

Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
Московский государственный университет имени М.В. Ломоносова
Высшая школа современных социальных наук (факультет)

Утверждаю
Директор
ВШССН (факультета)
МГУ имени М.В.Ломоносова
академик Г.В.Осипов
_____ 20_ г.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Деловые коммуникации»

для бакалавров по направлению подготовки:

38.03.02 «Менеджмент»

Направленность (профиль) подготовки: «Общий»

Форма обучения: очная

Программа одобрена на заседании Ученого совета ВШССН
2021 года, протокол № 6

Москва, 2022

Рабочая программа дисциплины (модуля) разработана в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования для реализуемых основных профессиональных образовательных программ высшего образования по направлению подготовки (специальности) 38.03.02. «Менеджмент» для бакалавров.

ФГОС высшего образования утвержден приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 12 августа 2020 г. №970.

Год (годы) приема на обучение _____

1. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП ВО: относится к дисциплинам вариативной части, предусмотрена в 6 семестре на 3 курсе.

2. Входные требования для освоения дисциплины (модуля), предварительные условия (если есть):

- «русский язык и культура речи»; - «экономика»; - «основы менеджмента»; - «теория организации»; - «психология менеджмента»; - «конфликтология»; - «практический менеджмент»

3. Результаты обучения по дисциплине (модулю):

Формируемая компетенция	Планируемые результаты обучения по дисциплине
Компетенция УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	Знать: основные теории и концепции коммуникации; Уметь: устанавливать и поддерживать деловые и межличностные отношения; Владеть: навыками деловых коммуникаций;
ПК-5. Владение навыками координации предпринимательской деятельности в целях обеспечения согласованного функционирования структурных подразделений организации	Знать: принципы и методы организации деловых коммуникаций; Уметь: анализировать коммуникационные процессы в организации и разрабатывать предложения по повышению их эффективности; Владеть: современными технологиями, средствами и приемами эффективного ведения разных форм коммуникаций;

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

Объем дисциплины составляет 2 зачетные единицы, в том числе, 32 часа, отведенных на контактную работу обучающихся с преподавателем, 40 часов составляет самостоятельная работа обучающихся.

5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и виды учебных занятий:

5.1. Структура дисциплины (модуля) по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и виды учебных занятий (в строгом соответствии с учебным планом)

Наименование и краткое содержание разделов и тем дисциплины (модуля), Форма промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)	Всего (часы)	В том числе			
		Контактная работа (работа во взаимодействии с преподавателем) Виды контактной работы, часы			Самостоятельная работа обучающегося (при наличии), часы
		Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа	Всего	
Раздел I. Концептуальные подходы к изучению коммуникаций в организации	8	4	0	4	4
Тема 1. Классификация коммуникаций. Модели коммуникаций	4	2		2	Устный опрос, обсуждение докладов, эссе, 2
Тема 2. Коммуникационная структура организации	4	2		2	Устный опрос, обсуждение докладов, эссе 2
Раздел II. Формы деловой коммуникации	18	4	4	8	10
Тема 3. Правила убеждения, деловая беседа по телефону, дискуссия, деловое совещание, торги	8	2	2	4	Устный опрос, обсуждение докладов, эссе, выполнение практических заданий, деловая игра 4
Тема 4. Деловые переговоры. Презентация. Самопрезентация	10	2	2	4	Устный опрос, обсуждение докладов, эссе, выполнение практических заданий, деловая игра 6

Раздел III. Технологии деловых коммуникаций	28	6	8	14	14
Тема 5. Организационные коммуникации во внешней среде. Маркетинговые коммуникации.	8	2	2	4	Устный опрос, обсуждение докладов, эссе 4
Тема 6. Коммуникации во внутренней среде организации	8	2	2	4	Устный опрос, обсуждение докладов, эссе 4
Тема 7. Коммуникативные барьеры, критика и комплименты, вопросы и ответы в деловой коммуникации	4		2	2	Устный опрос, обсуждение докладов, эссе, решение кейсов 2
Тема 8. Письменное деловое общение. Электронная корреспонденция. Итранет.	8	2	2	4	Устный опрос, обсуждение докладов, эссе, выполнение практических заданий, 4
Раздел IV. Невербальная коммуникация.	12	2	4	6	6
Тема 9. Типы невербальной коммуникации и их особенности	4		2	2	Устный опрос, обсуждение докладов, выполнение практических заданий, эссе 2
Тема 10. Коммуникации в международной деятельности организаций	8	2	2	4	Устный опрос, обсуждение докладов, эссе 4
Промежуточная аттестация: зачет, тест					6
Итого	72		32		40

5.2. Содержание разделов дисциплины

п/п	Тема	Содержание (темы)
-----	------	-------------------

1	Тема 1. Классификация коммуникаций. Модели коммуникаций	Понятие «коммуникация». Предмет и объект теории коммуникации. Классификация коммуникации. Деловая коммуникация, ее место и роль в управлении персоналом. Модели коммуникаций: действие, взаимодействие, процесс. Основные этапы коммуникационного процесса в организации. Обратная связь в коммуникации.
2	Тема 2. Коммуникационная структура организации	Коммуникационные сети и коммуникационные роли. Анализ коммуникационной ситуации. Коммуникатор: индивидуальный и институциональный аспекты деятельности. Виды, формы и стадии коммуникатора. Коммуникативное пространство.
3	Тема 3. Правила убеждения, деловая беседа по телефону, дискуссия, деловое совещание, торги	Правила убеждения: порядок аргументов, схема воздействия на сознание человека. Виды аргументов. Правила ведения деловой беседы по телефону. Тактика ведения спора. Приемы ведения торгов. Правила и этапы делового совещания.
4	Тема 4. Деловые переговоры. Презентация. Самопрезентация	Этапы проведения деловых переговоров. Виды и стили проведения деловых переговоров. Правила и особенности деловых переговоров. Цели презентации Стадия подготовки презентации. Этапы работы над самопрезентацией. Приемы снятия психологических барьеров. Как произвести хорошее первое впечатление?
5	Тема 5. Организационные коммуникации во внешней среде. Маркетинговые коммуникации	Коммуникационная политика организации и основные принципы ее осуществления. Информационное взаимодействие со СМИ, потребителями, поставщиками, конкурентами, органами государственного регулирования, местного самоуправления, политическими группами. Маркетинговые коммуникации. Виды и инструменты маркетинговых коммуникаций.

6	<p>Тема 6. Коммуникации во внутренней среде организации</p>	<p>Коммуникации между уровнями управления и подразделениями. Коммуникационные каналы. Способы коммуникационного воздействия: методы убеждения, внушения, заражения, подражания. Одноканальные и многоканальные, формальные и неформальные коммуникации.</p> <p>Особенности коммуникаций при подборе, приеме, адаптации кадров, повышении квалификации, продвижении по службе, увольнении сотрудников. Работа с персоналом в кризисных ситуациях.</p> <p>Конфликт. Стадии, Функции, Виды. Методы управления конфликтами. Способы поведения в конфликтных ситуациях.</p>
7	<p>Тема 7. Коммуникативные барьеры, критика и комплименты, вопросы и ответы в деловой коммуникации</p>	<p>Барьеры непонимания, личностные барьеры. Культурные, организационные, социальные, физические барьеры. Пути преодоления барьеров. Психологический механизм влияния комплимента на человека. Виды критики. Как критиковать правильно? Значение вопросов при деловом взаимодействии. Виды вопросов. Как правильно отвечать на вопросы? Некорректный вопрос. Прием бумеранга.</p>
8	<p>Тема 8. Письменное деловое общение. Электронная корреспонденция. Интранет.</p>	<p>Стадии подготовки деловых писем. Правила составления и оформления. Виды деловых писем. Правила электронной переписки. Intranet технологии.</p>
9	<p>Тема 9. Типы невербальной коммуникации и их особенности</p>	<p>Кинесические, просодические, экстралингвистические, такесические, проксемические, ольфакторные типы невербальной коммуникации. Дистанция общения. Прием «отзеркаливания».</p>
10	<p>Тема 10. Коммуникации в международной деятельности организаций</p>	<p>Особенности коммуникационного менеджмента в международной деятельности. Проблемы менеджмента в условиях глобализации и международной интеграции. Национальные особенности ведения переговоров. Задачи коммуникационного менеджмента в создании информационной привлекательности региона/организации.</p>

6. Фонд оценочных средств (ФОС) для оценивания результатов обучения по дисциплине (модулю)

6.1 Типовые контрольные задания или иные материалы для проведения текущего контроля успеваемости.

Темы докладов и рефератов по дисциплине «Деловые коммуникации»

1. Общение как коммуникативная деятельность.
2. Невербальные средства общения.
3. Конфликты в деловом общении: их виды и пути разрешения.

4. Спор в деловом общении.
5. Деловой этикет.
6. Барьеры общения и способы их преодоления.
7. Межличностное пространство и его использование в ситуации общения.
8. Технология организации и проведения дискуссии.
9. Психологические методы и приемы эффективного общения с клиентами.
10. Общение как коммуникация. Структура общения.
11. Вербальные и невербальные компоненты коммуникации.
12. Особенности манипулятивного общения.
13. Виды и роль вопросов в деловом общении.
14. Деловая презентация (приветствия, представления, визитные карточки).
15. Деловые приемы, их роль и значение в деловой коммуникации.
16. Дипломатический протокол в России.
17. Знаки внимания при общении. Искусство деловых подарков и сувениров.
18. Имидж делового человека.
19. Как сделать свою речь убедительной.
20. Национальные особенности деловой коммуникации.
21. Национальные особенности невербального поведения участников общения.
22. Организация и проведение деловых переговоров.
23. Организация и проведение деловых совещаний.
24. Пресс-конференция как коммуникация.
25. Служебные и деловые конфликты в деловой коммуникации.
26. Спор, дискуссия, полемика в деловой коммуникации.
27. Управление конфликтами в условиях современного предприятия.
28. Участники деловой коммуникации, ее целевая аудитория.
29. Основные модели и стили деловых коммуникаций.
30. Коммуникативные каналы и средства деловой коммуникации.
31. Этика устного, письменного и виртуального делового общения: сходства и различия.
32. Особенности деловой коммуникации по телефону и Интернету.
33. Установление контакта и эффект первого впечатления в процессе коммуникации, влияние стереотипов на первое впечатление.
34. Средства массовой информации (СМИ) и общественность, их влияние на деловую коммуникацию.
35. Презентация в процессе коммуникации (новых идей, проектов): виды презентации, подготовка и проведение; критерии и условия успешной презентации.
36. Психологические аспекты делового общения.
37. Письменная коммуникация, особенности осуществления деловой переписки.
38. Основные правила делового взаимодействия в системе международного бизнеса.

Темы эссе по дисциплине «Деловые коммуникации»:

1. Единственная известная мне роскошь - это роскошь человеческого общения. (Антуан де Сент –Экзюпери)
2. Заберите у меня все, чем я обладаю. Но оставьте мне мою речь. И скоро я обрету все, что имел. (Даниэл Уэбстер)
3. Хочешь услышать собеседника? Закрой уши и следи за глазами. (Александр Мешков)
4. Нет ничего важнее, чем склонить слушателя на сторону оратора. Ведь люди судят гораздо чаще под влиянием душевного движения, чем сообразно с истиной. (Цицерон)
5. Хочешь быть умным, научись разумно спрашивать, внимательно слушать, спокойно отвечать и переставать говорить, когда нечего больше сказать. (Лафатер)
6. Кто слишком усердно убеждает, тот никого не убедит. (Никола Шамфор)
7. Не получить того, что ты хочешь, - почти то же самое, что не получить совсем ничего. (Аристотель)
8. Нетерпеливые часто платят дорого за то, что терпеливым достается бесплатно. (Французская пословица)

9. Секрет удачного выбора сотрудников прост – надо находить людей, которые сами хотят делать то, что бы нам хотелось от них. (Ганс Селье)
10. Слушай, что говорят люди, но понимай, что они чувствуют. (Восточная мудрость)
11. Если кто-то обманул тебя раз – он глуп, а если он обманул тебя дважды, то глуп ты. (Сомалийская пословица)
12. Что случится, если мы возьмем нашу жизнь в собственные руки? Произойдет нечто ужасное: нам некого будет винить за неё. (Эрика Джонг)
13. Виляя хвостом, собака добывает себе пропитание, а лая, получает лишь побои. (Восточная мудрость)
14. Если бы мы не имели собственных недостатков, нам не доставляло столько радости подмечать промахи окружающих. (Ларошфуко)
15. Прежде чем высказать кому-нибудь горькую правду, помажь кончик своего языка медом. (Арабская пословица)

Практические задания

1. Деловая игра №1

Вы звоните новому (старому) клиенту, потребности и вкусы которого вам неизвестны (известны). Вам необходимо:

- расположить к себе клиента;
- убедить его сделать заказ.

2. Подготовьте дискуссию по одной из данных тем или предложите свою:

- Реклама: наука или искусство.
- Женщина и карьера: «за» и «против».
- Талант: счастье или проблема.
- Феминизм и современное общество.

3. Деловая игра №2

Цель игры – освоить приемы ведения деловой беседы; разработать должностные требования к кандидатам на вакантную должность; оценить личностно-деловые качества кандидата.

Основная задача работодателя – выявить подлинное «лицо» каждого из претендентов и не допустить ошибки в их оценке.

Основная задача претендентов – приложить все усилия, чтобы быть принятым на должность, а также не дать поймать себя на вопросе и разоблачить.

ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ

На первом этапе формируются рабочие группы. Играющие в количестве 16 чел. делятся на три группы по 4 чел., каждая из которых представляет собой самостоятельную фирму и имеет директора, менеджера по персоналу и начальника отдела кадров. Остальные четыре игрока являются претендентами на вакантную должность. После окончания жеребьевки фирмы и кандидаты получают раздаточный материал, с которым начинают работать.

На втором этапе идет подготовка к деловой беседе. Следует учесть, что в процессе игры каждому кандидату предстоит сыграть свою роль, в соответствии с которой он будет общаться с работодателями. Ведущий объясняет каждому кандидату суть его роли, причем в интересах игры ни один кандидат не знает, какие роли исполняют другие кандидаты, равно как и работодатели знают только типы кандидатов, но каждого в отдельности им предстоит угадать. Кандидату выделяется время на подготовку, в течение которого он должен также заполнить резюме, которое потребуется для оценки его деловых качеств. Пока кандидаты готовятся к деловой беседе, каждая фирма разрабатывает требования и вопросы к кандидату. Чтобы правильно настроиться на деловую беседу, работодатели должны заранее определить свои подходы к отбору претендентов на вакантную должность. Для этого директору фирмы предлагается ответить на тест: он позволит направить вопросы к претенденту в нужное русло и избежать траты времени. Однако эти вопросы не следует механически копировать в беседе с кандидатом, тем более что в тесте представлены далеко не все «каверзные» вопросы. Заполненный тест передается ведущему, и результаты его

оглашаются в конце игры.

В ходе беседы надо также оценить деловые качества кандидатов. Поэтому менеджер по персоналу каждой фирмы заполняет «Требования к кандидату», в которых указываются должность, квалификация и некоторые особенности будущей работы. При заполнении требований нужно обратить особое внимание на пункт «Тип руководства, предпочтительный для кандидата». Для этого каждая фирма получает лист «Типы руководства». Для результатов беседы особенно важно, какое впечатление о кандидате составят представители фирмы. Поэтому руководители отдела кадров получают «Карту отбора претендентов» – заполнять ее будут уже в процессе беседы. Карта содержит девять факторов отбора, но все фирмы могут определить только те из них, которые представляют для них важность, и по которым будут непосредственно оцениваться кандидаты. При желании руководитель отдела кадров может суммировать очки по каждому фактору и для каждого кандидата отметить эту сумму. Карта отбора позволит по окончании деловой беседы подвести итоги по всем кандидатам.

Затем проводится беседа с претендентами и работодателями. На этом этапе каждый кандидат должен пройти собеседование во всех фирмах. В начале деловой беседы он отдает заполненное резюме менеджеру по персоналу, который отмечает соответствие деловых качеств и подготовки кандидата требованиям, разработанным на предыдущем этапе. Затем директор фирмы задает кандидату ряд вопросов, на которые тот должен ответить. В то же время руководитель отдела кадров заполняет карту отбора претендентов, руководствуясь ответами кандидатов. Представителям фирмы необходимо обратить внимание на то, что будет говорить кандидат, и особенно – как он будет говорить. Поведение кандидатов имеет важное значение так как каждый из них все-таки играет определенную роль и не может слишком от нее отклоняться. В то же время кандидаты будут стараться не разоблачить себя, поэтому перед работодателями стоит сложная задача. Их выбор будет зависеть не только от собственных способностей к оценке, но и от того, насколько хорошо была сыграна та или иная роль. На заключительном этапе оценки кандидатов каждая фирма подводит итоги. При этом учитываются ответы кандидатов, общее впечатление о каждом из них и результаты заполнения формы «Требования к кандидату». Каждая фирма устраивает закрытое совещание и выносит окончательное решение, которое в письменном виде передается ведущему. Затем ведущий оглашает результаты игры. