаимодействия. Роль приветствия в общении. Роль прощания в общении. Роль жестов в общении.

Тема 13. Культура организации делового общения

Высокая культура делового общения. Взаимодействие свободных и творчески активных индивидуальных деятелей. Установление правильных взаимоотношений сотрудников друг с другом. Культура организации общения. Уровень культуры делового общения в современных условиях. Общественное признание в изучении культуры взаимоотношений между людьми. Чувство собственного достоинства. Представление о достоинстве и величии партнера. Переход от зоологического эгоцентризма человеческой особи к культурному созиданию социальной личности. Любовь к авторитетным руководителям духовной жизни. Умение понимать партнера и строить с ним взаимоотношения. Способность деятельности человека для достижения общественно значимых целей. Бескультурие в деловом общении.

Тема 14. Принципы организации и проведения деловой беседы

Речевое взаимодействие между людьми. Обмен информацией, выдвижение и разработка рабочих идей, контроль и координация деятельности сотрудников, подведение итогов и оценка достигнутого — важные стороны деятельности организации. Принципы деятельности организации. Жесткая регламентация целей и мотивов общения. Способы осуществления контактов между сотрудниками. Иерархичность построения организации. Проблема условий передачи точной и полной информации. Эффективность распространения деловой информации «по горизонтали». Эффективность вертикальной коммуникации. Требования к речевой коммуникации. Правила подготовки и проведения деловой беседы. Понятие деловой беседы. Цели проведения деловой беседы. Коммуникационная деловая беседа. Роль вопросов в деловой беседе.

Тема 15. Деловая беседа: стратегия и тактика

Обязательные этапы деловой беседы. Подготовительный этап: целесообразность, условия и время ее проведения, подготовка необходимых материалов и документов. Выбор места проведения беседы. Подготовка к предстоящей беседе. Начало беседы. Установление и использование методов контактов с собеседником. Метод снятия напряженности. Метод «зацепки». Метод стимулирования игры воображения. Метод «прямого подхода». Сбор и оценка информации по обсуждаемой проблеме; выявление мотивов и целей собеседника. Суть откровенной, конструктивно-критической деловой беседы. Противоречия деловой беседы. Заключительная часть беседы. Самостоятельные виды ведения разговора. Собеседование при приеме на работу. Собеседование при увольнении с работы. Проблемные и дисциплинарные беседы.

Тема 16. Деловая коммуникация

Понятие деловой коммуникации. Предмет деловой коммуникации. Основные задачи деловой коммуникации. Условия реализации деловой коммуникации. Основной способ организации коммуникативной деятельности при взаимодействии двух партнеров. Типичные единицы диалога. Три основные коммуникативные формы деловой коммуникаций. Коммуникативные действия. Диалогические

действия. Политологическое общение. Начало - наиболее важная часть беседы. Перцептивные цели деловой беседы. Основными задачами этого этапа. Аргументирование. Фаза аргументации. Деловая беседа по телефону.

Тема 17. Деловое совещание

Понятие «деловое совещание». Типы совещаний. Совещания по планированию. Совещания по мотивации труда. Совещания по внутрифирменной организации. Совещания по контролю за деятельностью работников. Совещания, специфические для организации. Цель совещания. Предмет обсуждения. Повестка совещания. Правила ведения совещания для руководителя. Правила для участников совещания. Пресс-конференция. Структура пресс-конференции. Ведущий пресс-конференции. Официальная переписка. Виды официальной переписки. Формы официальной переписки. Обязательные атрибуты документов, связанных с деловыми коммуникациями.

Тема 18. Презентация

Цели презентации. Задачи презентации. Смысл презентации. Предмет презентации. Подготовка к презентации. Планирование выступлений. Подготовка пресс-релизов, слайдов, видеосюжетов, других средств визуализации и информирования. Выбор ведущего и подготовка его к презентации. Внешний вид ведущего. Общий эстетический облик ведущего презентации. Вербальное содержание речи ведущего. Разработка вспомогательных планов и стратегии презентации. Место и сроки проведения презентации. Длительность проведения презентации. Написание сценария и составление подробного плана проведения презентации. Открытие презентации. Демонстрация товаров и услуг на презентации. Визуальные технические средства презентации. Фуршетный стол презентации.

В рамках данной темы планируется проведение групповой дискуссии и обсуждение вопросов, способствующих развитию навыков командной работы, межличностных коммуникаций и лидерских качеств обучающихся.

Практические занятия

Темы: 1. Теоретические основы деловых коммуникаций.

Тема 2: Глобализация и коммуникационная среда

Вопросы для обсуждения:

1. Сущность и виды коммуникаций.
2. Основные принципы деловых коммуникаций.
3. Внутренние коммуникации в организации.
4. Организационная структура коммуникации в организации.
5. Понятие и основные черты глобализации.
6. Развитие глобализационных процессов в экономике.
7. Изменение коммуникаций в глобализационном аспекте.
8. Революция в информационных технологиях.

Тема 3: Глобализация и постиндустриализация.

Тема 4: Особенности становления цифровой экономики.

Вопросы для обсуждения:

1. Техносферное развитие в условиях глобализации.
2. Новая коммуникационная среда.
3. Взаимосвязь развития техники и технологии.
4. Постиндустриальный период экономики.
5. Основные отличительные черты новой экономики.
6. Составляющие цифровой экономики.
7. Внедрение инфокоммуникационных технологий в экономику.
8. Особенности информационной экономики.

Тема 5: Эффекты коммуникаций.

Тема 6: Теории коммуникаций.

Вопросы для обсуждения:

1. Периодизация исследования эффектов коммуникаций
2. Классификация проявлений эффектов массовой коммуникации.
3. Типология эффектов коммуникаций.

4. Теории идеологии коммуникации.
5. Критические теории коммуникации.
6. Концепция М. Маклюэна.
7. Постмодернистский подход в теории коммуникации.

Тема 8: Разновидности коммуникаций в организации.

Вопросы для обсуждения:

1. Исторические аспекты формирования теории коммуникации.
2. Социальная, лингвистическая и коммуникативная основа коммуникаций.
3. Концепции классической, неклассической и постнеклассической методологии
4. Виды коммуникаций в организации.
5. Виртуальные коммуникации.
6. Нисходящие коммуникации.
7. Восходящие коммуникации.

Тема 9: Коммуникативные процессы.

Тема 10: Разновидности форм и методов делового общения.

Вопросы для обсуждения:

1. Коммуникативный процесс и динамическая смена этапов формирования, передачи, приема, расшифровки и использования информации.
2. Вербальные и невербальные средства передачи смысловой и оценочной информации.
3. Кодирование и декодирование в коммуникативных системах.
4. Эффективность межличностных коммуникативных процессов.
5. Монологические формы общения.
6. Визуальные (письменные) виды делового общения.
7. Непрерывное и дискретное (прерывистое) общение.
8. Непосредственное, или прямое, общение.

Тема 11: Вербальное общение.

Тема 12: Невербальная коммуникация.

Вопросы для обсуждения:

1. Роль речи в воздействии на людей в деловом общении.
2. Современный деловой язык.
3. Изысканные формы вербального общения.
4. Привлекательный вербальный имидж в деловом общении.
5. Понятие невербального имиджа.
6. Невербальные сигналы.
7. Визуальный контакт и регулирование речевого общения.
8. Роль приветствия в общении.

Тема 13: Культура организации делового общения.

Тема 14: Принципы организации и проведения деловой беседы

Вопросы для обсуждения:

1. Высокая культура делового общения.
2. Культура организации общения.
3. Представление о достоинстве и величии партнера.
4. Бескультурье в деловом общении.
5. Речевое взаимодействие между людьми.
6. Способы осуществления контактов между сотрудниками.
7. Проблема условий передачи точной и полной информации.
8. Эффективность вертикальной коммуникации.

Тема 15: Деловая беседа: стратегия и тактика.

Тема 16: Деловая коммуникация.

Вопросы для обсуждения:

1. Обязательные этапы деловой беседы.
2. Установление и использование методов контактов с собеседником.

3. Методы ведения деловой беседы.
4. Сбор и оценка информации по обсуждаемой проблеме; выявление мотивов и целей собеседника.
5. Предмет деловой коммуникации.
6. Основные задачи деловой коммуникации.
7. Три основные коммуникативные формы деловой коммуникаций.
8. Перцептивные цели деловой беседы.

