

ЧАСТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«МОРДОВСКИЙ ГУМАНИТАРНЫЙ ИНСТИТУТ»

ЭКОНОМИЧЕСКИЙ ФАКУЛЬТЕТ

КАФЕДРА ГУМАНИТАРНЫХ
И ЕСТЕСТВЕННО-НАУЧНЫХ ДИСЦИПЛИН

УТВЕРЖДЕНО
на Научно-методическом совете
протокол №1 от 29 августа 2017 г.

Председатель



Л.А. Коханец

Рабочая программа дисциплины
ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ
(2017 год поступления)

Направление подготовки
38.03.01 «Экономика»

Профиль

«Бухгалтерский учет, анализ и аудит»

Квалификация выпускника
Бакалавр

Форма обучения
очная, заочная

Саранск 2017

1. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИЕ ДОСТИЖЕНИЕ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

1.1. Цель изучения дисциплины

Цель изучения дисциплины «Деловые коммуникации» – формирование самостоятельного эффективного коммуникативного стиля, способности и навыков продуктивного делового поведения, реагирования и делового общения в устной и письменной формах для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия.

1.2. Задачи освоения дисциплины:

– изучить теоретические основы деловых коммуникаций, освоить коммуникативный категориальный аппарат, общие закономерности, сходства и различия видов, уровней, форм коммуникации, являющихся необходимым условием успешной деятельности современного специалиста;

– сформировать у студентов систематизированное представление о деловых коммуникациях как средстве сотрудничества, взаимодействия, обеспечения достижения целей работников, целей организации и целей общества;

– содействовать формированию лидерских и коммуникативных качеств, ответственности (в том числе личной, социальной и социокультурной), склонности и стремления сотворчества и сотрудничества; привить необходимые правила делового общения и норм поведения, принятых в профессиональном сообществе.

1.3. Планируемые результаты обучения по дисциплине – перечень формируемых компетенций

Изучение дисциплины «Деловые коммуникации» обеспечивает овладение следующими компетенциями:

– способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском языке для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия (ОК-4);

– способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-5).

В результате освоения дисциплины «Деловые коммуникации» обучающийся должен:

знать:

теоретические основы деловых коммуникаций, коммуникативный категориальный аппарат, общие закономерности, сходства и различия видов, уровней, форм коммуникации, являющихся необходимым условием успешной деятельности современного специалиста; методы организации деловых коммуникаций; особенности осуществления деловых коммуникаций в устной и письменной формах; особенности межличностного общения в коллективе и

особенности межгруппового общения; этические нормы деловых взаимоотношений; функции, задачи, направления деятельности и способы воздействия на аудиторию;

уметь:

собирать, анализировать, адекватно воспринимать и обобщать информацию; применять полученные знания при решении не только учебных, но и реальных социальных и профессиональных задач; объективно оценивать свои действия и действия окружающих, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; преодолевать барьеры взаимодействия; управлять конфликтом; осуществлять продуктивное деловое общение: публичное выступление, переговоры, проведение совещаний, деловую переписку; определять характер, цели, методы ведения деловых переговоров, способы оценки достигнутых в процессе переговоров соглашений; организовывать и реализовывать переговорный процесс, в том числе с использованием современных средств коммуникации;

владеть:

навыками применения основных инструментов продуктивной деловой коммуникации; навыками составления деловой документации; навыками толерантного отношения к представителям других социальных групп, методами профилактики и нейтрализации конфликтных ситуаций, возникающих в коллективе.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

В соответствии с ФГОС ВО дисциплина ФТД.01 «Деловые коммуникации» является факультативной дисциплиной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата 38.03.01 «Экономика», профиль «Бухгалтерский учет, анализ и аудит»

Дисциплина логически взаимосвязана с дисциплинами: «Культура речи и деловое общение», «Профессиональная этика», «Иностранный язык» и др.

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

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетные единицы, 72 часа. Дисциплина изучается:

- очная форма обучения – 4 семестр;
- заочная форма обучения – 6 семестр.

Вид промежуточной аттестации: зачет.

Объем дисциплины по видам учебных занятий и учебной работы

Виды учебных занятий и учебной работы	Всего часов	
	Очная форма	Заочная форма
Общее количество часов	72	72
<i>Контактная работа (всего), в том числе:</i>	37	9
Аудиторные занятия (всего)	36	8
Лекции	18	2
Практические, семинарские занятия	18	6
Групповые консультации	—	—
Индивидуальные консультации	1	1
<i>Самостоятельная работа</i>	35	59
<i>Промежуточная аттестация (контроль)</i>	—	4

4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ, СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ (РАЗДЕЛАМ) С УКАЗАНИЕМ ОТВЕДЕННОГО НА НИХ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ И ВИДОВ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ

4.1. Темы (разделы) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

№ п/п	Темы (разделы) дисциплины	Виды учебных занятий, час.								Коды компетенций	Активные и интерактивные формы занятий	Оценочные материалы
		Лекции		Практические, семинарские занятия		Самостоятельная работа		Всего				
		очная форма обучения	заочная форма обучения	очная форма обучения	заочная форма обучения	очная форма обучения	заочная форма обучения	очная форма обучения	заочная форма обучения			
1.	Деловое общение как социально-психологический механизм деловой коммуникации	2	2	2	2	4	8	8	12	ОК-4, ОК-5.		Опрос
2.	Перцептивная сторона общения	2		2		4	8	8	8	ОК-4, ОК-5.		Опрос, задания
3.	Общение как коммуникация (коммуникативная сторона общения).	2		2		4	8	8	8	ОК-4, ОК-5.		Опрос, задания
4.	Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)	2		2		4	8	8	8	ОК-4, ОК-5.		Опрос, задания
5.	Механизмы воздействия в процессе общения (идентификация, эмпатия, рефлексия)	2		2		4	8	8	8	ОК-4, ОК-5.	деловая (ролевая) игра	Опрос, деловая (ролевая) игра

6.	Формы деловых коммуникаций	2		2	2	4	8	8	10	ОК-4, ОК-5.		Опрос, задания
7.	Коммуникации в конфликтных ситуациях	2		2	2	4	4	8	6	ОК-4, ОК-5.	деловая (ролевая) игра	Опрос, задания, деловая (ролевая) игра
8.	Межкультурная деловая коммуникация	2		2		4	5	8	5	ОК-4, ОК-5.	деловая (ролевая) игра	Опрос, деловая (ролевая) игра
9.	Документационное обеспечение деловых коммуникаций	2		2		3	2	7	2	ОК-4, ОК-5.		Опрос, задания, доклад
	Индивидуальные консультации							1	1			
	Групповые консультации											
	Вид (виды) промежуточной аттестации: (зачет)								4			
Всего:		18	2	18	6	35	59	72	72	2		

4.2. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)

Тема 1. Деловое общение как социально-психологический механизм деловой коммуникации

1. Характеристика и содержание общения.
2. Виды и формы общения.
3. Принципы делового общения.
4. Уровни общения.

Сравнительный анализ понятий «общение», «коммуникация» и «межличностные отношения». Идентификации, стереотипизация, рефлексия общения. Общение как деятельность. Общение как прагматическая необходимость и как самоценность. Феномен манипуляционного общения. Манипуляционные техники. Способы противостояния манипуляции в общении. Уровни общения: макро-, мезо- и микроуровень. Особенности анализа общения на каждом уровне.

Общение — это коммуникативно-информационное взаимодействие людей. Межличностное общение связано с непосредственными контактами людей в группах или парах. Общение является сложным и многогранным процессом. Мы редко задумываемся о том, что же представляет собой общение, что, какие факторы делают его более эффективным, что помогает, а что мешает договориться с другим человеком. Именно системное понимание сущности общения, его многофункциональности поможет сделать его более продуктивным. В российской психологии само понятие «общение» охватывает широкий круг явлений, в который включены процессы взаимодействия, взаимовлияния, взаимопонимания, сопереживания. Общение многогранно по своему содержанию и формам проявления. Существуют различные психологические концепции общения.

Общение рассматривается: как средство передачи информации, деятельность, специфическая форма взаимодействия, способ познания другого человека, условие жизнедеятельности, способ передачи культурного и общественного опыта, способ влияния, средство раскрытия субъективного мира личности. Существуют различные классификации видов общения.

В целом межличностное общение может осуществляться с преимущественной опорой на две парадигмы психологических воздействий: «субъект-объектную», т.е. неравноправную, а, следовательно, манипулятивную, и «субъект-субъектную» — равноправную, развивающую.

Деловое общение является предметно-целевой деятельностью и направлено на организацию и оптимизацию того или иного вида предметной деятельности: производственной, научной, педагогической и пр. По мнению Ю. М. Жукова, в деловой коммуникации предмет общения и отношения участников к нему (их предметные позиции) являются основными определяющими процесса общения. Умение понимать предметные позиции партнеров, в том числе и собственную, является необходимым условием успеха

коммуникации. Основной задачей деловой коммуникации можно назвать продуктивное сотрудничество, стремление к сближению целей, установление и улучшение партнерских отношений.

Ключевые термины и понятия: общение, коммуникация, перцепция, интеракция, деловая коммуникация.

Задания для практического занятия.

1. Определение понятия «общение».
2. Структура и средства общения.
3. Основные понятия и принципы дисциплины «Деловые коммуникации».
4. Признаки конструктивности делового общения.
5. Основные коммуникативные функции общения.
6. Направленность делового общения.

Литература:

Основная литература:[1-4]

Дополнительная литература: [5-9].

Тема 2. Перцептивная сторона общения

1. Соотношение понятий «социальная перцепция», «межличностная перцепция», «взаимопонимание», «познание другого».

2. Первое впечатление.
3. Длительное общение.
4. Самоподача в общении.

Каузальная атрибуция как феномен «психологии здравого смысла». Понятие фундаментальной ошибки атрибуции. Эффекты межличностного восприятия: ореола, первичности, новизны, проекции, стереотипизации.

Предрассудки и их психологические источники: межгрупповой фаворитизм, конформизм, потребность в статусе и принадлежности и др.

Проблема восприятия человека человеком. Межличностная аттракция.

Процесс восприятия одним человеком другого выступает как обязательная составная часть общения и условно может быть назван перцептивной стороной общения.

Термин «социальная перцепция» впервые был введен Дж. Брунером в 1947г. в ходе разработки так называемого «нового взгляда» на восприятие. Сейчас под социальной перцепцией понимают процесс восприятия социальных объектов, под которыми подразумеваются другие люди, социальные группы, большие социальные общности. В качестве субъекта социальной перцепции может выступать не только отдельный индивид, но и группа.

Психологами было обнаружено несколько типовых схем, по которым строится образ другого человека, и которые в той или иной степени используются всеми людьми. Построение образа партнера по этим схемам иногда приводит к так называемым эффектам первого впечатления или систематическим ошибкам социального восприятия. Знание этих схем может способствовать пониманию того, как формируется первое впечатление о человеке.

Наиболее часто применяется схема восприятия, которая срабатывает в случае неравенства партнеров в той или иной сфере. При встрече с человеком, превосходящем нас по какому-то важному для нас параметру, мы оцениваем его несколько более положительно, чем это было бы, если бы он был нам равен и наоборот. Эти ошибки можно назвать фактором превосходства.

Не менее важными и узнаваемыми являются ошибки, связанные с тем, нравится нам внешне партнер по общению или нет. Эти ошибки заключаются в том, что если человек нам нравится (внешне!), то одновременно мы склонны считать его более хорошим, умным, интересным. В данном случае под влиянием одного фактора переоцениваются или недооцениваются свойства человека. Здесь мы имеем дело с фактором привлекательности.

Следующая схема также хорошо известна. Те люди, которые к нам относятся хорошо, кажутся нам значительно лучше тех, кто к нам относится плохо. Это проявление так называемого фактора «отношение к нам». Рассмотренные три вида ошибок при формировании первого впечатления называются эффектом ореола. Эффект ореола («галлоэффект») проявляется в том, что при формировании первого впечатления общее позитивное впечатление о человеке приводит к переоценке неизвестного человека.

Общение определяется тем представлением о партнере, которое складывается в восприятии.

Под восприятием в психологии общения подразумевается не просто формирование целостного образа на основе оценки его внешнего вида и поведения, но и понимание партнера по общению. При этом понимание рассматривается с двух сторон: как отражение в сознании партнеров по общению целей, мотивов, установок друг друга; и как принятие этих целей, позволяющее установить взаимоотношения. Поэтому в общении целесообразно говорить не вообще о социальной перцепции, а о межличностной перцепции, или межличностном восприятии.

Личное восприятие — получение и обработка одним субъектом общения информации о другом — ошибочно считается несложным процессом, но на точность восприятия влияет множество характеристик субъектов восприятия. В качестве субъекта и объекта восприятия могут выступать не только отдельные личности, но и целые группы людей. При этом возникают так называемые эквиваленты личности. При восприятии людьми друг друга можно выделить несколько возможных ситуаций:

- 1) «Я — Он» — восприятие одним индивидом другого как отдельной личности;
- 2) «Я — Они» — восприятие индивидом группы как единого целого;
- 3) «Мы — Они» — восприятие одной группой другой группы.
- 4) «Мы — Он» — восприятие группой индивида.

Сложность процесса восприятия заключается в том, что способность человека к обработке информации не беспредельна. При формировании образа делового партнера, человек зачастую сталкивается с неким количеством фрагментарной информации о нем

и оценивает ее с учетом многих психологических и эмоциональных факторов. Вполне вероятно, что он примет во внимание только те сведения, которые соответствуют его представлениям и лучше всего подходят для его целей.

Кроме недостатка информации и его пристрастного отбора, процесс восприятия искажают также ошибочные заключения. Когда информации мало, человек строит свои выводы о собеседнике на основе того немногого, что успел узнать, а когда его представление сформировано, он пренебрегает полученными позже дополнительными сведениями.

Важность этих верных или ложных заключений о партнерах по общению в том, что они ложатся в основу будущих взаимоотношений и могут накладывать отпечаток на взаимодействия людей. Процесс восприятия представляет собой не механическое воспроизведение образа человека, а систему с обратной связью. Представление о том, как воспринимают его другие люди, в определенной степени определяет поведение человека. Разнообразные допущения и предположения о том, как нас воспринимают другие люди, могут способствовать неправильному пониманию между людьми.

Сложность оценки людей и формирование адекватного образа заключается в сознательном искажении сведений и контроле за информацией о себе, которую человек позволяет получить окружающим. Люди ведут себя как актеры, чтобы произвести то впечатление, которое они считают наиболее выгодным, что еще больше затрудняет процесс понимания и способствует формированию искаженного образа и партнера по общению, и самого себя.

Большое значение для взаимного понимания имеет «открытость», т.е. умение быть честным и естественным в отношении с другими. Открытость как психологический феномен непосредственным образом зависит от степени осознания своего внутреннего «Я» и восприятия себя на личностном уровне.

Неадекватное представление о себе создает многие психологические барьеры общения, ведет к игнорированию информации, чужого мнения, что в конечном итоге может привести к конфликтному поведению.

Ключевые термины и понятия: каузальная атрибуция, социальная перцепция, фактор превосходства, фактор привлекательности, эффекты межличностного восприятия, эффект ореола, первичности, новизны, проекции, стереотипизации, самоподача превосходства, самоподача привлекательности, самоподача актуального состояния и причин поведения, манеры поведения человека.

Задания для практического занятия.

1. Факторы формирования первого впечатления в процессе деловой коммуникации.
2. Основные этапы восприятия и понимания другого человека в процессе общения.
3. Механизмы социального восприятия партнеров в процессе деловой коммуникации.

Литература:

Основная литература:[1-4]

Дополнительная литература: [5-9].

Тема 3. Общение как коммуникация (коммуникативная сторона общения)

1. Основные элементы процесса коммуникации.
2. Особенности вербальной коммуникации.
3. Соотношение вербальной и невербальной сторон коммуникации.
4. Классификация невербальных средств общения.

Убеждающая коммуникация. Соотношение механизмов убеждения и внушения. Рамка вербального общения. Табу в вербальном диалогическом общении. Типы информации: побудительная и констатирующая. Коммуникативные позиции (открытая, закрытая, отстраненная). Процесс отражения и его функции. Коммуникативные барьеры (социокультурные, мировоззренческие, профессиональные, личностно - психологические и др.). Совместимость и ее принципы. Фильтр «доверия» и процесс фасцинации. Мимические коды эмоциональных состояний. Особенности невербального отражения. Социокультурные модели жестикულიции и табуирования жестов. Техника говорения (поглаживания, комплиментарность, вербальное отражение). Техника парафраза. Основные барьеры слушания (прямая позиция, оценивающая позиция, поиск причины, пристрастная позиция, сочувствующая позиция, уклонение, авторитарность). Понимающая позиция. Правила повышения эффективности беседы.

Коммуникация (лат. communicatio), буквально означающее «общее» или «разделяемое всеми». В практическом плане - это процесс обмена идеями и информацией между двумя и более людьми, ведущий к взаимному пониманию. Коммуникативный процесс - это процесс обмена информацией между двумя или более людьми. Его цель - обеспечить передачу и понимание информации, являющейся предметом обмена.

Существует четыре базовых элемента коммуникационного процесса:

Отправитель (коммуникатор) — лицо, генерирующее идею или собирающее информацию и передающее ее.

Сообщение (процесс кодирования?) – непосредственно информация;

Канал – средство передачи информации (устная передача, совещания, телефонные переговоры, письменная передача, служебные записки, отчеты, электронная почта, компьютерные сети);

Получатель (адресат, реципиент) - лицо, которому предназначена информация и которое интерпретирует её.

Понятие коммуникации связано с информационными обменахми, которые существуют между людьми в процессе совместной деятельности и общения. Коммуникация – это акт и процесс установления контактов между субъектами взаимодействия посредством выработки общего смысла передаваемой и воспринимаемой информации. Действия, целью которых является смысловое восприятие, называют коммуникативными. Сущность процесса психологической обратной связи состоит в необходимости субъектов выработать единую знаковую систему и единое понимание обсуждаемых

вопросов во время общения. Когда человек получает информацию, он ее, прежде всего, воспринимает, интерпретирует. Интерпретация зависит не только от самой информации, но и от индивидуального опыта воспринимающего, его знаний, общего уровня развития и т.д. Обратная связь позволяет выявить уровень успешности коммуникации. Она столь важна для человека, участвующего в общении, что ее прерывание воспринимается как наказание на субъективном уровне восприятия. Средства коммуникации делятся на 2 группы – вербальные (речевые) и невербальные. Вербальная коммуникация определяет содержательность словесного действия и использует в качестве знаковой системы человеческую речь: естественный звуковой язык и письменную речь. Специалистами по общению подсчитано, что современный деловой человек за день произносит примерно 30 000. слов или более 3000 слов в час. На процесс взаимопонимания в речевом общении существенное влияние оказывают такие характеристики речевого высказывания, как денотация, коннотация, полисемия, синонимия (Куницына В. Н., Казаринова Н. В., Погольша В. М., 2001). Денотация – значение слова, признаваемое большинством людей данного лингвистического сообщества, так называемое лексическое значение слова. Коннотация вторичные ассоциации слова, разделяемые одним или несколькими членами данного сообщества, в этом смысле они субъективны и эмоциональны по своей природе. Поскольку слова могут вызывать сильную эмоциональную реакцию, часто говорят, что они имеют негативную или позитивную коннотацию (коннотация слов «труп», «Дед Мороз»). Полисемия – наличие у слова более одного общепринятого в данном речевом сообществе значения. В русском языке примерами таких слов являются «лук» (продукт питания и оружие), корень (часть растения, часть слова). Синонимия – использование разных слов и фраз для сообщения сходной информации. «Ты опоздал», можно передать с помощью выражений «ты пришел поздно» и «ты не пришел вовремя».

Невербальная коммуникация – это взаимодействие между людьми с помощью неречевых средств, обмен невербальными посланиями и их интерпретация в данной ситуации. Публиций писал: «Говорим мы голосом, беседуем всем телом». Информацию о том, какой человек наш собеседник, что он собой представляет, мы в 55% случаев получаем, как считает французский психолог Франсуа Сюджет в книге «Правда о жестах», через мимику, позы, жесты и в 38% – через интонацию. Альберт Меграбиан установил, что в общении 7% информации передается путем вербальных средств, 38% за счет звуковых невербальных средств, т. е. тембра, интонации, силы звука и 55% информации отводится невербальным средствам.

Коммуникативные барьеры – это психологические препятствия, возникающие на пути передачи адекватной информации. Барьеры непонимания. Б. Ф. Поршнев выделяет 4 уровня непонимания – фонетический, семантический, стилистический и логический.

Фонетический барьер возникает в связи с различными знаковыми средствами передачи информации. Семантический барьер возникает, когда люди по каким-то причинам не понимают смысла сказанного, чаще всего, когда

люди являются носителями различных субкультур внутри господствующей культуры. Субкультуры отличаются по своим обычаям, нормам и ценностям; имеют свой, отличный от других специфический язык, жаргон. Стилистический барьер определяется разностью стиля подачи информации, то есть разными приемами использования средств языка для выражения мыслей. Можно говорить об экспрессивном и логическом стилях. Экспрессивный стиль характеризуется эмоциональностью, экзальтированностью, жестикულიцией, богатыми голосовыми вариациями и восторженными оценками. Логический стиль проявляется в последовательности, доказательности, подборе фактов, обстоятельности выражений и точной терминологии. Стили определяются обычно функциональной асимметрией головного мозга человека как особым феноменом специфично стилевого и правого полушарий по отношению к различным психическим функциям. Существует два основных приема структурирования информации: правило рамки и правило цепи.

Правило рамки состоит в том, что начало и конец любого разговора должны быть четко очерчены, поскольку, как правило, люди лучше запоминают начало и конец речи.

Ключевые термины и понятия: деловое общение, вербальной коммуникация, невербальной коммуникация, коммуникативные барьеры, кинесика, проксемика, паралингвистика, жесты, позы, мимика, рукопожатие, визуальный контакт, фонетический барьер, стилистический барьер.

Задания для практического занятия.

1. Кинесические особенности невербального общения.
2. Паралингвистические особенности невербального общения.
3. Такесические и проксемические средства невербального общения.
4. Визуальный контакт.
5. Межнациональные различия невербального общения.
6. Лидерство и коммуникативное поведение в деловых отношениях.
7. Понятие эффективных коммуникаций.
8. Коммуникативные навыки.
9. Виды и характеристики коммуникативных барьеров.
10. Правила структурирования информации в коммуникативных процессах.
11. Условия эффективного преодоления барьеров коммуникации.

Литература:

Основная литература:[1-4]

Дополнительная литература: [5-9].

Тема 4. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)

1. Сущность транзакционного анализа процессов взаимодействия.
2. Основные формы транзакции.
3. Этапы делового общения.

Интерактивная сторона общения - условный термин, обозначающий характеристику компонентов общения, связанных со взаимодействием людей, непосредственной организацией их совместной деятельности. Теория транзактного анализа была разработана американским психотерапевтом Эриком Берном в 60-х годах XX века. Основные положения этой теории изложены им в книге «Люди и игры» и широко используются в психотерапии при лечении различных психических расстройств, а также в работе психологов по коррекции поведения человека. Понятие «транзактный анализ» означает анализ взаимодействий. Центральной категорией этой теории является «транзакция». Транзакция — это единица взаимодействия партнеров по общению, сопровождающаяся заданием их позиции. Э. Берн заметил, что мы в различных ситуациях занимаем различные позиции по отношению друг к другу, что находит свое отражение во взаимодействии (транзакциях). Основными позициями при этом являются три, которые условно были названы Э. Берном: Родитель, Взрослый и Ребенок (Дитя). Дитя — проявляет чувства (обиды, страха, вины и т. п.), подчиняется, шалит, проявляет беспомощность, задает вопросы: «Почему я?», «За что меня наказали?», извиняется в ответ на замечания и т. п. Родитель — требует, оценивает (осуждает и одобряет), учит, руководит, покровительствует и т. п. Взрослый — работает с информацией, рассуждает, анализирует, уточняет ситуацию, разговаривает на равных, апеллирует к разуму, логике и т. п.

Анализ общения как взаимодействия представляет значительные сложности. Вообще разделение трех сторон общения — восприятия, коммуникации и взаимодействия — возможно только как прием анализа: при всем старании нельзя выделить «чистую» коммуникацию без восприятия и взаимодействия или «чистое» восприятие.

Но если восприятие и коммуникация в общении все-таки в какой-то мере, с большими оговорками, но поддаются отделению от «целого», то вычленение «отдельного» взаимодействия практически невозможно.

Главное содержание общения — это воздействие на партнера. Описывая его, мы чаще всего используем термины действий. Например: «Он на меня давил, но я не поддался», «Он подстроился под меня» и т.д.

В общении происходит постоянная реакция на действия другого. В одном случае нам, например, кажется, что партнер нас к чему-то подталкивает и мы сопротивляемся, в другом — что наши действия «заодно», в третьем — что партнер затрагивает наши интересы и мы отстаиваем их и т.д. За словами стоят действия, и, общаясь, мы постоянно отвечаем для себя на вопрос: «Что он делает?» — и наше поведение строится исходя из полученного ответа. Что позволяет нам понять смысл действий партнера?

Один из возможных способов понимания общения, который дает возможность увидеть смысл и содержание слов, своих действий и действий партнера, — восприятие положения партнеров, а также их позиций относительно друг друга. В любом разговоре, беседе, публичном общении огромное значение имеет относительный статус у партнеров: кто в данной ситуации ведущий и кто — ведомый.

Ключевые термины и понятия: транзакционный анализ, транзакция, интеракция, стратегия, открытость и закрытость общения, управление вниманием, восприятие, кооперация, конкуренция, стиль, взаимодействие.

Задания для практического занятия.

1. Стратегия взаимодействия как способ объединения индивидуальных усилий людей в ходе совместной деятельности.
2. Типы взаимодействий: кооперация и конкуренция.
3. Референтная группа и ее место в процессе взаимодействия.
4. Использование референтных групп в манипуляционных целях.
5. Стили коммуникативного взаимодействия.

Литература:

Основная литература:[1-4]

Дополнительная литература: [5-9].

Тема 5. Механизмы воздействия в процессе общения (идентификация, эмпатия, рефлексия)

1. Общая характеристика основных механизмов воздействия в общении: заражения, внушения, подражания, убеждения.
2. Структура процесса убеждения.
3. Прямой и косвенный способы убеждения.
4. Феномен понимания в общении.

Проблемы податливости и устойчивости в процессе убеждающего воздействия. Механизмы сопротивления убеждающему воздействию.

Феномен обратной связи в межличностном общении. Коммуникативная техника «Я-высказывания». Техника «отзеркаливания чувств». Причины непонимания собеседниками друг друга, коммуникативные барьеры. Коммуникативные техники и способности, помогающие понять собеседника. Роль рефлексии в понимании. Эмпатическое слушание. Техника парафраза. Техника резюмирования. Убеждающая коммуникация. Соотношение механизмов убеждения и внушения.

Ключевые термины и понятия: эффект заражения, внушение, подражание, убеждение, эмпатическое слушание, рефлексия, отождествление, сопереживание, обращение назад, резюмирование, суггестия, контрсуггестия, заражение, избегание, авторитет, непонимание, управление вниманием, прием акцентировки, прямая и косвенная акцентировка.

Задания для практического занятия.

1. Особенности манипулятивных средств коммуникации.
2. Признаки диалогового общения в коммуникациях.
3. Психологические механизмы восприятия и понимания при межличностном общении.

Литература:

Основная литература:[1-4]

Дополнительная литература: [5-9].

Тема 6. Формы деловых коммуникаций

1. Деловые переговоры как разновидность общения.
2. Формирование переговорного процесса.
3. Основные приемы, методы и навыки ведения деловых переговоров.
4. Техника и тактика аргументирования.
5. Анализ результатов переговоров и выполнение достигнутых договоренностей.

Формы делового общения: деловая беседа, деловые переговоры, деловые совещания, публичные выступления и их характеристики. Типы вопросов собеседника и их характеристики: закрытые, открытые, риторические вопросы, «переломные» вопросы, вопросы для обдумывания. Техника парирования замечаний собеседников. Психологические приемы влияния на собеседников. Создание благоприятного психологического климата во время переговоров.

Активное слушание как психологический прием. Техника и тактика аргументирования: доказательная аргументация, контраргументация, метод сравнения, метод «бумеранга», метод игнорирования, метод видимой поддержки, техника дискредитации партнера, техника отсрочки и др.

Ключевые термины и понятия деловая беседа, деловые переговоры, деловые совещания, публичные выступления, деловое общение, коммуникация (от лат. communicatio — сообщение, передача) — общение, обмен информацией, идеями и т. д.; специфическая форма взаимодействия людей в процессе их познавательно-трудовой деятельности, межличностное общение, нерефлексивное слушание, резюмирование рефлексивное слушание, техника и тактика аргументирования: доказательная аргументация, контраргументация, метод сравнения, метод «бумеранга», метод игнорирования, метод видимой поддержки, техника дискредитации партнера, техника отсрочки.

Задания для практического занятия.

1. Деловая беседа как основная форма делового общения.
2. Кинетические приемы влияния на партнера в процессе деловой беседы.
3. Методы ведения деловой беседы.
4. Коммуникативные умения в деловой беседе.
5. Принципы проведения деловой беседы.
6. Медиативная форма деловой коммуникации.
7. Стадии процесса медиации.
8. Деловое совещание как вид деловой коммуникации.
9. Структура делового совещания.
10. Коммуникативная структура пресс-конференции.
11. Правила проведения деловой дискуссии.
12. Виды деловой критики.
13. Особенности конструктивной (позитивной) критики в деловых коммуникациях.
14. Критерии сильной и слабой аргументации.

Литература:

Основная литература:[1-4]

Дополнительная литература: [5-9].

Тема 7. Коммуникации в конфликтных ситуациях

1. Понятие конфликта и его социальная роль.
2. Причины возникновения конфликта в процессе общения.
3. Методы снятия психологического напряжения в условиях конфликта.

Структура конфликта (объективные цели, мотивы, участники, повод). Конфликт как проявление стресса. Конструктивные и деструктивные конфликты. Причины и последствия конфликтов (агрессия, инстинкт драчливости, страх чужого, групповой шовинизм, несовместимость и др.). Поле конфликтов. Роль механизмов восприятия в возникновении и развитии конфликта. Рациональная и эмоциональная стороны конфликта. Типология конфликтов, сфер их действия, стилей их разрешения и т. п. Типология конфликтных личностей. Правила поведения в условиях конфликта.

Ключевые термины и понятия: конфликт, внутриличностный конфликт, межличностный конфликт, межгрупповой конфликт, конфликт по горизонтали, конфликт по вертикали, конфликты смешанные, конфликты конструктивные, конфликты деструктивные, социально-психологический тренинг, аутогенная тренировка, самоанализ конфликтного поведения, индивидуально-психологическое консультирование.

Задания для практического занятия.

1. Понятие конфликта и типы конфликтов.
2. Стратегия и правила поведения в конфликтах.
3. Методы улучшения взаимоотношений.
4. Разрешение конфликта.
5. Рефлексивное слушание в конфликтных коммуникациях.
6. Анализ поведения людей в конфликтной ситуации.
7. Анализ поведения конфликтующих сторон и посредника.

Литература:

Основная литература:[1-4]

Дополнительная литература: [5-9].

Тема 8. Межкультурная деловая коммуникация

1. Понятия этики, морали, этикета в деловом общении.
2. Этика делового общения и общественно-экономический строй общества.
3. Общие этические принципы и характер делового общения.
4. Разнообразие национальных моделей общения, поведения и этикета.

Этика делового общения традиционного Востока. Особенности этики делового общения в западно-европейской культурной традиции. Протестантская этика. Противоречие между этикой и бизнесом. Принципы международного бизнеса.

Понятие менталитета. Цивилизационный менталитет Запада и Востока. Российский евразийский менталитет. Запад: домината «горизонтальных» систем социокультурных связей и ответственности. Личность в западной культуре.

Восток: домината «вертикальных» систем социокультурных связей и ответственности. Общинное начало па Востоке. Трансформация евразийского менталитета в России в конце XX в. Особенности российского национального характера: социокультурная интроверсия, культ рационального, нравственный максимализм.

«Переселенческие нации» и американская модель: идеология «честной игры», прагматизм, приоритет рентабельности перед этикой равных возможностей.

Англо-германская модель: рационализм, культ самоконтроля и предписанного поведения, чувство долга и ответственности, властолюбие, системность действия.

Романская и средиземноморская модель: скепсис, интеллектуализм, культ красноречия, расчетливость, отсутствие пунктуальности.

Японская модель: стремление к усердности, самурайская этика, культовый синкретизм, чувство долга, субординация.

Китайская модель: конфуцианская мораль, жесткость социальных ритуалов и субординации, регламентации делового общения.

Арабо-мусульманская модель: общинное начало и общинная солидарность, строгая корпоративная мораль, принцип справедливости обмена, приоритет кооперации, осуждение риска, принцип взаимности, патернализм.

Ключевые термины и понятия: этика, менталитет, социокультурные связи, социокультурная интроверсия, рационализм, культ самоконтроля и предписанного поведения, чувство долга и ответственности, властолюбие, системность действия, интеллектуализм, культ красноречия, расчетливость, отсутствие пунктуальности, культовый синкретизм, приоритет, субординация, регламентация.

Задания для практического занятия.

1. Особенности национальной этики.
2. Национальные стили делового общения.
3. Российский стиль делового общения.

Литература:

Основная литература:[1-4]

Дополнительная литература: [5-9].

Тема 9. Документационное обеспечение деловых коммуникаций

1. Документоведение - наука о документах, способах документирования, системах документации.
2. Связь документоведения с экономическими науками.
3. Документирование договорно-правовых отношений в экономической деятельности.
4. Документирование управленческой деятельности.
5. Общие правила оформления управленческих документов.

Функциональные и отраслевые системы документации. Унифицированные системы документации в условиях автоматизации управленческой деятельности.

Виды и применение унифицированных систем документации: организационно-распорядительной, плановой, отчетно-статистической, первичной учетной, финансовой, бухгалтерской и т. д.

Унифицированная система организационно-распорядительных документов (ОРД), применяемая во всех органах управления для организации управленческого труда; классификация и виды ОРД.

Нормативные документы по составлению, оформлению, применению ОРД; бланки документов: общие и для служебных писем, их структура и правила оформления. Протокол — документ, фиксирующий ход обсуждения вопросов и принятия решений на собраниях, совещаниях, конференциях и заседаниях коллегиальных органов; виды протоколов: подробные и краткие; формуляр протокола; особенности оформления реквизитов протокола. Классификация документов по внешнеэкономической деятельности. Коммерческие письма, контракты, претензии.

Ключевые термины и понятия: документоведение, протокол, реквизиты, должностная инструкция, приказ, распоряжение, докладная записка, акт, объяснительная записка, трудовой договор, контракт, служебное письмо.

Задания для практического занятия.

1. Общие правила оформления управленческих документов.
2. Виды деловых писем. Специфика коммуникаций деловых писем.
3. Характеристика языка и стиля делового письма.

Литература:

Основная литература:[1-4]

Дополнительная литература: [5-9].

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

5.1 Задания для самостоятельной работы и учебно-методическое обеспечение

Тема	Вопросы и задания для самостоятельной работы	Учебно-методическое обеспечение	Оценочные материалы
1	2	3	4
Тема 1. Деловое общение как социально-психологический механизм деловой коммуникации	1. Характеристика и содержание общения. 2. Виды и формы общения. 3. Принципы делового общения. 4. Уровни общения.	Литература по теме из списка в рабочей программе.	Опрос
Тема 2. Перцептивная сторона общения	1 Соотношение понятий «социальная перцепция», «межличностная перцепция», «взаимопонимание», «познание другого». 2. Первое впечатление. 3. Длительное общение.	Литература по теме из списка в рабочей программе. http://znanium.com).	Опрос, задания

	4. Самоподача в общении.		
Тема 3. Общение как коммуникация (коммуникативная сторона общения).	1. Основные элементы процесса коммуникации. 2. Соотношение вербальной и невербальной сторон коммуникации. 3. Особенности вербальной коммуникации. 4. Классификация невербальных средств общения.	Литература по теме из списка в рабочей программе.	Опрос, задания
Тема 4. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)	1. Сущность транзакционного анализа процессов взаимодействия. 2. Основные формы транзакции. 3. Этапы делового общения.	Литература по теме из списка в рабочей программе. Электронная библиотека Гумер: книги, учебники (адрес доступа: http://www.gumer.info/).	Опрос, задания
Тема 5. Механизмы воздействия в процессе общения (идентификация, эмпатия, рефлексия)	1. Общая характеристика основных механизмов воздействия в общении: заражения, внушения, подражания, убеждения. 2. Структура процесса убеждения. 3. Прямой и косвенный способы убеждения. 4. Феномен понимания в общении.	Литература по теме из списка в рабочей программе. Электронная библиотека Гумер: книги, учебники (адрес доступа: http://www.gumer.info/).	Опрос, деловая (ролевая) игра
Тема 6. Формы деловых коммуникаций	1. Деловые переговоры как разновидность общения. 2. Формирование переговорного процесса. 3. Основные приемы, методы и навыки ведения деловых переговоров. 4. Техника и тактика аргументирования. 5. Анализ результатов переговоров и выполнение достигнутых договоренностей.	Литература по теме из списка в рабочей программе. Электронная библиотека Гумер: книги, учебники (адрес доступа: http://www.gumer.info/).	Опрос, задания
Тема 7. Коммуникации в конфликтных ситуациях	1. Понятие конфликта и его социальная роль. 2. Причины возникновения конфликта в процессе общения.	Литература по теме из списка в рабочей программе. Электронная библиотека Гумер:	Опрос, задания, деловая (ролевая) игра

	3. Методы снятия психологического напряжения в условиях конфликта.	книги, учебники (адрес доступа: http://www.gumer.info/)	
Тема 8. Межкультурная деловая коммуникация	1. Понятия этики, морали, этикета в деловом общении. 2. Этика делового общения и общественно-экономический строй общества. 3. Общие этические принципы и характер делового общения. 4. Разнообразие национальных моделей общения, поведения и этикета.	Литература по теме из списка в рабочей программе. Электронная библиотека Гумер: книги, учебники (адрес доступа: http://www.gumer.info/).	Опрос, деловая (ролевая) игра
Тема 9. Документационное обеспечение деловых коммуникаций	1. Документоведение - наука о документах, способах документирования, системах документации. 2. Связь документоведения с экономическими науками. 3. Документирование договорно-правовых отношений в экономической деятельности. 4. Документирование управленческой деятельности. 5. Общие правила оформления управленческих документов.	Литература по теме из списка в рабочей программе. Электронная библиотека Гумер: книги, учебники (адрес доступа: http://www.gumer.info/).	Опрос, задания, доклад

5.2 Методические указания для обучающихся по выполнению самостоятельной работы

Важнейшим направлением повышения результативности учебного процесса в высшей школе является индивидуализация обучения и развитие творческих способностей обучающихся. Выполняя самостоятельно задания, обучающиеся приобретают навыки самоорганизации, самоконтроля, самоуправления, саморефлексии и становятся активными участниками учебного процесса.

Для организации этого вида учебной деятельности в рабочей программе предусматриваются перечень учебно-методического обеспечения, задания, формы отчетности и контроля выполнения самостоятельной работы.

Студенту необходимо систематически отчитываться о выполнении заданий самостоятельной работы по конкретным темам и получить соответствующую оценку преподавателя. Обучающимся рекомендуется все виды отчетности по самостоятельной работе накапливать в особой папке - «Портфолио», содержание которой позволяет осуществлять мониторинг за выполнением заданий самостоятельной работы и оценить индивидуальные достижения по этому виду учебной деятельности каждого студента.

Результаты выполнения самостоятельной работы учитываются в общей итоговой оценке знаний студента по дисциплине.

Самостоятельное изучение отдельных вопросов сопровождается

появлением проблем, требующих разъяснения. В этом случае необходимо обращаться за консультацией к преподавателю, в том числе можно проконсультироваться с использованием дистанционных технологий на образовательном форуме института или по электронной почте. В своих вопросах студент должен четко выразить, в чем он испытывает затруднения, характер этого затруднения. За консультацией следует обращаться и в случае возникновения сомнений в правильности ответов на вопросы самопроверки.

Для выполнения заданий для самостоятельной работы необходимо;

1. Изучить содержание задания и рекомендуемую литературу для получения ответов на поставленные вопросы и выполнения задания по самостоятельной работе.

2. Составить план и определить сроки выполнения задания.

3. Выполнить составленный план.

4. Убедиться, что задание выполнено:

4.1. Оценить в полном ли объеме выполнено задание.

4.2. Обдумать и обобщить собранную информацию.

4.3. Выяснить дополнительные вопросы, возникшие в ходе выполнения задания.

4.4. Изложить результаты выполнения задания в соответствии с указанием преподавателя.

Основные виды самостоятельной работы

Первичное овладение знаниями (усвоение нового материала):

- чтение основной и дополнительной литературы;
- составление плана текста и конспектирование прочитанного;
- выписки цитат из текста.

Закрепление и систематизация знаний:

- работа с конспектами лекций;
- ответы на контрольные вопросы;
- подготовка к выступлению на занятиях, докладов.

Применение знаний, формирование умений и навыков:

- выполнение индивидуальных заданий.

СРС позволяет сделать процесс обучения более интересным и поднять активность студентов.

Основной формой самостоятельной работы студента является изучение конспекта лекций, рекомендованной литературы, активное участие на практических занятиях. Для успешной самостоятельной работы необходимо:

– научиться конспектировать на лекционных занятиях и при работе с книгой;

– владеть приемами сравнения, анализа, синтеза, правила систематизации и классификации.

Выполняя самостоятельную работу студент должен:

– выполнить в полном объеме задания по самостоятельной работе по каждой изучаемой теме;

– планировать самостоятельную работу и осуществлять ее в организационных формах, предусмотренных рабочей программой;

– выполнять самостоятельную работу в полном объеме и своевременно отчитываться по ее результатам.

студент может:

сверх предложенного в рабочей программе минимума обязательного содержания самостоятельной работы:

– определять уровень (глубину) проработки задания по конкретной теме и предлагать дополнительные вопросы для самостоятельной проработки;

– предлагать свои варианты организационных форм самостоятельной работы;

– использовать для самостоятельной работы учебно-методические пособия и учебную литературу сверх предложенного преподавателем перечня;

– использовать самоконтроль результатов выполнения самостоятельной работы.

Студент самостоятельно определяет режим своей работы и меру труда, затрачиваемого на овладение учебным материалом по дисциплине.

6. ОЦЕНОЧНЫЕ И МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ

6.1. Оценочные и методические материалы для проведения текущего контроля успеваемости обучающихся по дисциплине

Оценочные и методические материалы приведены в приложении 1.

6.2 Оценочные и методические материалы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Оценочные и методические материалы приведены в приложении 2.

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

При изучении курса рекомендуется следующая последовательность обучения: вначале обучающимся необходимо ознакомиться с рабочей программой курса и методическими рекомендациями по его изучению; проработать учебный материал по учебникам и лекциям, затем следует обратиться к дополнительной литературе, периодическим изданиям и пр. Обязательным условием закрепления и углубления знаний является работа обучающихся на практических занятиях, подготовка докладов, а также самостоятельное выполнение заданий, приведенных в рабочей программе изучаемой дисциплины.

Методические рекомендации при работе с лекцией. Знакомство с изучаемой дисциплиной происходит уже на первой лекции, где от обучающегося требуется не просто внимание, но и самостоятельное оформление конспекта.

При работе с конспектом лекций необходимо учитывать тот фактор, что одни лекции дают ответы на конкретные вопросы темы, другие – лишь выявляют взаимосвязи между явлениями, помогая студенту понять глубинные

процессы развития изучаемого предмета как в истории, так и в настоящее время. Несмотря на наличие разных видов лекций, можно дать несколько общих советов по их конспектированию и дальнейшей работе с записями.

1. При написании конспекта необходимо максимально использовать «зрительную» память, чтобы конспект легко воспринимался зрительно. Рекомендуется выделять заголовки, отделять друг от друга вопросы, подчеркивать термины и определения.

2. Следует обращать внимание на акценты, выводы, которые делает лектор, отмечая наиболее важные моменты в лекционном материале.

3. Целесообразно не записывать каждое слово лектора, а вначале понять основную мысль, излагаемую лектором, а затем записать, используя сокращения.

4. Конспектируя лекцию, лучше оставлять поля, на которых позднее, при самостоятельной работе с конспектом, можно сделать дополнительные записи, отметить непонятные места.

5. Необходимо прочитать лекцию перед практическим занятием по соответствующей теме.

Методические рекомендации по подготовке к практическим занятиям. Практические занятия – одна из форм учебного занятия, направленная на развитие самостоятельности учащихся и приобретение умений и навыков. Практические занятия по отдельным дисциплинам позволяют студентам привить практические навыки самостоятельной работы с литературой, получить опыт публичных выступлений. Практические занятия проводятся под руководством преподавателя.

С целью оценки знаний, умений и навыков используются оценочные и методические материалы для проведения текущего контроля успеваемости обучающихся и балльно-рейтинговая система.

Балльно-рейтинговая система обеспечивает возможность объективно отразить в баллах индивидуальные способности и усилия студентов по освоению учебной дисциплины.

Изучение дисциплины завершается промежуточной аттестацией обучающихся в форме зачета.

8. ИЗДАНИЯ ЭЛЕКТРОННЫХ БИБЛИОТЕЧНЫХ СИСТЕМ: ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

8.1. Основная литература

1. Кривокора Е. И. Деловые коммуникации: Учебное пособие / Е.И. Кривокора. – М.: НИЦ Инфра-М, 2016. – 190 с. Адрес доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=518602>.

2. Кулагина Н. В. Деловые коммуникации / Кулагина Н.В. - М.: Вузовский учебник, НИЦ ИНФРА-М, 2016. – 234 с. Адрес доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=557755>

3. Папкова О. В. Деловые коммуникации: Учебник / О. В. Папкова. - М.: Вузовский учебник: НИЦ ИНФРА-М, 2017. – 160 с. Адрес доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=566178>.

4. Пивоваров А. М. Деловые коммуникации: социально-психологические аспекты: учеб. пособие / А. М. Пивоваров. — М.: РИОР : ИНФРА-М, 2017. — 145 с. Адрес доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=672802>.

8.2. Дополнительная литература

5. Борисов В. К. Этика деловых отношений: Учебник / В.К. Борисов, Е. М. Панина, М. И. Панов и др. – М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2015. – 176 с. Адрес доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=502708>.

6. Бороздина Г. В. Психология делового общения: учебник / Г.В. Бороздина. — 2-е изд. — М.: ИНФРА-М, 2017. – 295 с. Адрес доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=762215>.

7. Кирсанова М. В. Деловая переписка: Учебно-практическое пособие / Кирсанова М. В., Анодина Н. Н., Аксенов Ю. М., – 3-е изд. - М.: НИЦ ИНФРА-М, Сиб. согл., 2016. – 136 с. Адрес доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=552471>.

8. Сахнюк Т. И. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: учебное пособие / сост. Т. И. Сахнюк. – Ставрополь: СтГАУ, 2013. – 92 с. Адрес доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=514137>.

9. Черкашиной Т. Т. Язык деловых межкультурных коммуникаций: учебник / под ред. Т. Т. Черкашиной. – М.: ИНФРА-М, 2017. – 368 с. Адрес доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=554788>.

9. ПЕРЕЧЕНЬ ЭЛЕКТРОННЫХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ РЕСУРСОВ, НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

9.1. Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. Научная электронная библиотека «eLIBRARY.RU» (адрес доступа: <http://elibrary.ru>).

2. Электронная библиотека Гумер: книги, учебники (адрес доступа: <http://www.gumer.info/>).

9.2. Профессиональные базы данных и информационно-справочные системы

1. Информационно-правовой портал «КонсультантПлюс» (адрес доступа: <http://www.consultant.ru>);

2. Сайт Информационно-правовой системы "Законодательство России" (адрес доступа: <http://www.pravo.msk.rsnet.ru>);

10. ЛИЦЕНЗИОННОЕ ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

1. Microsoft Office 2003; Microsoft Office 2010 Standart; Microsoft Office

- 2010 Professional Plus,
2. Microsoft Imagine,
3. Eset Nod 32 Antivirus 4,
4. SunRav Test OfficePro 6,

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

Занятия лекционного и семинарского типов, групповые и индивидуальные консультации, текущий контроль и промежуточная аттестация проводятся в учебных аудиториях.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с подключением к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду Института.

Аудитории укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, компьютерной техникой, видеопроекторами, демонстрационными экранами, интерактивными досками.

Для проведения занятий лекционного типа используются наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации: презентации к темам лекций, слайды.

Для проведения тестирования используются компьютерные классы (201 или 205 аудитории), оснащенные персональными компьютерами, с лицензионным программным обеспечением.

12. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Обучение обучающихся с ограниченными возможностями здоровья при необходимости осуществляется на основе адаптированной рабочей программы с использованием специальных методов обучения и дидактических материалов, составленных с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся (обучающегося).

В целях освоения программы дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья институт обеспечивает:

1) для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению:

- размещение в доступных для обучающихся, являющихся слепыми или слабовидящими, местах и в адаптированной форме справочной информации о расписании учебных занятий;

- присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую

помощь;

- выпуск альтернативных форматов методических материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);

2) для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху:

- надлежащими звуковыми средствами воспроизведение информации;

3) для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата:

- возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, туалетные комнаты и другие помещения, а также пребывание в указанных помещениях.

Образование обучающихся с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах или в отдельных организациях.

Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Категории студентов	Формы
С нарушением слуха	- в печатной форме; - в форме электронного документа;
С нарушением зрения	- в печатной форме увеличенным шрифтом; - в форме электронного документа; - в форме аудиофайла;
С нарушением опорно-двигательного аппарата	- в печатной форме; - в форме электронного документа; - в форме аудиофайла;

Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

В освоении дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья большое значение имеет индивидуальная работа. Под индивидуальной работой подразумевается две формы взаимодействия с преподавателем: индивидуальная учебная работа (консультации), т.е. дополнительное разъяснение учебного материала и углубленное изучение материала с теми обучающимися, которые в этом заинтересованы, и индивидуальная воспитательная работа. Индивидуальные консультации по предмету являются важным фактором, способствующим индивидуализации обучения и установлению воспитательного контакта между преподавателем и обучающимся инвалидом или обучающимся с ограниченными возможностями здоровья.

Оценочные и методические материалы для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине.

Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для

оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности:

– для студентов с ограниченными возможностями здоровья предусмотрены следующие оценочные материалы:

Категории студентов	Виды оценочных материалов	Формы контроля и оценки результатов обучения
С нарушением слуха	тест	преимущественно письменная проверка
С нарушением зрения	собеседование	преимущественно устная проверка (индивидуально)
С нарушением опорно-двигательного аппарата	решение дистанционных тестов, контрольные вопросы	организация контроля с помощью электронной образовательной среды, проверка письменной работы

– студентам с ограниченными возможностями здоровья увеличивается время на подготовку ответов к зачёту (экзамену), разрешается готовить ответы с использованием дистанционных образовательных технологий.

Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности:

– при проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предусматривается использование технических средств, необходимых им в связи с их индивидуальными особенностями. Эти средства могут быть предоставлены институтом или могут использоваться собственные технические средства;

– процедура оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Категории студентов	Формы
С нарушением слуха	- в печатной форме; - в форме электронного документа;
С нарушением зрения	- в печатной форме увеличенным шрифтом; - в форме электронного документа; - в форме аудиофайла;
С нарушением опорно-двигательного аппарата	- в печатной форме; - в форме электронного документа; - в форме аудиофайла;

– перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине обеспечивается выполнение следующих дополнительных требований в зависимости от индивидуальных особенностей обучающихся:

1. Инструкция по порядку проведения процедуры оценивания предоставляется в доступной форме (устно, в письменной форме, устно с использованием услуг сурдопереводчика);

2. Доступная форма предоставления заданий оценочных средств (в печатной форме, в печатной форме увеличенным шрифтом, в форме электронного документа, задания зачитываются ассистентом, задания предоставляются с использованием сурдоперевода);

3. Доступная форма предоставления ответов на задания (письменно на бумаге, набор ответов на компьютере, с использованием услуг ассистента, устно).

При необходимости для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов процедура оценивания результатов обучения по дисциплине может проводиться в несколько этапов.

Проведение процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.

Издания электронных библиотечных систем: перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины.

Для освоения дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья предоставляются основная и дополнительная учебная литература в виде электронного документа в электронно-библиотечных системах. А также предоставляются бесплатно специальные учебники и учебные пособия, иная учебная литература и специальные технические средства обучения коллективного и индивидуального пользования, а также услуги сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

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

Освоение дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с использованием средств обучения общего и специального назначения:

- учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации – мультимедийное оборудование, специальное оборудование для студентов с нарушениями слуха; источники питания для индивидуальных технических средств;

- учебная аудитория для самостоятельной работы – стандартные рабочие места с персональными компьютерами; рабочее место с персональным компьютером и специальным оборудованием для студентов с нарушениями зрения.

В каждой аудитории, где обучаются инвалиды и лица с ограниченными возможностями здоровья, должно быть предусмотрено соответствующее количество мест для обучающихся с учётом ограничений их здоровья.

В учебные аудитории должен быть обеспечен беспрепятственный доступ для обучающихся инвалидов и обучающихся с ограниченными возможностями

здоровья.

Составитель: к.ф.н., доцент

Н.В. Левчаева

Рецензент:

к.ф.н., доцент, старший научный сотрудник
НИИГН при Правительстве РМ

И.И. Шеянова

Зав. библиотекой

С.Н. Астайкина

Программа одобрена на заседании кафедры гуманитарных и естественно-научных дисциплин «29» августа 2017 года, протокол № 1.

Зав. кафедрой

Л.Н. Горелова

**ЧАСТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«МОРДОВСКИЙ ГУМАНИТАРНЫЙ ИНСТИТУТ»**

Кафедра гуманитарных и естественно-научных дисциплин

УТВЕРЖДЕНО
на Научно-методическом совете
протокол №1 от 29 августа 2017 г.

Председатель  Л.А. Коханец

**ОЦЕНОЧНЫЕ И МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ
ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ
ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

«ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ»

Направление подготовки
38.03.01 «Экономика»

Профиль
«Бухгалтерский учет, анализ и аудит»

Квалификация выпускника
Бакалавр

Форма обучения
очная, заочная

Саранск 2017

1. ПАСПОРТ ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ

№ п/п	Контролируемые темы (разделы) дисциплины	Контролируемая компетенция, код	Оценочные материалы	
			Наименование	Уровень сложности
1.	Деловое общение как социально-психологический механизм деловой коммуникации	ОК-4; ОК-5	Опрос	Репродуктивный
2.	Перцептивная сторона общения	ОК-4; ОК-5	Опрос, задания	Репродуктивный Реконструктивный Творческий
3.	Общение как коммуникация (коммуникативная сторона общения).	ОК-4; ОК-5	Опрос, задания	Репродуктивный Реконструктивный Творческий
4.	Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)	ОК-4; ОК-5	Опрос, задания	Репродуктивный Реконструктивный Творческий
5.	Механизмы воздействия в процессе общения (идентификация, эмпатия, рефлексия)	ОК-4; ОК-5	Опрос, деловая (ролевая) игра	Репродуктивный Реконструктивный Творческий
6.	Формы деловых коммуникаций	ОК-4; ОК-5	Опрос, задания	Репродуктивный Реконструктивный Творческий
7.	Коммуникации в конфликтных ситуациях	ОК-4; ОК-5	Опрос, задания, деловая (ролевая) игра	Репродуктивный Реконструктивный Творческий
8.	Межкультурная деловая коммуникация	ОК-4; ОК-5	Опрос, деловая (ролевая) игра	Репродуктивный Реконструктивный Творческий
9.	Документационное обеспечение деловых коммуникаций	ОК-4; ОК-5	Опрос, задания, доклад	Репродуктивный Реконструктивный Творческий

2. ТИПОВЫЕ КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ ИЛИ ИНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Перечень вопросов для контроля успеваемости обучающихся в форме опроса представлен в виде заданий для практических занятий в каждой теме рабочей программы.

Критерии и шкалы оценки:

1. Оценка «отлично» выставляется, если студент в полном объеме усвоил изучаемый материал; дает полный, последовательный, грамотный и логически выверенный ответ на вопрос (5 баллов).

2. Оценка «хорошо» выставляется, если студент разбирается в основных понятиях по изучаемой теме, грамотно излагает свои мысли, без существенных неточностей в ответе на вопрос (4 балла).

3. Оценка «удовлетворительно» выставляется, если студент владеет основными понятиями по изучаемому вопросу, но при ответе допускаются неточности, недостаточно правильные формулировки (3 балла).

4. Оценка «неудовлетворительно» выставляется, если студент показал пробелы в знаниях основного материала по изучаемому вопросу, при ответе возникают серьезные ошибки и затруднения (0 баллов).

Задания

(репродуктивный, реконструктивный и творческий уровень сложности)

Тема 2. Перцептивная сторона общения

Задания. Проанализируйте отрывки, представленные ниже, 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» [100, т 12, с.148]).

«Красота производит совершенные чудеса. Все душевные недостатки в красавице вместо того, чтобы произвести отвращение, становятся как-то необыкновенно привлекательны» (Н.В.Гоголь. «Невский проспект» [27, т. 1, с. 463]).

«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»).

«Что приличествует Юпитеру, то не приличествует быку» (гласит древняя поговорка).

Тема 3. Общение как коммуникация (коммуникативная сторона общения).

Задание 1. Ответьте на следующие вопросы.

1. Насколько эффективным средством общения являются жесты?
2. В чем проявляются их недостатки и ограниченность?
3. Какого рода просьбы или требования легче всего передать жестами?
4. Какие — труднее всего?
5. Какие из них вообще невозможно выразить жестом?
6. Могут ли жесты передать эмоции?
7. Тот, кто активно жестикулирует, вам приятен?

Задание 2. А. Макаревич в одной из своих песен призывал: «Давайте делать паузы в словах...» Нужны ли они в разговоре? Поясните функцию пауз на следующих примерах.

1. В «Записных книжках» К. С. Станиславского мы встречаем незатейливый совет старого актера молодой громкоголосой дебютантке: «Не голос усиливай — может пропасть правда, — говори реже».

2. В диалоге пауз избегают те, кто чувствует себя тревожно и боится «зависнуть в пустоте» или спровоцировать опасный поворот в беседе. А. Моруа в своем «Искусстве беседы» писал: «Женщина, которая страшится объяснения в любви или сиены ревности, должна любой ценой не допускать в разговоре пауз. Пока люди молчат, у них есть время принять решение; кроме того, затянувшаяся пауза позволяет резко изменить тон беседы, и это не звучит диссонансом».

Задание 3. Величина межличностной дистанции зависит от культурных традиций, воспитания, индивидуального жизненного опыта и личностных особенностей. Где она длиннее, где короче и почему? Какие приемы общения сокращают или удлиняют межличностную дистанцию? Объясните следующие примеры межкультурных и индивидуальных различий.

1. Японцы садятся довольно близко друг к другу и чаще используют контактный взгляд, чем американцы; их не раздражает необходимость соприкасаться рукавами, локтями, коленями; американцы считают, что азиаты «фамильярны» и чрезмерно «давят», а азиаты считают американцев «слишком холодными и официальными».

2. А. Пиз наблюдал на одной из конференций, что, когда встречались и беседовали два американца, они стояли на расстоянии около метра друг от друга и сохраняли эту дистанцию в течение всего разговора; когда же разговаривали японец и американец, они медленно передвигались по комнате:

японец наступал, а американец отодвигался — каждый из них стремился достичь привычного и удобного пространства общения.

3. Сельские жители, воспитанные в условиях меньшей плотности населения, чем горожане, имеют и более просторное личностное пространство, поэтому при рукопожатии «деревенский» протянет руку издалека и наклонит корпус вперед, но с места не сойдет, а еще лучше просто помашет приветственно рукой.

Задание 4. В XVIII в. известный политик граф Честерфилд, готовя сына к дипломатической карьере, писал ему: «Говоря с людьми, всегда смотри им в глаза; если ты этого избегаешь, люди начинают думать, что ты считаешь себя в чем-то виноватым; к тому же ты теряешь возможность узнавать по выражению лиц, какое впечатление на них производят твои слова». Как вы считаете, граф дал сыну хороший совет? Какие бы рекомендации дали дипломатам вы?

Задание 5. Продолжите фразу: Рукопожатия делятся на три типа: доминирующее (рука сверху, ладонь развернута вниз), ... () и ... ().

Тема 4. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)

Задание 1. Ниже приведены примеры трансакций. Поясните, с каких позиций действуют и должны действовать их участники, каков характер трансакции. Будет ли эффективным общение в трансакциях и почему?

1. Иванов. Что стало с молодежью?! Она совсем распустилась!

Петров. Да, в их годы мы были поскромнее.

2. Преподаватель. Каким это образом у вас здесь получилось трехзначное число?

Студент. Ах, да, забыл извлечь квадратный корень!

3. Кассир. А не сорваться ли нам в кино, пока нет начальства?

Бухгалтер. Будьте добры, передайте мне ведомости за прошлый квартал.

4. Голубева. Проводите меня, у нас в подъезде вечно толкутся пьяные.

Коршунов. Ну, конечно-конечно, с удовольствием провожу.

5. Иванов. Как вам не стыдно сидеть, когда рядом стоит пожилая женщина!

Петров. О, конечно-конечно, я просто не заметил: Задумался, знаете... Садитесь, пожалуйста.

6. Петров. Сейчас-сейчас, я предоставлю вам слово, я вижу, что вы уже пятый раз поднимаете руку.

Сидоров. Могу и вообще не выступать...

7. Иванов. Как вам не стыдно сидеть, когда рядом инвалид?

8. Петров. Так уступи ему место, дедуся. А то расселся тут и указывает... Кто ты такой, чтобы всем указывать?!

7. Ковбой. Не хотите ли взглянуть на наши конюшни?

Барышня. Ах, я с детства обожаю лошадок!

Задание 2. Принятие позиции Ребенка, Взрослого или Родителя может характеризоваться рядом физических признаков. Определите, какую позицию занимает ваш собеседник, если он:

1) выражает себя по большей части не словами, а проявлениями чувств; похлопывает собеседника по плечу; кусает ногти; шмыгает носом; смотрит на собеседника открытым взглядом; поджимает губы; легко плачет, поднимает вверх указательный палец; сдержан; смущается; хмурит брови; хихикает; надувает губы; поднятием руки спрашивает разрешения что-либо сказать; часто вспыхивает от раздражения; вздрагивает от испуга; хнычет; внимателен; уверен в себе; цокает языком; строит глазки; пожимает плечами; ставит руки на бедра; скрещивает руки на груди; держит руки пирамидой вверх; потупляет взор; изображает на лице ужас; дразнит; восторгается; смеется; «ломает» руки; тяжело вздыхает; снисходительно кивает головой; криво усмехается;

2) употребляет следующие слова и выражения: «хочу»; «на мой взгляд»; «никогда в жизни...»; «давай пойдем»; «запомни раз и на всегда!»; «что»; «где»; «самый (большой, высокий, лучший, самый-самый)»; превосходные степени сравнения; «только попробуй...», «не буду»; «заруби себе на носу!»; «сынок (варианты: милочка, голубчик, деточка, мой дорогой)»; «сколько можно тебе повторять!?»; «какой бестолковый»; «мам, я пошел...»; «подумаешь, какой...»; «когда вырасту и стану большим...»; «ужасный»; «ну-ну»; «идиотский»; «чушь»; «почему»; «я полагаю»; «неверно»; «вероятно»; «возможно»; «когда»; «кто»; «как»; «по сравнению с...»; «справедливо»; «иначе говоря...»; «сколько»; «каким образом»; «неизвестно»; «действительно»; «правильно ли я понял, что,...».

Задание 3. В транзактной концепции Э. Берна выделены позиции Ребенка, Родителя и Взрослого. Ниже перечислены характеристики поведения при принятии каждой из них. Определите, что в данном списке принадлежит Родителю, Взрослому и Ребенку. Раскованность, скептицизм, жизнерадостность, бедность фантазии, недооценка эмоциональной стороны жизни из-за рационального подхода к ней, авторитетный тон, импульсивность, контроль над своими действиями, покровительство, безапелляционность, богатая фантазия, пугливость, скованность, догматизм, сознание собственного превосходства и права «качать», неуверенность, любопытство, беспомощность, доверчивость, уверенность у своей правоте, расчет действий, трезвость в оценках, понимание относительности догм, несдержанность.

Тема 6. Формы деловых коммуникаций.

Задание 1. Выберите правильный ответ или сформулируйте собственный. Обоснуйте, почему Вы так поступите.

1. Договариваясь о встрече для переговоров, Вы:
 - а) назовете время встречи;
 - б) предложите партнеру назначить время.
2. Организуя место переговоров, Вы предпочтете:
 - а) кресла;
 - б) стулья.

3. Делегацию гостей нужно посадить:
 - а) лицом к двери;
 - б) спиной к двери.
4. Что нужно сделать для организации стенографирования или магнитной записи переговоров?
5. Что является сигналом к началу переговоров?
6. Какая тактика предпочтительнее в начале переговоров?
 - а) изложить свою точку зрения;
 - б) выслушать точку зрения другой стороны.
8. На чем делается упор в ходе переговоров: на проблеме или на личности партнера?
9. Наилучший компромисс достигается тогда, когда:
 - а) стороны идут на взаимные уступки в рамках решаемой проблемы;
 - б) выходят за рамки проблемы.
9. Вы заметили просчет партнера по переговорам, делающий впоследствии заключенный договор выгодным только для Вас:
 - а) скажете об этом;
 - б) не скажете;
 - в) в крайнем случае потом ему уступите.

Задание 2.

Ситуация 1. Вы обсуждаете с младшими руководителями своего подразделения вопрос, имеющий принципиальное значение. Тон разговора постоянно повышается. Появляется резкость в выражениях. На этом совещании находятся и несколько рядовых сотрудников. Что должен предпринять в этой ситуации старший руководитель?

Ситуация 2. На сегодняшнее утро Вы для беседы вызвали подчиненного, который часто опаздывает на работу. Вы по стечению обстоятельств задержались дома и пришли на работу с опозданием. Подчиненный ждет Вас. Как Вы поведете себя?

Ситуация 3. Вы принимаете работников по личному вопросу. К Вам стал часто приходить сотрудник, который подробно и долго излагает свое недовольство обслуживанием в столовой, приемом в медпункте, обращением вахтеров. С каждым его приходом Вы убеждаетесь, что человек повторяется, не беспокоясь о том, что отнимает у Вас время, задерживает других посетителей. Что бы Вы предприняли на месте руководителя?

Ситуация 4. К Вам пришел рабочий с просьбой отпустить его с работы на день. Вы спрашиваете о цели. Оказывается, он хочет использовать этот день на поиски другого места работы. Его уход лишит ваш участок очень нужного и квалифицированного специалиста. Как бы Вы отреагировали на просьбу рабочего?

Ситуация 5. Вас назначили начальником отстающего участка. Вы изучили сложившуюся здесь обстановку и решили провести собрание. Надо подготовиться к выступлению перед ним. Как бы Вы построили свое выступление?

Ситуация 6. Вы – руководитель семинара. Один из слушателей говорит: «Все, что Вы сейчас рассказывали, не имеет отношения к практике, оторвано от жизни». Вы говорите: _____

Ситуация 7. Идет собрание... Слова одного из подчиненных явно приятны Вам. Он хвалит Ваши организаторские способности, хватку, умение воодушевлять людей и т.д. При этом он приводит конкретные примеры. Как Вы будете реагировать на это выступление в своем заключительном слове?

Задание 3.

Ниже приведен отрывок из повести Л. Словина «Подставное лицо»: разговор между оперативным сотрудником железнодорожной милиции Денисовым и дежурной по камере хранения. Можно ли оценить этот диалог как деловую беседу? Каковы существенные характеристики деловой беседы?

– Вчера была выемка вещей из ячеек? – спросил Денисов.

– А как же!

– Ячеек освободили много?

– Полно...

– А из восьмьсот девяносто шестой изымали вещи?

– Сейчас, — дежурная достала из висевшего над головой шкафчика растрепанную книгу. – Точно, изымали...

– Что там лежало, в ячейке?

– Портфель и целлофановый пакет.

Женщина собралась захлопнуть книгу, но Денисов спросил:

— Посмотрите, шифр записан? На какой тогда была закрыта ячейка?

Палец дежурной скользил по строчкам.

– Когда изымаем, шифр обязательно указываем, — она поправила очки. – Пожалуйста... Шифр «Б-042».

Задание 4. Разъясните высказывание восточного поэта и мудреца Саади: «Умён ты или глуп, велик ты или мал, не знаем мы, пока ты слово не сказал».

Тема 7. Коммуникации в конфликтных ситуациях

Ситуация 1. Вы начальник плано-финансового отдела. В отделе напряжённая обстановка, срываются сроки выполнения работ. Не хватает сотрудников. Выезжая в командировку, вы случайно встречаете свою подчинённую – молодую женщину, которая уже две недели находится на больничном. Но вы находите её в полном здравии. Она кого-то с нетерпением встречает в аэропорту.

Вопрос: Как вы поступите в этом случае? Объясните своё поведение.

Ситуация 2. Одна сотрудница высказывает другой претензии по поводу многочисленных и часто повторяющихся ошибок в работе. Вторая сотрудница принимает высказываемые претензии за оскорбление. Между ними возник конфликт.

Вопрос: В чём причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

Ситуация 3. Руководитель принял на работу специалиста, который должен работать в подчинении у его заместителя. Приём на работу не был согласован с заместителем. Вскоре проявилась неспособность принятого работника выполнять свои обязанности. Заместитель служебной запиской докладывает об этом руководителю...

Вопрос: Как бы вы поступили на месте руководителя? Проиграйте возможные варианты.

Ситуация 4. В ответ на критику со стороны подчинённого, прозвучавшую на служебном совещании, начальник начал придираться к нему по мелочам и усилил контроль за его служебной деятельностью.

Вопрос: В чём причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

Тема 9. Документационное обеспечение деловых коммуникаций

Задание 1. Напишите заявление с просьбой:

- перевести Вас на другой факультет;
- разрешить Вам академический отпуск;
- принять Вас на работу.

Задание 2. Составьте и оформите приказы по личному составу, необходимые в данных управленческих ситуациях.

Ситуация 1.

Выпускница факультета управления Российского государственного гуманитарного университета Денисова Татьяна Михайловна 20 июля текущего года поступила на работу в Российское агентство международного сотрудничества и развития (РАМСИР) ведущим специалистом Управления делами. Агентство является государственной организацией при Правительстве РФ и осуществляет набор служащих только по договору. Договор подписан от имени агентства его председателем Шохиным А.Н. Проект приказа по личному составу подготовлен инспектором по кадрам Соловьевой И.Г. 20 июля и в тот же день завизирован начальником управления кадров Арбузовым П.Н. и управляющим делами Михеевым В.И. Приказ подписан 21 июля и объявлен Денисовой под расписку.

Ситуация 2.

Экономист Васильева Екатерина Николаевна 1 сентября текущего года подала заявление в ООО «Луч» с просьбой принять ее на работу специалистом финансового отдела на неполный рабочий день. Инспектор по кадрам Смирнова И.С. объяснила, что фирма имеет возможность принять на работу экономиста, но на основе срочного трудового договора. Трудовой договор был заключен 5 сентября и подписан от имени фирмы генеральным директором Мироновым Л.С. В тот же день был издан приказ по личному составу, завизированный Смирновой И.С. и юрисконсульт Хмелевым И.О. Приказ был объявлен Васильевой Е.Н. под расписку 6 сентября.

Шкалы и критерии оценки:

- оценка «отлично» (5 баллов) выставляется студенту, если он демонстрирует полное понимание обсуждаемой проблемы, высказывает

собственное суждение по вопросу, соблюдает регламент выступления, дает полные и аргументированные ответы на поставленные вопросы, правильно выполнил письменные задания;

- оценка «хорошо» (4 балла) выставляется студенту, если он понимает суть рассматриваемой проблемы, может высказать типовое суждение по вопросу, однако выступление носит затянутый или не аргументированный характер, письменные задания выполнены с ошибкой;

- оценка «удовлетворительно» (2 балла) - содержательное и четкое выступление, однако собственного мнения по вопросу не высказывает, либо дает недостаточно аргументированные ответы на поставленные вопросы, в письменных заданиях допущены многочисленные ошибки;

- оценка «неудовлетворительно» (0 баллов) не понимает сути рассматриваемой проблемы, не может высказать типового суждения по вопросу, письменные задания не выполнены.

Деловая (ролевая) игра

Тема 5. Механизмы воздействия в процессе общения (идентификация, эмпатия, рефлексия).

«Испорченный телефон»

Игра предназначена для отработки навыков эмпатии через невербальную коммуникацию. Из группы выбирается пять человек, четыре из них выходят из аудитории. Пятому дается текст: «У отца было три сына. Старший умный был детина, средний был и так и сяк, младший вовсе был...не в себе». Он должен без слов показать этот текст четвертому участнику, тот – третьему, третий – второму, а второй – первому.

Для лучшего запоминания первый участник может повторить текст несколько раз. Преподаватель расспрашивает, о чем был текст истории, начиная с последнего участника.

Наблюдавшая за действием часть группы обсуждает то, какие средства участники использовали для передачи сообщения, на что слушатель обращал внимание в первую очередь, менял ли слушатель коммуникативные средства, становясь рассказчиком.

Шкалы и критерии оценки:

- оценка «отлично» (5 баллов) выставляется студенту, если он активно участвовал в процессе игры, знает невербальные средства и активно их использует для передачи сообщения;

- оценка «хорошо» (4 балла) выставляется студенту, если он участвовал в процессе игры, знает невербальные средства, но недостаточно аргументировано их использует для передачи сообщения;

- оценка «удовлетворительно» (2 балла) выставляется студенту, если он участвовал в процессе игры, недостаточно знает невербальные средства и допускает ошибки при их использовании для передачи сообщения;

- оценка «неудовлетворительно» (0 баллов) выставляется студенту, если он не выполнял требования, свойственные его роли.

Тема 7. Коммуникации в конфликтных ситуациях

Деловая игра «Критика»

Описание ситуации

Ниже представлен диалог руководителя с подчиненным.

Действующие лица: г-н А - начальник отдела; г-н В - заместитель начальника отдела; г-н С - молодой сотрудник отдела.

Г-н А (обращается к г-ну С): «Г-н Д говорил, что из-за какой-то глупости с вашей стороны не состоялось подписание договора с заказчиком». (Обращаясь к г-ну В): «И вот в этом он весь. Ничего серьезного поручить нельзя». (Обращаясь к г-ну С): «Я в твои годы такие проблемы как орешки щелкал!»

Г-н С: «Г-н А! Но ведь вы...»

Г-н А: «Не перебивайте меня! Г-н В! Но ведь он неглупый парень. Помнишь, как он помог нам при разработке последнего проекта? Ладно. Дело в принципе поправимо. Возьмите на себя вопрос с подготовкой договора. Поручил бы я исправить положение г-ну С, да он еще дров наломает, как и в этот раз».

Г-н С: «Г-н А! Позвольте мне...»

Г-н А: «Все, разговор окончен».

Постановка задачи

На основании представленного диалога руководителя с подчиненными участникам игры следует установить, какие правила критики нарушает руководитель. После анализа ситуации и ответов на поставленные вопросы участники должны сформулировать основные правила критики и составить логическую схему последовательности их применения.

Методические указания

На предварительном этапе участники разбора ситуации совместно с преподавателем формулируют основные правила критики. На последующем этапе участники анализируют представленный выше вариант деловой беседы и выделяют те моменты диалога, в которых руководитель отдела нарушает правила критики. По каждому из выделенных моментов участники устанавливают, в чем именно проявилось нарушение и каковы должны быть действия руководителя в конкретной ситуации. На завершающем этапе разбора ситуации участники должны установить такую последовательность применения правил критики, которая наилучшим образом помогает конструктивному восприятию критических замечаний. При этом участники должны ответить на вопрос, имел ли право руководитель на критику в данной ситуации.

Шкалы и критерии оценки:

- оценка «отлично» (5 баллов) выставляется студенту, если он активно участвовал в процессе игры, выступал публично, сформулировал основные

правила критики и составил логическую схему последовательности их применения, озвучил исчерпывающие ответы на поставленные вопросы, знает профессиональные обязанности должностных лиц, в роли которых он выступает;

- оценка «хорошо» (4 балла) выставляется студенту, если он активно участвовал в процессе игры, выступал публично, озвучил исчерпывающие ответы на поставленные вопросы, знает профессиональные обязанности должностных лиц, в роли которых он выступает, однако допустил неточности при формулировке основных правил критики и составлении логической схемы последовательности их применения;

- оценка «удовлетворительно» (2 балла) выставляется студенту, если он участвовал в процессе игры, сформулировал основные правила критики и составил логическую схему последовательности их применения, озвучил исчерпывающие ответы на поставленные вопросы, выдвинул некоторые ошибочные позиции и доводы, свойственные его роли;

- оценка «неудовлетворительно» (0 баллов) выставляется студенту, если он не владеет основными правилами критики и не составил логическую схему последовательности их применения, не ответил на вопрос, имел ли право руководитель на критику в данной ситуации.

Тема 8. Межкультурная деловая коммуникация

Игра «Карамбия»

Задачи:

– предоставить участникам возможность понять и почувствовать, каковы причины и следствия неэффективного межличностного общения;

– помочь осознать, что успешное и продуктивное межличностное взаимодействие невозможно без усвоения норм и правил межличностных взаимоотношений, без овладения наукой и искусством общения.

Материал: письменные инструкции.

Процедура проведения

1. Из числа участников выбрать 3 членов группы – «посланников».
2. Они должны отличаться друг от друга по внешним значимым признакам: брюнет – блондин;

длинные волосы – короткая стрижка;

очень молодой – умудренный опытом; «Посланники» удаляются в другую комнату. Там они получают инструкцию и на ее основе готовят вопросы для группы (время на подготовку 20 минут). Каждый «посланник» готовит свой перечень вопросов самостоятельно, ни при каких обстоятельствах не общаясь друг с другом.

Инструкция для посланников:

Ваша страна планирует установить дипломатические связи со страной Карамбией. Для этого нужно узнать, что это за страна, каковы особенности ее культуры, а также каковы личностные особенности ее жителей. Правительство вашей страны наделило вас почетной миссией: вам предстоит отправиться в

качестве посланника в Карамбию. Этот визит будет первым контактом представителя вашей страны с потенциальными партнерами по содружеству.

Ваши задачи:

Узнать как можно больше о стране, ее жителях, культуре, традициях, природных особенностях и ресурсах (задать не менее 10 вопросов с целью получения информации от жителей, но вопросы задавать только такие, на которые можно ответить «да» или «нет».

Написать отчет своему правительству об особенностях людей этой страны, с которыми вам в будущем предстоит тесное сотрудничество. Вы можете закончить визит, как только убедитесь, что собрали достаточное количество информации. Если есть вопросы – задайте их сейчас, то есть до начала игры. Не возвращайтесь в зал, пока вас не пригласят. Запрещено разговаривать друг с другом до окончания игры.

3. Инструкция для всех остальных участников:

Пока «посланники» работают, всей остальной группе участников дается установка: «Мы – карамбийцы, представители страны Карамбия, имеющей богатое историческое прошлое, огромную территорию и неисчерпаемые природные ресурсы. К нам едут посланники из другой страны, чтобы узнать поближе нас и нашу культуру. Мы должны следовать трем правилам, которые действуют в нашей стране: – мы можем говорить только с человеком, похожим на меня (цветом волос, возрастом, длиной волос);

– в нашем словаре только два слова – «да» и «нет»;

– наш ответ на вопрос зависит от того, улыбается ли тот, кто нас спрашивает, или нет.

Если человек улыбается, мы отвечаем «да», если не улыбается, отвечаем «нет».

4. Следует убедиться, что все поняли и усвоили правила игры.

5. «Посланники» приглашаются по одному так, чтобы другие «посланники» не знали, какие вопросы задают его коллеге.

6. После опроса каждый из «посланников» уходит писать свой отчет о культуре Карамбии, особенностях карамбийцев.

7. Затем каждый из «посланников» зачитывает отчет о своих впечатлениях от взаимодействия с жителями Карамбии.

Обсуждение и анализ:

Вопросы ведущего группе:

Какие чувства испытывали «посланники» во время контакта с «карамбийцами»?

Были ли в вашей жизни ситуации, в которых вы испытывали сходные чувства?

Что «карамбийцы» могут сказать о поведении «посланников»?

Как вы объясняете возникавшие чувства непонимания?

Вызывала ли неадекватная реакция собеседника в процессе общения тревогу, неуверенность, одиночество, страх и т. п.?

Что порождает непонимание причин неадекватного поведения партнера по взаимодействию? (Противодействие, раздражительность, агрессия).

Шкалы и критерии оценки:

- оценка «отлично» (5 баллов) выставляется студенту, если он активно участвовал в процессе игры, выступал публично, сформулировал основные особенности культуры страны о которой идет речь, личностные особенности ее жителей, озвучил исчерпывающие ответы на поставленные вопросы, знает профессиональные обязанности должностных лиц, в роли которых он выступает;

- оценка «хорошо» (4 балла) выставляется студенту, если он активно участвовал в процессе игры, выступал публично, озвучил исчерпывающие ответы на поставленные вопросы, знает профессиональные обязанности должностных лиц, в роли которых он выступает, однако допустил неточности при формулировке основных особенностей культуры страны о которой идет речь, личностных особенностях ее жителей;

- оценка «удовлетворительно» (2 балла) выставляется студенту, если он участвовал в процессе игры, сформулировал основные особенности культуры страны о которой идет речь, личностные особенности ее жителей, озвучил исчерпывающие ответы на поставленные вопросы, выдвинул некоторые ошибочные позиции и доводы, свойственные его роли;

- оценка «неудовлетворительно» (0 баллов) выставляется студенту, если он не владеет основными особенностями культуры страны о которой идет речь, личностных особенностях ее жителей, не ответил на вопрос, имел ли право руководитель на критику в данной ситуации.

Перечень тем для написания докладов

Тема 9. Документационное обеспечение деловых коммуникаций

1. Феномен манипуляционного общения: техника и способы противостояния в общении.
2. Механизмы взаимопонимания: идентификация, эмпатия, рефлексия.
3. Эффекты межличностного восприятия: ореола, новизны, проекции, стереотипизации.
4. Проблемы восприятия человека человеком. Межличностная аттракция.
5. Коммуникативные позиции (открытая, закрытая, отстраненная).
6. Соотношение вербальной и невербальной сторон коммуникации.
7. Социокультурные модели жестикulyций и табулирование жестов.
8. Основные барьеры слушания (прямая позиция, оценивающая позиция, поиск причины, пристрастная позиция, сочувствующая позиция, уклонение, авторитарность).
9. Соотношение механизмов убеждения и внушения.
10. Стратегия взаимодействия как способ объединения индивидуальных усилий в ходе совместной деятельности.
11. Техника самопрезентации и три вида распределения ролей: пристройка "сверху", "снизу" и "наравне".

12. Общая характеристика основных механизмов воздействия в общении: займе, внушение, подражание, убеждение.

13. Формы делового общения: деловая беседа, деловые переговоры, деловые совещания, публичные выступления и их характеристики.

14. Техника и тактика аргументирования: доказательная аргументация, контраргументация, метод сравнения, метод «бумеранга», метод игнорирования, метод видимой поддержки, техника дискредитации партнера, техника отсрочки и др.

15. Типология конфликтов, сфер их действия, стилей их разрешения и т. п., конфликтных личностей.

16. Основные понятия этики, морали, этикета в деловом общении.

17. Оформление управленческих документов и документации по договорно-правовым отношениям.

Шкалы и критерии оценки:

Доклад оценивается по 10 балльной шкале, балы переводятся в оценки успеваемости следующим образом:

Оценка «отлично» (8,6 – 10 баллов) выставляется, если доклад соответствует всем указанным требованиям, есть прямой и исчерпывающий ответ по теме, обнаружено отличное знание и глубокое понимание темы, а также умение пользоваться материалом для раскрытия темы, давать оценку излагаемым фактам, логически последовательно и аргументировано излагать свои мысли в докладе. Суждения и аргументы раскрываются с опорой на теоретические положения, выводы и фактический материал.

Оценка «хорошо» (7 – 8,5 баллов) выставляется, если доклад содержит необоснованные высказывания по излагаемым вопросам. Студент в целом дает правильный и достаточно полный ответ по теме, демонстрируя знание проблемы, но отмечаются отдельные неточности в выражении мыслей.

Оценка «удовлетворительно» (5,1 – 6,9 баллов) выставляется тогда, когда частично раскрыта тема доклада и наблюдаются пробелы в знании представленного материала.

Оценка «неудовлетворительно» (менее 5,1 балла) выставляется, если содержание доклада не соответствует заявленной теме, либо не представлено.

3. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Локальные нормативные акты института, регламентирующие процедуры оценивания

1. Положение о формах, периодичности и порядке текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации студентов.
2. Положение о рейтинговой системе оценки знаний студентов.
3. Положение о проведении компьютерного тестирования студентов.
4. Положение о самостоятельной работе студентов.
5. Положение о рабочей программе
6. Положение об оценочных и методических материалах для проведения текущего контроля, промежуточной аттестации и ГИА.

Процедура оценивания знаний, умений и навыков обучающихся

В начале изучения дисциплины преподаватель доводит до сведения обучающихся информацию о формах, сроках проведения, шкалах и критериях оценки конкретных заданий; в течение семестра ведет учет текущей успеваемости каждого обучающегося.

Максимальное количество баллов по видам оценочных материалов

	Наименование оценочного материала				Итого
	Опрос	Задания	Деловая (ролевая) игра	Доклад	
Количество баллов	45	30	15	10	100

Обучающийся, набравший по итогам изучения дисциплины не менее 85 баллов, освобождаются от зачета.

Обучающийся, имеющий менее 85 рейтинговых баллов, сдает зачет.

ПРИЛОЖЕНИЕ 2

ЧАСТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «МОРДОВСКИЙ ГУМАНИТАРНЫЙ ИНСТИТУТ»

Кафедра гуманитарных и естественно-научных дисциплин

УТВЕРЖДЕНО
на Научно-методическом совете
протокол №1 от 29 августа 2017 г.

Председатель  Л.А. Коханец

ОЦЕНОЧНЫЕ И МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

«ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ»

Направление подготовки
38.03.01 «Экономика»

Профиль
«Бухгалтерский учет, анализ и аудит»

Квалификация выпускника
Бакалавр

Форма обучения
очная, заочная

Саранск 2017

1. ТИПОВЫЕ КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ ИЛИ ИНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

1.1 Типовые контрольные вопросы для оценки знаний на зачете

1. Сравнительный анализ понятий «общение», «коммуникация» и «межличностные отношения» в деловом общении.
2. Виды общения: диалогическое, ритуальное, гуманистическое.
3. Уровни общения.
4. Принципы общения.
5. Корпоративное общение и коммуникативная культура.
6. Формы корпоративного общения.
7. Виды и формы делового общения: диалогическое, ритуальное, гуманистическое общение. Уровни общения: макро-, мезо- и микроуровни.
8. Феномен манипуляционного общения: техника и способы противостояния в общении.
9. Механизмы взаимопонимания: идентификация, эмпатия, рефлексия.
10. Эффекты межличностного восприятия: ореола, новизны, проекции, стереотипизации.
11. Проблемы восприятия человека человеком. Межличностная аттракция.
12. Коммуникативные позиции (открытая, закрытая, отстраненная).
13. Соотношение вербальной и невербальной сторон коммуникации.
14. Невербальное поведение и невербальные средства общения.
15. Кинесические особенности невербального общения.
16. Паралингвистические особенности невербального общения.
17. Такесические и проксемические средства невербального общения.
18. Визуальный контакт.
19. Социокультурные модели жестикulyций и табулирование жестов.
20. Техника говорения (поглаживания, комплиментарность, вербальное отражение).
21. Основные барьеры слушания (прямая позиция, оценивающая позиция, поиск причины, пристрастная позиция, сочувствующая позиция, уклонение, авторитарность).
22. Соотношение механизмов убеждения и внушения.
23. Стратегия взаимодействия как способ объединения индивидуальных усилий в ходе совместной деятельности.
24. Ролевое поведение личности в общении («Я - образ», «Я - реально», «Я — имидж»).
25. Техника самопрезентации и три вида распределения ролей: пристройка "сверху", "снизу" и "наравне".
26. Общая характеристика основных механизмов воздействия в общении: займе, внушение, подражание, убеждение.

27. Коммуникативная техника «Я - высказывания». Техника "отзеркаливания чувств".

28. Коммуникативные техники и способности, помогающие понять собеседника.

29. Формы делового общения: деловая беседа, деловые переговоры, деловые совещания, публичные выступления и их характеристики.

30. Техника и тактика аргументирования: доказательная аргументация, контраргументация, метод сравнения, метод «бумеранга», метод игнорирования, метод видимой поддержки, техника дискредитации партнера, техника отсрочки и др.

31. Конфликт как проявление стресса. Типология конфликтов, сфер их действия, стилей их разрешения и т. п., конфликтных личностей.

32. Этические формы и национальные модели делового общения.

33. Оформление управленческих документов и документации по договорно-правовым отношениям.

34. Организационная коммуникация (вербальная и невербальная коммуникация, психотехники общения).

35. Условия эффективного взаимодействия в деловом общении.

36. Манипуляции в деловом общении и их нейтрализация.

37. Особенности организации и проведения различных видов деловых бесед.

38. Деловые переговоры как одна из форм переговорного процесса. В чем заключаются отличительные особенности переговоров?

39. Методы подготовки к деловым переговорам.

40. Тактические приемы использующиеся в переговорах. Что является показателем успешности переговоров?

41. Деловые дискуссии.

42. Деловые совещания.

1.2 Типовые контрольные задания для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности на зачете

Задание 1. О каком средстве коммуникации писал Даниэль Уэбстер: «Заберите у меня все, чем я обладаю. Но оставьте мне мою речь. И скоро я обрету все, что имел.

Задание 2. О какой зоне общения идет речь далее?

В эту зону допускаются только близкие, родные люди. В английском языке она называется *buble*, что означает «пузырь». Внутри нашего «пузыря» мы чувствуем себя безопасно.

Задание 3. О какой зоне общения идет речь далее?

Это зона общения со знакомыми людьми, равными по социальному положению. Известен пример Ницше, который красочно иллюстрирует различие между этими зонами. Дикобразы, чтобы не замерзнуть, жмутся друг к другу, но при этом они так плотно прижимаются, что колются своими иглами.

С точки зрения личностного реагирования, можно сформулировать следующее: «следует искать близости, чтобы не замерзнуть, и избегать любой интимности, которая способна «поранить».

Задание 4. К каким коммуникативным барьерам можно отнести следующие определения?

Жаргон – техническая терминология или характерные идиомы, употребляемые в специальной деятельности или узкими группами.

Сленг – неофициальный нестандартный словарь.

Задание 5. Оцените техники ведения беседы, перечисленные ниже.

Какие из них позитивные, а какие негативные?

а) В беседе мы сопровождаем высказывания партнера репликами вроде: «Глупости ты говоришь», «Ты, я вижу, в этом вопросе ничего не понимаешь», «Я бы мог вам это объяснить, но боюсь, вы этого не поймете» и т. п.

б) Сопровождение речи партнера высказываниями типа: «Да...., да...., угу...»

в) Мы дословно повторяем высказывания партнера. При этом можно начать с вводной фразы: «Как я понял Вас...», «По Вашему мнению...», «Ты считаешь...» и т. д.

г) В ходе беседы мы вставляем высказывания типа: «Пора приступить к предмету разговора...», «Мы несколько отвлеклись от темы...», «Давайте вернемся к цели нашей встречи» и т. д.

д) Мы пытаемся найти у партнера понимание только тех проблем, которые волнуют нас самих.

е) Мы воспроизводим высказывание партнера в сокращенном, обобщенном виде, кратко формулируем самое существенное в его словах.

Задание 6. Напишите кратко содержание одного из предложенных отрывков.

Беда

Есть женщина в мире одна.

Мне больше, чем все, она нравится,

Весь мир бы пленила она,

Да замужем эта красавица.

– А в мужа она влюблена?

– Как в черта, – скажу я уверенно.

– Ну, ежели так, старина,

Надежда твоя не потеряна!

Пускай поспешит развестись,

Пока ее жизнь не загублена,

А ты, если холост, женись

И будь неразлучен с возлюбленной.

– Ах, братец, на месте твоём

Я мог бы сказать то же самое...

Но, знаешь, беда моя в том,

Что эта злодейка – жена моя!

М. Джалиль

Мир
Женя празднует рождение –
Юбиляру восемь лет!
Подарили гости Жене:
Пушку, танк и пистолет.
И, совсем как настоящий,
Как бывает у солдат, –
Черный, новенький, блестящий,
С круглым диском автомат.
Гости кушали ватрушки,
Женя в комнате играл –
Он военные игрушки
По частичкам разбирал.
Что же ты наделал, Женя?!
Все сломал? Какой кошмар!..
У меня разоруженье! –
Громко крикнул юбильяр.
С. В. Михалков
предложенных

Задание 7. Прочитайте рассказ и дайте Петру Ивановичу советы, которые помогли бы ему научиться слушать собеседника.

Петр Иванович решил проехаться на совсем новом автомобиле за город. Свернув с шоссе на двухполосную дорогу, он сбил с дороги и оставался у станции техобслуживания, чтобы узнать, где сейчас находится. Механик СТО принялся подробно объяснять ему, как вернуться к шоссе, но Петр Иванович вдруг забеспокоился, хватит ли ему бензина для возвращения домой. Он спросил у механика, сколько стоит бензин в их районе и, не удовлетворившись названной им ценой и фирмой, которой принадлежит бензозаправка, стал думать о том, как ему найти другую бензоколонку. Механик тем временем продолжал свои объяснения. Петр Иванович отметил, что он говорит слишком быстро, и забеспокоился, что может неверно понять его. Он поблагодарил механика СТО и уехал в надежде найти другого, кто объяснил бы, как добраться до другой заправочной станции и до шоссе.

Задание 8. Прочитайте отрывок из рассказа М. Ю. Лермонтова «Максим Максимыч». «Я обернулся к площади и увидел Максима Максимыча, бегущего что было мочи... Через несколько минут он был уже возле нас, он едва мог дышать, пот градом катился с лица его, мокрые клочки седых волос, вырвавшиеся из под шапки, приклеились ко лбу его; колена его дрожали... он хотел кинуться на шею Печорину, но тот довольно холодно, ХОТЯ и с приветливой улыбкой, протянул ему руку. Штабс-капитан на минуту остолебенел, но потом жадно схватил его руку обеими руками: он еще не мог говорить.

– Как я рад, дорогой Максим Максимыч. Ну, как вы поживаете? – сказал Печорин.

– А... ты... а вы?..., – пробормотал со слезами на глазах старик... – сколько лет... сколько дней... да куда это?

– Еду в Персию - и дальше...

– Неужто сейчас?.. Да подождите, дражайший!.. Неужто сейчас расстанемся?.. Столько времени не видались...

– Мне пора, Максим Максимыч, – был ответ.

– Боже мой, Боже мой! Да куда это так спешите?.. Мне столько бы хотелось вам сказать... столько расспросить... Ну что? в отставке?.. как?.. что подделывали?..

– Скучал! – отвечал Печорин, улыбаясь.

Проанализируйте отрывок. Перечислите индикаторы психологических состояний, которыми Лермонтов характеризует межличностное общение между Максимом Максимычем и Печориным при их случайной встрече.

Задание 9. Какие невербальные сигналы отражают данные типы рукопожатий:

- рука протянута ладонью вниз;
- «рукопожатие-перчатка»;
- пожатие прямой несогнутой рукой;
- продолжительное рукопожатие;
- «косточки хрустят»;
- «дохлая рыба»;
- пожатие предплечья или локтя;
- пожатие плеча.

Задание 10. Какие неречевые средства общения можно увидеть в данном тексте? Как личностные свойства героев отражаются в их невербальном поведении? Что можно сказать о коммуникативных навыках героев по данному тексту?

Для Пьера, воспитанного за границей, этот вечер Анны Павловны был первый, который он видел в России... Пьер был неуклюж. Толстый, выше обыкновенного роста, широкий, с огромными красными руками, он, как говорится, не умел войти в салон и не умел из него выйти, то есть перед выходом сказать что-нибудь особенно приятное. Кроме того, он был рассеян. Вставая, он вместо своей шляпы захватил треугольную шляпу с генеральским плюмажем и держал её до тех пор, пока хозяин не попросил возвратить её. Но вся его рассеянность и неумение говорить выкупались выражением добродушия, простоты и скромности. Анна Павловна, с христианскою кротостью выражая прощение за его выходку, кивнула ему и сказала: «Надеюсь увидеть вас ещё». Он ничего не ответил, только наклонился и показал всем ещё раз свою улыбку, которая ничего не говорила, разве только вот что: «Мнения мнениями, а вы видите, какой я добрый и славный малый».

Задание 11. Какие эмоции или состояния собеседника показывают данные произвольные реакции:

- покраснение лица;
- снижение частоты пульса;
- усиление биения пульса на венах рук, артериях шеи;

- нарушение дыхания;
- спазматические движения горла;
- внезапное обнажение зубов;
- скрип зубами;
- расширение зрачков;
- частое моргание;
- короткое дыхание через нос;
- быстрое и поверхностное дыхание;
- дрожь и/или испарина.

Задание 12. Какие невербальные сигналы и приёмы слушания препятствуют продуктивному общению, а какие улучшают его:

- кивок или междометия согласия (да-да, ага, ну-ну);
- руки на поясе;
- руки скрещены;
- нога закинута за ногу;
- вытянутый указательный палец;
- «зеркальная» реакция;
- повторение последних слов собеседника;
- открытые ладони;
- закидывание рук за голову;
- взгляд исподлобья;
- разворот корпуса от собеседника;
- уточняющие вопросы;
- наводящие вопросы;
- сжатые зубы и кулаки;
- собирание «несуществующих ворсинок»;
- выражение эмоций по поводу сказанного партнёром.

Задание 13. Какой тип власти не использует данный руководитель в приведенном примере? Как такое поведение руководителя может влиять на взаимоотношения в коллективе?

Начальника отдела контроллинга В. И. Попова подчинённые уважают и побаиваются. Он редко кого хвалит, даже если и есть за что. Если подчинённые проявляют активность, демонстрируют положительные результаты деятельности, чаще всего такие попытки остаются без внимания. При этом В. И. Попов может иметь и положительное мнение о работнике. Только считает, что высказывать положительные оценки в слух – значит дать повод подчинённому «зазнаваться». Он как будто ждёт, что вот-вот такой работник допустит ошибку или провинится, тогда получится, что похвала досталась не достойному.

Задание 14. Что можно сказать о личности молодого сотрудника? Какие профессиональные качества позволили ему стать руководителем?

Дима Никольский пришёл в «Восток» студентом четвёртого курса экономфака МГУ. Начинал, как водится, с должности младшего специалиста. Совмещал работу и учёбу, ходил на всевозможные курсы повышения квалификации, участвовал в семинарах, конференциях. Яркого

молодого сотрудника заметил начальник розничного отдела С. Мерцалов. Наблюдая за Димой, он прониклся уважением к своему подчинённому. Никольский умел признавать свои ошибки и брать на себя ответственность за ошибки других. Знаний и опыта у него было пока маловато, но желания и умения пахать хватало на весь департамент, чем коллеги нередко пользовались. «Дим, посмотри», «пошлём Никольского – пусть разбирается», – слышалось со всех сторон уже через год. А через два он стал замом Мерцалова.

Задание 15. Как в приведённых отрывках иллюстрируется явление апперцепции?

Понимая под ней «зависимости восприятия от прошлого опыта, от общего содержания психической деятельности человека и его индивидуальных особенностей», укажите возможные проявления устойчивой апперцепции и временной апперцепции.

1) Леонардо разработал правила тренировки воображения, указывая, что даже пятна на старых стенах позволяют художнику разглядеть контуры своего будущего произведения, подобно тому как звуки колоколов дают возможность услышать в них имена и слова, которым полон поэт. В силу своей неопределённости, эти пятна и звуки дают толчок самостоятельной творческой работе души, не привязывая её к конкретным вещам (Ярошевский М. Г., 1985).

2) Есть два конкурирующих между собой способа мышления: критический и творческий. Критическое мышление направлено на выявление недостатков в суждениях других людей. Творческое мышление связано с открытием принципиально нового знания, с генерацией собственных оригинальных идей, а не с оценкой чужих мыслей. Человек, у которого более выражена критическая тенденция, уделяет основное внимание критике, хотя сам мог бы творить... Человек, у которого конструктивное, творческое мышление доминирует над критическим, часто оказывается не способен видеть недостатки в собственных суждениях (Крысько В. Г., 2007).

3) Физики, у которых особый дар критиковать гуманитарные науки, или мы, психологи, которые критикуют все другие отделения, или университет как целое, который критикует систему школьного образования, а последняя, в свою очередь, критикует университет, – все мы, по крайней мере отчасти, занимаемся ни чем иным, как иррациональным перемещением своей агрессии на другую группу (Толмен Э. Ч., 1948).

Задание 16. В драматическом этюде А. Н. Островского «Неожиданный случай» разговаривают друзья Сергей Андреевич Розовый и Павел Гаврилович Дружнин. Сергей Андреевич признается в своих недостатках, мешающих общаться с людьми:

РОЗОВЫЙ. Нет, Паша, не говори: это скверная черта. Постоянно доходят до тебя стороной обидные замечания; постоянно краснеешь, конфузишься сам за себя.

ДРУЖНИН. Да чего же конфузиться-то!

РОЗОВЫЙ. Да как же не конфузиться: принимают тебя за дурака, да не то что за дурака, а гораздо хуже, обиднее.

ДРУЖНИН. А тебе что за дело? Всегда найдутся люди, которые сумеют оценить тебя. А что ошибся раза два-три – это не важность. Не уголовное дело, ведь не подлость какую-нибудь ты сделал.

РОЗОВЫЙ. Так ты думаешь, Паша, что это не важность? Поддерживай меня, Паша, а то меня мнительность моя замучает до смерти. Мне иногда приходит в голову, что это в самом деле не важность.

Объясните, о каком коммуникативном барьере идет речь в диалоге.

Задание 17. Александр Дюма интересовался русской историей и судьбами русских полководцев. В своей книге, посвященной путешествию по России в 1858 г., Дюма рассказывает о русском генерале Меншикове, защищавшем Севастополь.

«Если бы от Меншикова требовалась одна смекалка, чтобы защитить Севастополь, этот город таки не был бы взят. Меншиков – один из умнейших людей России, и этим многое сказал. Во время кампании 1813 года генерал Александр Татищев взял Кассель, столицу нового королевства Вестфалия, продержавшегося всего четыре или пять лет. Это был самый выдающийся подвиг ее мужа, и княгиня Татищева не упускала случая напомнить о победе.

Однажды, в какой уже раз повествуя о героических событиях, рассказчица вдруг забыла название столицы, покоренной ее супругом. В эту минуту проходил Меншиков.

– Князь! – крикнула ему госпожа Татищева. – Князь, как называется этот город, который взял Александр?

– Вавилон, княгиня, – бросил ей Меншиков, даже не остановившись». Почему князь Меншиков и княгиня Татищева не поняли друг друга? Какое условие успешного общения было нарушено?

Задание 18. В комедии В. Шекспира «Сон в летнюю ночь» перед герцогом Тезеем Афинским разыгрывается театральное действие с Прологом. Тезей, его придворный Лизандр и царица амазонок Ипполита, обрученная с Тезеем, обсуждают, как актер декламировал Пролог.

Звуки труб

Входит ПИГВА, он же ПРОЛОГ.

ПРОЛОГ. Не думайте. Коль мы не угодим,

Что может быть. У нас желанья мало

Искусством скромным вас занять своим.

Вот нашего конца сейчас начало.

Мы не жалеем своего труда

Вас оскорбить. Не входит в наши цели

Вас развлекать. Явились мы сюда

Не с тем. Чтоб вы об этом пожалели,

Актеры здесь. Их стоит показать,

Чтоб вы узнали все, что надо знать.

ТЕЗЕЙ. Этот молодец не очень-то считается со знаками препинания.

ЛИЗАНДР. Он пустил свой пролог, как необъезженного жеребца: он не знает, где ему остановиться. Отсюда мораль, государь: недостаточно говорить, надо еще говорить правильно.

ИППОЛИТА. Действительно, он сыграл свой пролог, как ребенок играет на флейте: звук есть, но управлять им он не умеет.

ТЕЗЕЙ. Его речь похожа на спутанную цепь: все звенья целы, но в беспорядке...

Объясните, пример нарушения какого принципа вербальной коммуникации привел для нас и гостей герцога В. Шекспир.

Найдите правильный ответ:

а) лексический принцип;

б) синтаксический принцип.

Задание 19. Прочтите описание различных ситуаций и укажите, какие методы влияния использованы в каждой ситуации.

а) В ваш почтовый ящик кто-то опустил каталог, на первой странице которого написано, что вы «выиграли» (где и каким образом умалчивается) право выбрать по этому каталогу товар и получить его посредством почтовой услуги после оплаты. Одновременно, после покупки товара якобы вы получите возможность участвовать в розыгрыше модного автомобиля или поездки на двоих в Париж. На второй странице напечатаны фотографии «счастливицев», уже выигравших автомобиль и турпоездки. Затем печатаются фотографии рекламируемых товаров.

б) Вы работаете в бригаде по строительству дачных домиков. Сегодня все рабочие бригады устали, день был жаркий и душный. Всем хочется быстрее закончить объект. Но вдруг вы заметили значительный дефект в сделанной бригадой работе и предлагаете задержаться всем, чтобы дефект исправить. Все члены бригады злятся и не желают об этом слушать, утверждая, что дефект допустим правилами строительства.

в) По радио мы слышим рекламное объявление о новом, разработанном лучшими учеными средстве против болезней глаз. Утверждается, что рекламное средство в несколько раз эффективнее привычных старых препаратов и действие его многофункционально.

Шкалы и критерии оценки на зачете:

Оценка «зачтено» выставляется студенту, если он **знает** теоретические основы деловых коммуникаций, коммуникативный категориальный аппарат, общие закономерности, сходства и различия видов, уровней, форм коммуникации, являющихся необходимым условием успешной деятельности современного специалиста; методы организации деловых коммуникаций; особенности осуществления деловых коммуникаций в устной и письменной формах; особенности межличностного общения в коллективе и особенности межгруппового общения; этические нормы деловых взаимоотношений; функции, задачи, направления деятельности и способы воздействия на аудиторию;

умеет собирать, анализировать, адекватно воспринимать и обобщать информацию; применять полученные знания при решении не только учебных, но и реальных социальных и профессиональных задач; объективно оценивать свои действия и действия окружающих, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; преодолевать барьеры взаимодействия; управлять конфликтом; осуществлять продуктивное деловое общение: публичное выступление, переговоры, проведение совещаний, деловую переписку; определять характер, цели, методы ведения деловых переговоров, способы оценки достигнутых в процессе переговоров соглашений; организовывать и реализовывать переговорный процесс, в том числе с использованием современных средств коммуникации;

владеет навыками применения основных инструментов продуктивной деловой коммуникации; навыками составления деловой документации; навыками толерантного отношения к представителям других социальных групп, методами профилактики и нейтрализации конфликтных ситуаций, возникающих в коллективе. Практическое задание выполнено.

Оценка «не зачтено» выставляется студенту, если он **не знает** теоретические основы деловых коммуникаций, коммуникативный категориальный аппарат, общие закономерности, сходства и различия видов, уровней, форм коммуникации, являющихся необходимым условием успешной деятельности современного специалиста; методы организации деловых коммуникаций; особенности осуществления деловых коммуникаций в устной и письменной формах; особенности межличностного общения в коллективе и особенности межгруппового общения; этические нормы деловых взаимоотношений; функции, задачи, направления деятельности и способы воздействия на аудиторию;

не умеет собирать, анализировать, адекватно воспринимать и обобщать информацию; применять полученные знания при решении не только учебных, но и реальных социальных и профессиональных задач; объективно оценивать свои действия и действия окружающих, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; преодолевать барьеры взаимодействия; управлять конфликтом; осуществлять продуктивное деловое общение: публичное выступление, переговоры, проведение совещаний, деловую переписку; определять характер, цели, методы ведения деловых переговоров, способы оценки достигнутых в процессе переговоров соглашений; организовывать и реализовывать переговорный процесс, в том числе с использованием современных средств коммуникации;

не владеет навыками применения основных инструментов продуктивной деловой коммуникации; навыками составления деловой документации; навыками толерантного отношения к представителям других социальных групп, методами профилактики и нейтрализации конфликтных ситуаций, возникающих в коллективе. Практическое задание не выполнено.

2. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Локальные нормативные акты института, регламентирующие процедуры оценивания

1. Положение о формах, периодичности и порядке текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации студентов.
2. Положение о рейтинговой системе оценки знаний студентов.
3. Положение о самостоятельной работе студентов.
4. Положение о проведении компьютерного тестирования студентов.
5. Положение об оценочных и методических материалах для проведения текущего контроля, промежуточной аттестации и ГИА.

Процедура оценивания знаний, умений и навыков обучающихся

В ходе зачета студент имеет право пользоваться рабочей программой.

Во время зачета допускается присутствие в аудитории не более 6 обучающихся, запрещается иметь при себе и использовать средства связи.

Зачет проводится в устной форме.

Оценка «зачтено» означает успешную сдачу зачета.