Тема 17: Деловое совещание.

Тема 18: Презентация.

Вопросы для обсуждения:

1. Типы совещаний.
2. Цель совещания.
3. Пресс-конференция.
4. Официальная переписка.
5. Цели презентации.
6. Задачи презентации.
7. Выбор ведущего и подготовка его к презентации.
8. Внешний вид ведущего.

5. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

В современных условиях востребованными качествами на рынке труда являются самостоятельность, инициативность, предприимчивость, деловитость, способность быстро и оперативно приспособиться к изменяющейся конъюнктуре рынка. Именно эти профессионально значимые и социально важные качества, столь необходимые теперь профессионалу, должны быть развиты в процессе обучения, в том числе, в ходе внеаудиторной самостоятельной работы студентов.

Самостоятельная учебная работа эффективна только в активно-деятельностной форме. Инновационность, вносимая ИКТ в образовательный процесс, – интерактивность, позволяющая развивать активно-деятельностные формы обучения. Это новое качество позволяет рассчитывать на эффективное расширение сектора самостоятельной учебной работы.

Результатом внедрения ИКТ в образование является резкое расширение сектора самостоятельной учебной работы.

Наиболее существенные изменения касаются учебных материалов. Учебные электронные ресурсы обеспечивают программируемый учебный процесс, представляют собой электронные учебные пособия, содержащие систематизированный материал в рамках программы учебной дисциплины. Предназначены они для изучения предмета «с нуля» до границ предметной области, определенных программой обучения. Включают все виды учебной деятельности: получение информации, практические занятия в известных и новых формах, аттестацию. Нацелены на поддержку работы и расширение возможностей преподавателя и самостоятельную работу обучающегося.

Рекомендуемые средства, методы обучения, способы учебной деятельности, применение которых для освоения конкретных модулей рабочей программы наиболее эффективно:

- обучение теоретическому материалу рекомендуется основывать на основной и дополнительной литературе, изданных типографским или электронным способом конспектах лекций; рекомендуется в начале семестра ознакомить студентов с программой дисциплины, перечнем теоретических вопросов для текущего промежуточного и итогового контроля знаний, что ориентирует и поощрит студентов к активной самостоятельной работе;

- на практических занятиях закрепляются и уточняются знания, полученные на лекциях и во время самостоятельной подготовки. Для развития творческих способностей студентов активно используются такие методы как дискуссия, мозговой штурм, обмен мнениями по проблемным вопросам, обсуждение докладов, сообщений. Подчеркнем, что при использовании интерактивных форм роль преподавателя резко меняется, перестаёт быть центральной, он лишь регулирует процесс и занимается его общей организацией, готовит заранее необходимые задания и формулирует вопросы или темы для обсуждения в группах, даёт консультации, контролирует время и порядок выполнения намеченного плана. Участники обращаются к социальному опыту – собственному и других людей, при этом им приходится вступать в коммуникацию друг с другом, совместно решать поставленные задачи, преодолевать конфликты, находить общие точки соприкосновения, идти на компромиссы.

В результате проведения практических занятий выявляются способности обучаемых применять полученные компетенции для решения задач, связанных с дальнейшей деятельностью выпускника.

Перечень литературы для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

1. Ломова О. С.. Деловое общение специалиста по рекламе: учебное пособие [Электронный ресурс] / М.: Юнити-Дана, 2015. -237с. - 978-5-238-01309-1. <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=114801>
2. Интегрированные маркетинговые коммуникации: учебник [Электронный ресурс] / М.: Юнити-Дана, 2015. -504с. - 978-5-238-02309-0. <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=119438>
3. Каверин Б. И., Демидов И. В.. Ораторское искусство: учебное пособие [Электронный ресурс] / М.: Юнити-Дана, 2015. -255с. - 5-238-00747-7. <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=114430>

Задания для реализации самостоятельной работы

Название разделов и тем	Задания для самостоятельной работы
1. Теоретические основы деловых коммуникаций	
Тема 1. Теоретические основы деловых коммуникаций	Поиск и анализ дополнительной учебной литературы или иного материала. Составление конспекта, поиск и приведение примеров.
Тема 2. Глобализация и коммуникационная среда	Поиск и анализ дополнительной учебной литературы или иного материала. Составление конспекта, поиск и приведение примеров.
Тема 3. Глобализация и постиндустриализация	Поиск и анализ дополнительной учебной литературы или иного материала. Составление конспекта, поиск и приведение примеров.
Тема 4. Особенности становления цифровой экономики	Поиск и анализ дополнительной учебной литературы или иного материала. Составление конспекта, поиск и приведение примеров.
Тема 5. Эффекты коммуникаций	Поиск и анализ дополнительной учебной литературы или иного материала. Составление конспекта, поиск и приведение примеров.
Тема 6. Теории коммуникаций	Поиск и анализ дополнительной учебной литературы или иного материала. Составление конспекта, поиск и приведение примеров.
Тема 7. Методология коммуникаций	Поиск и анализ дополнительной учебной литературы или иного материала. Составление конспекта, поиск и приведение примеров.
2. Практические основы деловой коммуникации	
Тема 8. Разновидности коммуникаций в организации.	Поиск и анализ дополнительной учебной литературы или иного материала. Составление конспекта, поиск и приведение примеров.
Тема 9. Коммуникативные процессы	Поиск и анализ дополнительной учебной литературы или иного материала. Составление конспекта, поиск и приведение примеров.
Тема 10. Разновидности форм и методов делового общения	Поиск и анализ дополнительной учебной литературы или иного материала. Составление конспекта, поиск и приведение примеров.
Тема 11. Вербальное общение	Поиск и анализ дополнительной учебной литературы или иного материала. Составление конспекта, поиск и приведение примеров.

	примеров.
Тема 12. Невербальная коммуникация	Поиск и анализ дополнительной учебной литературы или иного материала. Составление конспекта, поиск и приведение примеров.
Тема 13. Культура организации делового общения.	Поиск и анализ дополнительной учебной литературы или иного материала. Составление конспекта, поиск и приведение примеров.
Тема 14. Принципы организации и проведения деловой беседы.	Поиск и анализ дополнительной учебной литературы или иного материала.
Тема 15. Деловая беседа: стратегия и тактика.	Составление конспекта, поиск и приведение примеров.
Тема 16. Деловая коммуникация	Поиск и анализ дополнительной учебной литературы или иного материала.
Тема 17. Деловое совещание	Составление конспекта, поиск и приведение примеров.
Тема 18. Презентация	Поиск и анализ дополнительной учебной литературы или иного материала.

Тестовые задания

1. Сферами делового общения являются:
 - а) служебная
 - б) коммуникативная
 - в) культурная
 - г) личная
2. Характеристиками делового общения являются:
 - а) регламентирование
 - б) свобода действий
3. Основами делового общения являются:
 - а) партнерские отношения
 - б) взаимный интерес
 - в) личная выгода
4. Устными видами общения являются:
 - а) монолог
 - б) диалог
 - в) полилог
5. Целью переговоров может быть:
 - а) приятное времяпрепровождение
 - б) консенсус
 - в) выяснение отношений
 - г) навязывание условий
6. Качества, необходимые при деловом общении:
 - а) компетентность
 - б) тактичность
 - в) доброжелательность
 - г) конфликтность
7. Приемлемой формой группового обсуждения деловых вопросов является:
 - а) совещание
 - б) тренинг
 - в) деловая игра
 - г) банкет
8. Функциями делового общения являются:
 - а) инструментальная
 - б) поэтическая
 - в) интегративная
 - г) магическая

д) социального контроля

9. Условиями реализации деловой коммуникации являются:

а) информационное содержание

б) обязательность контактов всех участников

в) соблюдение формально – ролевых принципов взаимодействия

г) выражение эмоционального состояния участников

10. Характеристики, соответствующие партнерскому подходу к переговорам:

а) совместный анализ проблем

б) приемы военной тактики

в) ориентация на стимулирование эффективного взаимопонимания

11. Наиболее приемлемые формы окончания выступления:

а) призыв к действию

б) постановка вопроса

в) перечисление исследователей обозначенной проблемы

г) цитирование

Тест «умение слушать»

Как вы обычно (чаще всего) слушаете собеседника?

Ответьте, пожалуйста, «да» или «нет».

1. Обычно я быстро понимаю, что мне хотят сказать, и дальше слушать уже неинтересно.
2. Я терпеливо жду, когда собеседник закончит рассказ.
3. Мое внимание полностью сосредоточено на рассказе.
4. Я стараюсь понять, что собеседник при этом хочет скрыть от меня и почему.
5. Я перебиваю собеседника, чтобы уточнить детали, интересующие меня факты.
6. Если тема мне неинтересна, я стараюсь перевести разговор в другое русло.
7. Я невольно отмечаю ошибки в речи и поведении говорящего.
8. Не каждый человек заслуживает моего внимания.
9. Я стараюсь из каждой беседы извлечь максимум информации.
10. Я могу спокойно выслушать до конца мнение, с которым категорически не согласен.
11. Когда понял суть рассказа, я начинаю обдумывать то, что я скажу в свою очередь.
12. Мне трудно слушать до конца длинные и подробные объяснения.
13. Я стараюсь запомнить важную информацию и необходимые подробности.
14. Чаще всего я слушаю из вежливости.
15. Я ставлю себя на место говорящего, чтобы понять его чувства и намерения.
16. Услышав противоположную точку зрения, я обязательно высказываю свою.
17. В разговоре я чаще говорю собеседнику «да» (выражая понимание), чем «нет».
18. Обычно я прямо отвечаю на вопросы, стараясь не уклоняться от ответа.
19. Люди охотно беседуют со мной.
20. Выслушав собеседника, я обязательно выскажу свое мнение.
21. Я избегаю вступать в разговор с незнакомым человеком, даже если он стремится к этому.
22. Большую часть времени я смотрю в глаза рассказчику.
23. Я всегда помню, что у меня и моего собеседника могут быть разные взгляды на одни и те же проблемы.
24. Большую часть времени я делаю вид, что слушаю, а сам думаю о своих проблемах и заботах.
25. Обычно решение проблемы приходит мне в голову гораздо раньше, чем собеседник закончит говорить.
26. Я всегда помню, что я и мой собеседник можем по-разному понимать смысл одних и тех же слов.
27. Я поправляю ошибки в речи собеседника (ударения, термины, вульгаризмы).
28. Я не буду слушать человека, которого не уважаю или считаю глупым, некомпетентным, слишком молодым.
29. Обычно я получаю удовольствие от общения с людьми, даже малознакомыми.
30. Обычно я больше слушаю других, чем говорю сам.

Ключ

Вы получаете по 1 баллу за ответ «да» на вопросы: 2, 3, 4, 9, 10, 13, 15, 17, 18, 19, 22, 23, 26, 29, 30. Также вы получаете по 1 баллу за ответы «нет» на вопросы: 1, 5,6,7,8,11, 12, 14, 16, 20, 21, 24, 25,27,28. Подсчитайте сумму баллов.

Результат

25 — 30 баллов. Вы просто идеальный слушатель, за что пользуетесь заслуженной любовью и уважением окружающих. Вы до тонкостей постигли это сложное искусство, и у вас есть, чему поучиться. Надеемся, вы объективно и честно оценили умение слушать.

20 — 24 балла. Вы — хороший слушатель, но допускаете отдельные ошибки (сравните свои ответы с оценками ключа). Желаем успехов в овладении этим искусством.

15 — 19 баллов. Вероятно, вы считаете себя хорошим слушателем, но вас можно, скорее, отнести к числу посредственных. Вы допускаете довольно много ошибок, которые раздражают других людей и мешают вам овладеть искусством слушания.

6. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля, промежуточной аттестации приведен в приложении

7. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

7.1 Основная литература

1. Горфинкель В. Я., Торопцов В. С., Швандар В. А.. Коммуникации и корпоративное управление: учебное пособие [Электронный ресурс] / М.:Юнити-Дана,2015. -129с. - 5-238-00923-2 <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=119552>
2. Щербакова, И.В. Язык и речь в процессе деловой коммуникации: учебное пособие для бакалавриата : [16+] / И.В. Щербакова, М.В. Тимашова. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2020. – 116 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=573761>

7.2 Дополнительная литература

4. Вылегжанина А. О. Деловые и научные презентации: учебное пособие [Электронный ресурс] / М.| Берлин: Директ-Медиа, 2016. -116с. - 978-5-4475-8698-0. <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=446660>
5. Фатеева И. М.. Культура речи и деловое общение: учебное пособие [Электронный ресурс] / М.: МИРБИС| Директ-Медиа, 2016. -269с. - 978-5-4475-8307-1. <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=441404>
6. Ломова О. С.. Деловое общение специалиста по рекламе: учебное пособие [Электронный ресурс] / М.: Юнити-Дана, 2015. -237с. - 978-5-238-01309-1. <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=114801>
7. Интегрированные маркетинговые коммуникации: учебник [Электронный ресурс] / М.: Юнити-Дана, 2015. -504с. - 978-5-238-02309-0. <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=119438>
8. Каверин Б. И., Демидов И. В.. Ораторское искусство: учебное пособие [Электронный ресурс] / М.: Юнити-Дана, 2015. -255с. - 5-238-00747-7. <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=114430>
9. Марусева И. В.. Коммуникационный менеджмент в вопросах и ответах: (подготовка к экзамену): учебное пособие для вузов [Электронный ресурс] / М.| Берлин: Директ-Медиа, 2014. -214с. - 978-5-4475-3089-1. <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=256547>
10. Документная лингвистика. Основы теории. Практикум: учебное пособие [Электронный ресурс] / Новосибирск: НГТУ, 2015. -108с. - 978-5-7782-2705-7. <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=438306>
11. Демин Ю. М.. Секретарское дело: универсальный справочник: справочно-методическое пособие [Электронный ресурс] / М.| Берлин: Директ-Медиа, 2014. -321с. - 978-5-4475-1573-7. <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=253658>
12. Штукарева Е. Б.. Культура речи и деловое общение: учебное пособие [Электронный ресурс] / М.:

Перо, 2015. -315с. - 978-5-906835-06-2. <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=445886>

13. Борисова Е. Н.. Введение в межкультурную коммуникацию: учебно-методическое пособие [Электронный ресурс] / М.: Согласие, 2015. -96с. - 978-5-906709-28-8. <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=430106>

8. ПЕРЕЧЕНЬ СОВРЕМЕННЫХ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ БАЗ ДАННЫХ, ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ

Все обучающиеся обеспечены доступом к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам, которые подлежат обновлению при необходимости, что отражается в листах актуализации рабочих программ.

Современные профессиональные базы данных:

Административно-управленческий портал. URL: [http:// www.aup.ru](http://www.aup.ru)

Информационные справочные системы

Справочно-правовая система «Консультант плюс» - <http://base.consultant.ru>

Яндекс <https://yandex.ru/>

Рамблер <https://www.rambler.ru/>

Google <https://www.google.ru/>

Mail.ru <https://mail.ru/>

9. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Для осуществления образовательного процесса по дисциплине имеется в наличии следующая материально-техническая база:

Аудитории	Программное обеспечение
<ul style="list-style-type: none"> - учебная аудитория для проведения учебных занятий по дисциплине, оснащенная компьютером с выходом в интернет, мультимедиа проектором; - помещение для самостоятельной работы обучающихся, оснащенное компьютерной техникой с возможностью подключения к сети Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду ГГТУ; - специализированная аудитория для проведения лабораторных работ по дисциплине, оснащенная набором реактивов и лабораторного оборудования; 	<ul style="list-style-type: none"> Операционная система Пакет офисных приложений Браузер Firefox, Яндекс

10. ОБУЧЕНИЕ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

При необходимости рабочая программа дисциплины может быть адаптирована для обеспечения образовательного процесса инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья. Для этого требуется заявление студента (его законного представителя) и заключение психолого-медико-педагогической комиссии (ПМПК).

Автор: Каменских Н.А.



Программа утверждена на заседании кафедры математики и экономики от 20 мая 2022 года, протокол № 8

Зав. кафедрой Каменских Н.А.

**ПРИЛОЖЕНИЕ**

**Министерство образования Московской области
Государственное образовательное учреждение высшего образования Московской области
«Государственный гуманитарно-технологический университет»**

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ,
ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

Б1.О.16 Деловые коммуникации

Направление подготовки 38.03.02 «Менеджмент»

**Направленность (профиль) программы:
Менеджмент организации**

Квалификация выпускника Бакалавр

Форма обучения - очно-заочная

1.1 Индикаторы достижения компетенций

Код и наименование компетенции	Наименование индикатора достижения компетенции
УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1 Знает: основные условия эффективной командной работы; стратегии и принципы командной работы, основные технологии создания благоприятного организационного климата и взаимодействия людей в организации; УК-3.2 Умеет: определять стиль управления для эффективного руководства командой; выработать командную стратегию; применять принципы и методы организации командной деятельности в профессиональной деятельности. УК-3.3 Владеет: методиками подбора эффективной команды, разработки стратегии командной работы; технологиями создания, организации и управления командой для выполнения практических задач; умением работать в команде.

1.2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания¹

Оценка уровня освоения компетенций на разных этапах их формирования проводится на основе дифференцированного контроля каждого показателя компетенции в рамках оценочных средств, приведенных в ФОС.

№ п/п	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в фонде	Критерии оценивания
<i>Оценочные средства для проведения текущего контроля</i>				
1.	Тест (показатель компетенции «Знание»)	Система стандартизованных заданий, позволяющая измерить уровень знаний .	Тестовые задания	Оценка «Отлично»: в тесте выполнено более 90% заданий. Оценка «Хорошо»: в тесте выполнено более 75 % заданий. Оценка «Удовлетворительно»: в тесте выполнено более 60 % заданий. Оценка «Неудовлетворительно»: в тесте выполнено менее 60 % заданий.
2.	Глоссарий (показатель компетенции «Знание»)	Набор материалов, направленных на проверку знания основных понятий дисциплины. Способ проверки степени освоения категориального аппарата.	Список терминов	Оценка «Отлично»: даны определения всех предложенных терминов, все задания выполнены правильно. Оценка «Хорошо»: даны грамотные определения всех представленных терминов, однако имеются отдельные недочёты. Оценка «Удовлетворительно»: большая часть терминов охарактеризована правильно, но все определения имеют недочёты; все определения представлены, но допущено несколько грубых ошибок. Оценка «Неудовлетворительно»: большая часть определений не представлена, либо представлена с грубыми ошибками.
3.	Опрос (показатель компетенции «Умение»)	Форма работы, которая позволяет оценить кругозор, умение логически построить ответ, умение продемонстрировать монологическую речь и иные коммуникативные навыки. Устный опрос обладает большими возможностями воспитательного	Вопросы к опросу	Оценка «Отлично»: продемонстрированы предполагаемые ответы; правильно использован алгоритм обоснований во время рассуждений; есть логика рассуждений. Оценка «Хорошо»: продемонстрированы предполагаемые ответы; есть логика рассуждений, но неточно использован алгоритм обоснований во время рассуждений. Оценка «Удовлетворительно»: продемонстрированы предполагаемые ответы, но неправильно использован алгоритм обоснований во время рассуждений; отсутствует логика рассуждений. Оценка «Неудовлетворительно»: ответы не представлены.

¹ Оценка «Отлично» и «Хорошо» соответствует повышенному уровню освоения компетенции согласно критериям оценивания, приведенных в таблице к соответствующему оценочному средству
Оценка «Удовлетворительно» соответствует базовому уровню освоения компетенции согласно критериям оценивания, приведенных в таблице к соответствующему оценочному средству
Оценка «Неудовлетворительно» соответствует показателю «компетенция не освоена»

		воздействия, создавая условия для неформального общения.		
4.	Доклад (показатель компетенции «Умение»)	Расширенное письменное или устное сообщение на основе совокупности ранее опубликованных исследовательских, научных работ, изложение результатов проведённых исследований, экспериментов и разработок по соответствующей отрасли научных знаний, имеющих значение для теории науки и практического применения.	Тематика докладов	<p>Оценка <i>«Отлично»</i>: показано умение критического анализа информации. Тема актуальна, содержание соответствует заявленной теме, тема полностью раскрыта, проведено рассмотрение дискуссионных вопросов по проблеме, сопоставлены различные точки зрения по рассматриваемому вопросу, язык изложения научен, соблюдается логичность и последовательность в изложении материала, использованы новейшие источники по проблеме, выводы четкие, оформление работы соответствует предъявляемым требованиям.</p> <p>Оценка <i>«Хорошо»</i>: показано умение критического анализа информации. Тема актуальна, содержание соответствует заявленной теме, язык изложения научен, заявленная тема раскрыта недостаточно полно, отсутствуют новейшие литературные источники по проблеме, при оформлении работы имеются недочеты.</p> <p>Оценка <i>«Удовлетворительно»</i>: не показано умение критического анализа информации. Содержание работы не в полной мере соответствует заявленной теме, тема раскрыта недостаточно полно, использовано небольшое количество научных источников, нарушена логичность и последовательность в изложении материала, при оформлении работы имеются недочеты.</p> <p>Оценка <i>«Неудовлетворительно»</i>: содержание работы не соответствует заявленной теме, содержание работы изложено не научным стилем, материал изложен неграмотно, без логической последовательности, при оформлении работы имеются грубые недочеты.</p>
5.	Практическое задание (показатель компетенции «Владение»)	Направлено на овладение методами и методиками изучаемой дисциплины.	Практическое задание	<p>Оценка <i>«Отлично»</i>: продемонстрировано свободное владение профессионально-понятийным аппаратом, владение методами и методиками дисциплины. Показаны способности самостоятельного мышления, творческой активности.</p> <p>Оценка <i>«Хорошо»</i>: продемонстрировано владение профессионально-понятийным аппаратом, при применении методов и методик дисциплины незначительные неточности, показаны способности самостоятельного мышления, творческой активности.</p> <p>Оценка <i>«Удовлетворительно»</i>: продемонстрировано владение профессионально-понятийным аппаратом на низком уровне; допускаются ошибки при применении методов и методик дисциплины.</p> <p>Оценка <i>«Неудовлетворительно»</i>: не продемонстрировано владение профессионально-понятийным аппаратом, методами и методиками дисциплины.</p>

Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации

1.	Зачет	Контрольное мероприятие, которое проводится по окончании изучения дисциплины.	Вопросы к зачету	<p><i>«Зачтено» (повышенный уровень):</i> знание теории вопроса, понятийно-терминологического аппарата дисциплины (состав и содержание понятий, их связей между собой, их систему); умение анализировать проблему, содержательно и стилистически грамотно излагать суть вопроса; владение аналитическим способом изложения вопроса, навыками аргументации.</p> <p><i>«Зачтено» (базовый уровень):</i> знание основных теоретических положений вопроса; умение анализировать проблему продемонстрированно фрагментарно, вопрос излагается несодержательно и ошибками стилистического плана; владение аналитическим способом изложения вопроса и навыками аргументации не продемонстрировано.</p> <p><i>«Не зачтено» (компетенция не освоена):</i> знание понятийного аппарата не продемонстрировано; умение выделить главное, сформулировать выводы не</p>
----	--------------	---	------------------	---

				продемонстрировано; владение навыками аргументации не продемонстрировано.
--	--	--	--	---

1.3. Типовые контрольные задания или иные материалы для проведения текущего контроля, промежуточной аттестации, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и/или опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Вопросы к зачету

- 1.Разновидности коммуникаций в организации
- 2.Сущность и виды коммуникаций.
- 3.Основные принципы деловых коммуникаций
- 4.Коммуникативные процессы.
- 5.Нисходящие коммуникации.
- 6.Восходящие коммуникации.
- 7.Разновидности форм и методов делового общения.
- 8.Виды коммуникаций в организации.
- 9.Виртуальные коммуникации.
- 10.Вербальное общение.
- 11.Кодирование и декодирование в коммуникативных системах.
- 12.Эффективность межличностных коммуникативных процессов.
- 13.Невербальная коммуникация.
- 14.Роль речи в воздействии на людей в деловом общении.
- 15.Современный деловой язык.
- 16.Роль прощания в общении. Роль жестов в общении.
- 17.Визуальный контакт и регулирование речевого общения.
- 18.Роль приветствия в общении.
- 19.Культура организации делового общения.
- 20.Речевое взаимодействие между людьми.
- 21.Способы осуществления контактов между сотрудниками.
- 22.Принципы организации и проведения деловой беседы.
- 23.Бескультурие в деловом общении.
- 24.Проблема условий передачи точной и полной информации.
- 25.Деловая беседа: стратегия и тактика.
- 26.Обязательные этапы деловой беседы.
- 27.Деловая коммуникация
- 28.Проблема условий передачи точной и полной информации.
- 29.Эффективность вертикальной коммуникации
- 30.Методы ведения деловой беседы.
- 31.Деловое совещание
- 32.Предмет деловой коммуникации.
- 33.Основные задачи деловой коммуникации.
- 34.Презентация
- 35.Официальная переписка.
- 36.Предмет деловой коммуникации.
- 37.Основные задачи деловой коммуникации.
- 38.Типы совещаний.
- 39.Цель совещания.
- 40.Цели презентации.
- 41.Задачи презентации.
- 42.Три основные коммуникативные формы деловой коммуникаций.
- 43.Перцептивные цели деловой беседы.
- 44.Официальная переписка.
- 45.Выбор ведущего и подготовка его к презентации.
- 46.Внешний вид ведущего.
- 47.Непосредственное, или прямое, общение.
- 48.Представление о достоинстве и величии партнера.
49. Правила и этика делового общения и публичных выступлений.
50. Правила ведения переговоров, совещаний и осуществления деловой переписки на основе электронных коммуникаций в бизнес-среде.
51. Социальное взаимодействие и реализация роли в команде.

Тематика докладов

При подготовке докладов студенты делятся на команды для реализации задания, выстраивая межличностные коммуникации в команде для сбора информации и ее анализа.

1. Сущность и виды коммуникаций.
2. Основные принципы деловых коммуникаций.
3. Виды коммуникаций в организации.

4. Виртуальные коммуникации.
5. Коммуникативный процесс и динамическая смена этапов формирования, передачи, приема, расшифровки и использования информации.
6. Вербальные и невербальные средства передачи смысловой и оценочной информации.
7. Монологические формы общения.
8. Визуальные (письменные) виды делового общения.
9. Роль речи в воздействии на людей в деловом общении.
10. Современный деловой язык.
11. Понятие невербального имиджа.
12. Невербальные сигналы.
13. Высокая культура делового общения.
14. Психологический климат в коллективе организации.
15. Методы построения психологического климата как основы эффективных коммуникаций.
16. Культура организации общения.
17. Речевое взаимодействие между людьми.
18. Способы осуществления контактов между сотрудниками на примере органов местного самоуправления.
19. Обязательные этапы деловой беседы.
20. Установление и использование методов контактов с собеседником.
21. Предмет деловой коммуникации.
22. Основные задачи деловой коммуникации.
23. Типы совещаний.
24. Цель совещания: особенности разработки для совещания в органах местного самоуправления.
25. Цели презентации.
26. Задачи презентации.
27. Психологический климат в коллективе и деловые коммуникации.
28. Внутренние коммуникации в организации.
29. Организационная структура коммуникации в организации.
30. Нисходящие коммуникации.
31. Восходящие коммуникации.
32. Кодирование и декодирование в коммуникативных системах.
33. Непрерывное и дискретное (прерывистое) общение. Непосредственное, или прямое, общение. Визуальный контакт и регулирование речевого общения.
34. Роль приветствия в общении.
35. Бескультурье в деловом общении.
36. Проблема условий передачи точной и полной информации.
37. Эффективность вертикальной коммуникации
38. Методы ведения деловой беседы.
39. Сбор и оценка информации по обсуждаемой проблеме; выявление мотивов и целей собеседника.
40. Три основные коммуникативные формы деловой коммуникаций.
41. Перцептивные цели деловой беседы.
42. Пресс-конференция: особенности проведения на уровне губернатора/главы города.
43. Официальная переписка.
44. Выбор ведущего и подготовка его к презентации.
45. Внешний вид ведущего.
46. Техносферное развитие в условиях глобализации.
47. Новая коммуникационная среда.
48. Взаимосвязь развития техники и технологии.
49. Постиндустриальный период экономики.
50. Основные отличительные черты новой экономики.
51. Составляющие информационной экономики.
52. Внедрение инфокоммуникационных технологий в экономику.
53. Особенности информационной экономики.
54. Периодизация исследования эффектов коммуникаций
55. Классификация проявлений эффектов массовой коммуникации.
56. Типология эффектов коммуникаций.
57. Теории идеологии коммуникации.
58. Критические теории коммуникации.
59. Разработка справочных и методических материалов для реализации деловых коммуникаций
60. Постмодернистский подход в теории коммуникации.
61. Исторические аспекты формирования теории коммуникации.
62. Разработка справочных и методических материалов
63. Способы документального оформления решений, связанных с операционной (производственной) деятельностью организаций

Практические задания «Основы деловой коммуникации»

Задание № 1

Сравните столбцы в таблице 1 и подберите правильное сочетание представленных терминов и определений друг к другу.

Термин	Определение
1. Деловая коммуникация -	правила, формы и методы общения
2. Монолог -	самый массовый вид взаимодействия людей
3. Коммуникация -	продолжительный обмен сведениями, точками зрения, часто сопровождающийся принятием решений
4. Диалог -	продолжительное высказывание одного лица
5. Полилог -	взаимодействия между двумя или несколькими собеседниками
6. Деловой разговор -	как форма делового общения может включать элементы монолога и диалога
7. Деловая беседа -	разговор, предназначенный для печати, радио, телевидения
8. Интервью -	кратковременный контакт, преимущественно на одну тему

Задание № 2

Отметьте качества, которые, являются личностными качествами делового человека:

- уверенность в себе;
- владение предметом общения;
- самоуверенность;
- гордость;
- компетентность;
- эмоциональность.

Задание № 3

Составьте по одному примеру к каждому из следующих видов вопросов:

- информационные вопросы (используются для сбора сведений);
- альтернативные вопросы (предоставляют возможность выбора);
- провокационные вопросы (используются, чтобы установить правильно ли партнер понимает ситуацию);

Задание № 4

Сравните столбцы в таблице и подберите правильное сочетание представленных терминов и определений друг к другу.

Термин	Определение
1. Реклама -	установление двухсторонних долгосрочных коммуникаций между производителем и потребителем
2. Стимулирование сбыта -	достижение высокой общественной репутации фирмы
3. Паблик рилейшнз -	краткосрочные побуждения к совершению покупок.
4. Директ – маркетинг -	создание образа фирмы, товара и достижение осведомленности о них потенциальных потребителей

Задание № 5

Прочитайте перечень основных видов профессиональной деятельности специалиста по рекламе и исключите, на ваш взгляд, лишние.

- маркетингово - рекламная;
- педагогическая;
- рекламно – управленческая;
- рекламно – производственная;
- художественно – творческая;
- рекламно – информационная;
- культурная;
- аналитическая;
- правовая;
- рекламно – торговая;
- научно – исследовательская.

Объясните свой выбор.

Задание № 6

Составьте синонимы к следующим словам, уместным в деловой коммуникации:

- уведомление;
- оповещение;
- отправление;
- приказ.

Практические задания «Деловые документы»

Задание № 1

Сформируйте данные ниже слова в три группы:

- законодательные документы;
- дипломатические документы;
- деловые документы.

Закон, нота, договор, указ, меморандум, должностная инструкция, справка, протокол, пакт, соглашение, объяснительная записка, заявление, характеристика, анкета, расписка, доверенность, устав, нормативный акт.

Задание № 2

Составьте стандартное резюме

Задание № 3

Сравните столбцы в таблице и подберите правильное сочетание представленных терминов и определений друг к другу.

Термин	Определение
1. Акт -	документ, предоставляющий собой трафаретный текст, содержащий вопросы по определенной теме и место для ответов на них
2. Бланк -	единица хранения письменных документов в архиве, помещенных в отдельную папку
3. Дело -	согласие на предложение вступить в сделку, заключить договор на условиях, указанных в предложениях
4. Акцепт -	белый лист с частично напечатанным текстом и пробелами, который заполняется актуальной информацией
5. Анкета -	документ, составленный несколькими лицами и подтверждающий установленные факты или события

Задание № 4

Выберите слова, которые наиболее часто употребляются в деловых документах.

Вышеназванный, пропагандировать, забвение, понукать, вышибала, правонарушения, утрировать, самовнушение, самостоятельный, рекламировать, соизволение, сострадать, стимулировать, наигранный.

Задание № 5

Найдите в прессе три официальных документа. Прочитайте их, и выделите типичные деловые речевые обороты.

Задание № 6

Сравните столбцы в таблице и подберите правильное сочетание представленных терминов и определений друг к другу.

Термин	Определение
1. Ведомость -	документы, составленные учреждениям или должностным лицом и оформленные в установленном порядке
2. Виза -	решение, принятое совещанием по обсуждаемому вопросу
3. Официальные документы -	перечень видов работ, услуг, товаров с указанием цен и расценок
4. Прейскурант -	перечень каких-либо сведений, расположенных в определенном порядке
5. Повестка -	подпись, подтверждающая факт ознакомления должностного лица с документом
6. Резолюция -	официальное сообщение частному лицу с предложением куда-либо прийти

Задание № 7

На основе Государственный стандарт РФ ГОСТ Р 6.30-2003 "Унифицированные системы документации. Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов" (принят и введен в действие постановлением Госстандарта РФ от 3 марта 2003 г. № 65-ст)

Задания №8

Правила написания деловых писем

1. Деловое письмо оформляется на фирменном бланке организации. В него входят следующие реквизиты: логотип, название организации, адрес, телефон, электронный адрес сайта. Можете сами разработать **бланк письма** с удобным для вас набором реквизитов, так как он строго не регламентирован.

Согласно ГОСТ Р 6.30–2003 бланк расположения реквизитов может быть угловым (реквизиты расположены в левом верхнем углу) и продольным (реквизиты расположены по центру).

Пример делового письма

2. В правом верхнем углу пишется адресат. Если мы обращаемся к конкретному лицу и указываем ФИО в реквизите «Адресат»,

*Генеральному директору ООО «Конфети»
А. И. Меньшову*

то далее идет обращение:

Уважаемый Александр Иванович!

Если же к вам обращалась организация без указания конкретного лица, то можно писать письмо без обращения. В этом случае сразу начинайте со слов:

В ответ на Ваш запрос от № _ сообщаем...

или

ООО «Апельсинка» обращается к Вам с просьбой/предлагает Вам...

3. **Правильное деловое письмо** должно быть изложено в официально-деловом стиле, без ошибок. Тон письма должен быть нейтральным, безэмоциональным. Четкая, краткая форма изложения письма поможет адресату быстро уловить суть, исключит трату времени на разъяснение и уточнение письма в дальнейшем, позволит наладить сотрудничество и укрепить отношения между организациями.

Структура делового письма:

- Излагаем цель написания письма.

Мы рады сообщить о внедрении нового информационного продукта в сфере закупок.

- Затем предлагаем пути решения, предложения или просим о чем-либо.

Предлагаем вам бесплатно протестировать нашу программу и сообщить о результатах.

- Подводим итоги.

Ждем вашего ответа!

- Ставим подпись. Расстояние — 3 интервала от текста.

Среди руководителей разного уровня считается признаком хорошего тона писать от руки перед подписью «С уважением».

С точки зрения делопроизводства — это неверно, так как в обращении уже употреблялось слово «Уважаемый».

Страницы письма, начиная со второй, нумеруются сверху и по центру. Приложения нумеруются отдельно.

Оформление приложений делаем после текста письма:

Приложение: 1. Отчет на 4 л. в 1 экз.

2. Справочные материалы на 6 л. в 2 экз.

В левом нижнем углу ставится **отметка об исполнителе**. Здесь возможны 2 варианта (10 шрифт, TimesNewRoman):

*Петров
200-23-23*

Иван

Васильевич

или

*И.
200-23-23*

В.

Петров

Образец делового письма

Итак, что у нас получилось:

Генеральному директору ООО «Креон»
А. Ю. Маркину

Уважаемый Александр Юрьевич!

Мы рады сообщить о внедрении нового информационного продукта в сфере закупок. Наша программа автоматически отсортирует подходящие предложения, сравнит условия и выберет лучший вариант. Предлагаем вам бесплатно протестировать наш продукт и сообщить о результатах.

Ждем вашего ответа!

Приложение: Презентация программы в эл. виде

Директор Подпись К.С.Смольников

И. В. Петров

Задание №9

Составьте деловое письмо в адрес преподавателя. Воспользуйтесь ИКТ для отправки.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

Образец составления резюме

Позиция:
переводчик с английского языка, методист

Иванова Мария Ивановна

Дата рождения: 1. 01. 1976

Образование: высшее гуманитарное

Стаж работы: 5 лет

Домашний адрес: _____

Домашний телефон: _____

Мобильный телефон: _____

Место работы (учебы): _____

Рабочий телефон/факс: _____

Адрес e-mail: _____

Сведения об образовании и имеющемся опыте работы:

ЗАО «Альфа» - гид с английского языка - 05. 2002 – по настоящее время.

МГУ им. М.В. Ломоносова, факультет иностранных языков – ассистент кафедры иностранных языков - 09. 1999 – 07. 2002.

МГУ им. М.В. Ломоносова – студентка дневного отделения -
09. 1992 – 07. 1999.

Сведения о профессиональных и личностных качествах:

Коммуникабельность, высокая работоспособность, доброжелательность.

Дополнительное образование:

Курсы иностранных языков при Дипломатической Академии МИД РФ – 01. 2001 – 12. 2001.

Прочие сведения:

Пользователь ПК, водительские права.

Отличие и награды:

Не имею.

Интересы, склонности:

Увлекаюсь живописью.

Сведения о рекомендациях:

Рекомендации имеются и при необходимости могут быть предоставлены.

Личная подпись

М. И. Иванова

15. 05. 2016 года

Образец составления делового письма

Министерство связи Российской Федерации
 Закрытое акционерное общество
 «Европа»
 (ЗАО «Европа»)

195298, г. Санкт-Петербург, ул. Коммуны, д. 4. Тел. (812) 333-22-11. Факс (812) 333-22-12.
 E-mail: evgora @ ru
 ОКПО 8000000000, ОГРН 1300000000000, ИНН/КПП 1000000000/9000000000

№ _____
 На № _____

Начальнику типографии
 ЗАО «Курьер»
 Назарову И.П.

Письмо о заключении
 договора на 2007 год

Уважаемый Иван Петрович!

Сообщаю Вам, что проект договора о нашем взаимном сотрудничестве на 2007 год рассмотрен. В этой связи я просил бы Вас, сообщить мне удобную Вам дату для встречи, в ходе которой мы могли бы обсудить окончательный вариант указанного договора. Перечень вопросов для обсуждения прилагается.

Надеюсь, что и в будущем году сотрудничество между нашими организациями будет успешным.

С уважением,
 начальник рекламного отдела

И.И. Иванов

Образец составления пресс – релиза

Общество с ограниченной ответственностью «РИАЛ»

ООО «РИАЛ»

ПРЕСС – РЕЛИЗ

21.10.2016 год

№ ПР - 3

Эмбарго

09ч. 00мин. 1. 11. 2016года

отдел PR

 Все на молодежный рекламный фестиваль!

Рекламный фестиваль!

В Манеже с 1 по 5 декабря 2006 года пройдет первый молодежный рекламный фестиваль!

Он будет посвящен телевизионным рекламным роликам!

Особое внимание будет уделяться рекламным роликам, представленным Российскими молодыми режиссерами. В фестивале примут участие такие известные фирмы как «Невская Косметика», «Горизонт», «Пискаревский молочный завод».

Все участники фестиваля получают памятные призы!

Более подробную информацию о фестивале можно получить в газете «Комсомольская Правда».

Контактная информация: г. Санкт – Петербург, ул. Ломоносова, д. 20. Тел.: 333-33-33

ПРИЛОЖЕНИЕ 4

Образец составления заявления

Генеральному директору ООО «Корд»
Иванову А. И.

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу Вас выдать мне справку о заработной плате для предоставления в Управление социальной защиты населения Кировской городской администрации.

Менеджер по реализации

И. И. Петров

01. 12. 2016 года

Практические задание «Культура организации делового общения»

Задание № 1

Сравните столбцы в таблице и подберите правильное сочетание представленных терминов и определений друг к другу.

Термин	Определение
1. Деловой этикет -	совокупность всех этикетных речевых средств и правила их использования в тех или иных ситуациях
2. Светский этикет -	искусство красноречия
3. Деловая этика -	фразеологизированные предложения, являющиеся готовыми языковыми средствами
4. Речевая этика -	знания приличий, умение держать себя в обществе
5. Этикетная формула -	совокупность норм поведения предпринимателя
6. Риторика -	установленный порядок поведения в сфере бизнеса и деловых контактов

Задание № 2

Дайте определения понятию невербальное деловое общение.

Задание № 3

Приведите по 1 примеру к каждому из следующих выражений:

- речевой штамп;
- канцеляризм;
- вульгаризм;
- жаргонизм;
- слово-паразит.

Задание № 4

Исключите лишнее, официально - деловой стиль характеризуют:

- употребление разговорной лексики;
- использование научной терминологии;
- компактность изложения материала;
- отсутствие невербальной стороны общения;
- безличность;
- использование номенклатурных названий;
- высокая регламентированность речи;
- строгость изложения.

Задание № 5

Сравните столбцы в таблице и подберите правильное сочетание представленных терминов и определений друг к другу.

Термин	Определение
1. Кинесика -	система вокализации речи (тон, темп, громкость голоса, тембр, интонация)
2. Просодия -	средства общения (рукопожатие, объятия, поцелуи)
3. Экстралингвистика -	ориентация партнеров в момент общения и дистанция между ними
4. Такестика -	это мимика, поза, жесты, взгляд
5. Проксемика -	эмоциональное звуковое сопровождение речи (смех, плач, вздох, покашливание)

Задание № 6

Представьте, что вы – начальник отдела кадров в местном универсальном магазине. Вам необходимо подобрать новую продавщицу в отдел модной молодежной одежды. Какую информацию вам нужно получить от кандидатов на рабочее место?

Практическое задание «Принципы организации и проведения деловой беседы»**Задание № 1**

Определение, какого понятия дано в предложении?

Официальный обмен мнениями и информацией, который предусматривает подписание документов, определяющих взаимные обязательства сторон.

Задание № 2

Сравните столбцы в таблице и подберите правильное сочетание представленных терминов и определений друг к другу.

Термин	Определение
1. Взаимная коммуникация -	специфическая форма контактов между людьми, имеющими полномочия от своих организаций, в ходе которых происходит обмен мнениями и целенаправленное обсуждение конкретной проблемы с целью поиска взаимовыгодного варианта решения
2. Деловая беседа -	постоянный обмен ролями между адресатом и адресантом в процессе коммуникации
3. Дискуссия -	процесс, в котором вырабатываются позиции сторон
4. Взаимоприемлемые переговоры -	обсуждение какого-либо спорного вопроса или исследование проблемы, в котором каждая сторона оппонирует мнение собеседника, аргументирует свою позицию и претендует на достижение цели

Задание № 4

Определение, какого понятия дано в предложении?

Документ, фиксирующий соглашение двух или нескольких сторон.

Задание № 5

Опоздание. Вас недавно назначили руководителем коллектива, в котором вы несколько лет были рядовым сотрудником. На 8-15 вы вызвали к себе в кабинет подчиненного для выяснения причин его частых опозданий на работу, но сами неожиданно опоздали на 15 мин. Подчиненный же пришел вовремя и ждет вас. Как Вы начнете беседу при встрече?

1. Независимо от своего опоздания сразу же потребуете его объяснений об опозданиях на работу.
2. Извинитесь перед ним и начнете беседу.
3. Поздороваетесь, объясните причину своего опоздания и спросите его: «Как вы думаете, что можно ожидать от руководителя, который так же часто опаздывает, как и вы?»
4. Отмените беседу и перенесете ее на другое время.
5. Свой вариант.

Задание № 6

Приглашение. Недавно я поступила на работу в качестве начальника одного из отделов солидного предприятия. Коллектив мне достался сложившийся, дружный. Более того, сотрудники любят собираться вместе в нерабочее время у кого-нибудь дома.

И вот настал момент, когда меня тоже пригласили на такую вечеринку. Я в затруднении. С одной стороны, отказаться неудобно, коллеги могут обидеться. С другой стороны, я — руководитель и сближение с

подчиненными, вторжение личных контактов в служебные может стать поводом для панибратских отношений, то есть связать мне руки и снизить мой авторитет среди сотрудников. Посоветуйте, как мне быть?

Задание № 7

Утро. Остается несколько минут до начала рабочего дня. Почти все участники планерки собрались в кабинете генерального директора.

За минуту до начала совещания заходит молодая сотрудница, недавно принятая по конкурсу на новую должность. На ней легкомысленная блузка, открывающая взорам окружающих часть великолепно сложенного тела, украшенного татуировкой.

Реакция присутствующих на ее появление неоднозначная и с трудом поддается описанию. На одном полюсе восторг: восхищенные междометия молодых мужчин вкупе с недвусмысленными выражениями лиц. На другом — возмущение: суровые взгляды наиболее солидных сотрудников в сопровождении неопределенных, но явно осуждающих звуков. Где-то посредине — любопытство, удивление, смех остальных. Безразличных нет. Но вся эта сложная симфония длится очень недолго. Наступает мертвая тишина, и все взгляды устремляются на генерального директора.

Как ему поступить?

Вопросы к опросу

Вопросы по разделам для оценки степени усвоения теоретических и фактических знаний студентов

1.

1. Какие существуют виды коммуникаций?
2. В чем суть основных принципов деловых коммуникаций?
3. Что представляет коммуникация как функция управления организацией?
4. Каковы внутренние коммуникации в организации?
5. Какие особенности организационной структуры коммуникации в организации?

2.

1. Что составляет сущность феномена глобализации?
2. Какие источники сформировали явление глобализации?
3. Что послужило объективными предпосылками становления глобальной эры?
4. Как обобщенно трактуется термин «глобализация»?
5. Каковы основные признаки глобализации?

3.

1. Что представляет собой техносфера?
2. Какая взаимосвязь существует между техносферным развитием и глобализацией?
3. Как обеспечено существование техносферы?
4. Какие изменения претерпели коммуникации под воздействием глобализационных процессов?
5. Каким образом развитие техники и технологий повлияло на коммуникационную среду?

4.

1. Какие основные отличительные черты новой экономики?
2. Каковы основные составляющие информационной экономики?
3. Как происходит внедрение инфокоммуникационных технологий в экономику?
4. В чем состоят особенности информационной экономики?

5.

1. Какова периодизация исследования эффектов коммуникаций?
2. На чем основана классификация проявлений эффектов массовой коммуникации?
3. Чем характеризуется типология эффектов коммуникаций?

6.

1. Каковы теории идеологии коммуникации?
2. Кто является представителями критических теорий коммуникации?
3. В чем сущность концепции М. Маклюэна?
4. В чем особенности постмодернистского подхода в теории коммуникации?

7.

1. Каковы исторические аспекты формирования теории коммуникации?
2. В чем отличие социальной, лингвистической и коммуникативной основ коммуникаций?
3. В чем заключаются особенности концепции классической, неклассической и постнеклассической методологии?

8.

1. Какие существуют виды коммуникаций в организации?
2. Что такое виртуальные коммуникации?
3. Каковы разновидности интерактивного процесса коммуникаций?
4. Какие основные характеристики эффективной обратной связи?
5. Как происходит процесс межличностного общения?

9.

1. В чем суть коммуникативного процесса?

2. Какие существуют способы передачи информации?
3. В чем отличие кодирования и декодирования в коммуникативных системах?
4. Какова структура речевого сообщения?
5. В чем состоит эффективность межличностных коммуникативных процессов?

10.

1. Какие существуют формы *монологического* общения?
2. Что представляют *визуальные* (письменные) виды делового общения?
3. В чем отличите непрерывного и дискретного (прерывистого) общения?
4. В чем отличие непосредственного от опосредованного общения?
5. Каковы методы влияния или воздействия на людей?

11.

1. Что представляют основы общения менеджера?
2. Что из себя представляет современный деловой язык?
3. Каковы этапы восхождения вербального развития?
4. Что такое тавтология в речи?
5. Каковы заповеди оптимального речевого общения?

12.

1. Что представляет невербальный имидж?
2. В чем состоит несоответствие между словами и неречевыми сигналами говорящего?
3. Что такое визуальный контакт?
4. Что такое моторика и чувства человека?
5. Каков роль жестов в общении?

13.

1. Как происходит взаимодействие свободных и творчески активных индивидуальных деятелей?
2. Каков уровень культуры делового общения в современных условиях?
3. При каких условиях произошел переход от зоологического эгоцентризма человеческой особи к культурному созиданию социальной личности?
4. Каков способность деятельности человека для достижения общественно значимых целей?
5. Что представляет бескультурие в деловом общении?

14.

1. Какие существуют принципы деятельности организации?
2. Каковы способы осуществления контактов между сотрудниками?
3. В чем состоит проблема условий передачи точной и полной информации?
4. В чем отличие эффективности распространения деловой информации по горизонтали и вертикали?
5. Каковы правила подготовки и проведения деловой беседы?

15.

1. Каковы обязательные этапы деловой беседы?
2. Как происходит подготовка к предстоящей беседе?
3. Какие существуют методы контактов с собеседником?
4. В чем суть откровенной, конструктивно-критической деловой беседы?
5. В чем суть проблемных и дисциплинарных бесед.

16.

1. В чем суть понятия деловой коммуникации?
2. Каковы основные задачи деловой коммуникации?
3. Какие три основные коммуникативные формы деловой коммуникаций?
4. Что представляют перцептивные цели деловой беседы?
5. Как провести деловую беседу по телефону?

17.

1. В чем суть понятия «деловое совещание»?
2. Какие существуют типы совещаний?
3. Как сформулировать повестку совещания?
4. Каковы правила для участников совещания?
5. Какие существуют виды официальной переписки?
6. Документальное оформление деловых писем

18.

1. Что такое презентация?
2. Как происходит *выбор ведущего* и подготовка его к презентации?
3. Кто разрабатывает планы и стратегию презентации?
4. Как происходит открытие презентации?
5. С какой целью накрывается фуршетный стол презентации?

Тестовые задания**Блок 1**

1. К функциям самоменеджмента не относится:

- 1) постановка цели;
- 2) реализация и организация;

- 3) мотивация.
2. Укажите одну из целей самоменеджмента:
- 1) получение прибыли организацией;
 - 2) сознательное управление течением своей жизни;
 - 3) эффективное управление организацией.
3. К какому блоку качеств относится умение ценить и эффективно использовать время:
- 1) личная организованность;
 - 2) способность правильно формулировать жизненные цели;
 - 3) самодисциплина?
4. К какому блоку качеств относится умение работать с информацией:
- 1) самоконтроль личной жизнедеятельности;
 - 2) знание техники личной работы;
 - 3) способность правильно формулировать жизненные цели?
5. К какому блоку качеств относится семейное благополучие:
- 1) самоорганизация личного здоровья;
 - 2) самоконтроль личной жизнедеятельности;
 - 3) эмоционально-волевой потенциал?
6. К какому блоку качеств относится тренированность нервной системы:
- 1) самодисциплина;
 - 2) самоорганизация личного здоровья;
 - 3) эмоционально-волевой потенциал?
7. К какому блоку качеств относится умение создавать и контролировать собственный имидж:
- 1) самодисциплина;
 - 2) самоконтроль личной жизнедеятельности;
 - 3) знание техники личной работы?
8. У какого педагога низкая стрессоустойчивость:
- 1) холерика;
 - 2) сангвиника;
 - 3) меланхолика?
9. К техническим средствам обработки документов не относится:
- 1) машины для уничтожения ненужных бумаг;
 - 2) устройства для скрепления документов;
 - 3) телеграфные аппараты.
10. В соответствии с действующими нормами температура в служебных помещениях должна быть в пределах:
- 1) 18–20° С;
 - 2) 21–22° С;
 - 3) 23–24° С.
11. По видам деятельности документы делятся:
- 1) на организационно-распорядительные, финансово-расчетные, справочно-информационные;
 - 2) управленческо-распорядительные, расчетно-организационные, финансово-информационные;
 - 3) справочно-распорядительные
12. При каком наполнении рабочего дня срочными задачами в %, следует применять "окно" Эйзенхауэра
- 1) более 15%;
 - 2) более 20%;
 - 3) более 25%;
 - 4) более 30%.
13. «Задачи "лягушки" - это:
- 1) неприятные и короткие во времени задачи;
 - 2) задачи, которые не относятся к Вашим ключевым областям деятельности;
 - 3) важные и неприятные задачи;
 - 4) верны ответы 1 и 3.

14. Ключевых областей рабочей деятельности должно быть

- 1) одна;
- 2) две;
- 3) от 5 до 7;
- 4) до 10.

15. Отличительные возможности системы планирования организатора (органайзера):

- 1) контекстное планирование;
- 2) жесткое и гибкое планирование;
- 3) файловая система хранения информации (кольцевой механизм);
- 4) верны ответы 1 и 2.

17. План рабочего дня должен состоять из задач приоритетных и важных на:

- 1) 80 %;
- 2) 50 %;
- 3) 30%;
- 4) 100%.

18. «Словоны задачи» решаются при помощи метода:

- 1) равномерного распределения времени на задачу;
- 2) декомпозиции целей с назначением сроков.

19. При назначении времени общей встречи правильно:

- 1) предварительно собрать подтверждение участников;
- 2) ознакомиться с календарем участников встречи;
- 3) выслать письмом свой календарь для выбора удобных дат участниками;
- 4) верны ответы 1 и 2.

20. Кайрос – это:

- 1) люди и места;
- 2) удобный момент;
- 3) люди, места, обстоятельства.

Блок 2

1. Что такое общение?

1. Коммуникация
2. Взаимодействие
3. Восприятие друг друга
4. Всё вышеперечисленное

2. Из чего состоят вербальные средства общения?

1. Знаки
2. Текст
3. Особенности голоса
4. Искусства красноречия

3. Дайте краткое определение механизмов познания другого человека: 1. Идентификация

2. Эмпатия
3. Рефлексия

4. Дайте краткое определение механизмов воздействия в общении:

1. Внушение
2. Убеждение
3. Подражание

5. Чем определяется первое впечатление?

1. Психическим состоянием человека
2. Внешним видом
3. Неравенством позиции в данной сфере
4. Внешними обстоятельствами

6. Чем определяется параметр превосходства одного человека перед другим?

1. Привлекательность
2. Одежда человека, весь его имидж и манера поведения
3. Уверенность
4. Благожелательность

7. Какие качества человека являются главными при длительном общении?

- 1.«умный» вид
- 2.«язык тела»
- 3.Объективная информация о человеке
- 4.Личное расположение

8. Что помогает нам понять правильно человека?

- 1.Мнение других
- 2.Собственное мнение
- 3.Речь человека
- 4.Поступки и способ самоподачи человека

9. Что препятствует эффективной коммуникации?

- 1.Барьеры непонимания нежелание одного из партнеров понять другого
- 2.Уклонение от контакта
- 3.Агрессия

10. Как управлять вниманием?

- 1.Прием «нейтральной фразы»
- 2.Прием «завлечения»
- 3.Усиление зрительного контакта
- 4.Все вместе взятое (объяснить).

11. Что такое коммуникация?

- 1.Передача сообщения
- 2.Восприятие информации
- 3.Взаимный процесс отправления информации и ее переработка
- 4.Текст сообщения

12. Назовите элементы структуры вербальной коммуникации.

- 5.Текст речи
- 6.Особенности голоса
- 7.Красноречие
- 8.Все вышеперечисленное

13. Что самое важное в невербальной коммуникации?

- 1.Мимика
- 2.Движение (язык тела)
- 3.Тональности голоса
- 4.Пространственная и временная организации.

14. Чем определяется интерактивное общение?

- 1.Действием
- 2.Действиями, направленными на изменение позиции
- 3.Уклонением от общения
- 4.Обменом знаниями

15. Какое взаимодействие дает самый оптимальный результат?

- 1.Дополнительное равное
- 2.Дополнительное неравное
- 3.Пересекающееся
- 4.Скрытое

Список терминов (гlossарий)

1. Деловые коммуникации.
2. Низходящие коммуникации.
3. Восходящие коммуникации.
4. Виртуальные коммуникации.
5. Невербальные коммуникации.
6. Вербальные коммуникации.
7. Вербальное общение.
8. Визуальный контакт.
9. Деловое общение.
10. Деловая беседа.
11. Культура организации.

12. Презентация.
13. Коммуникационные процессы.
14. Официальная переписка.

Схема соответствия типовых контрольных заданий и оцениваемых знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Формируемая компетенция	Наименование индикатора достижения компетенции	Типовые контрольные задания
УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1	Вопросы к зачету Тестовые задания Список терминов
	УК-3.2	Вопросы к зачету Тематика докладов Вопросы к опросу
	УК-3.3	Вопросы к зачету Практические задания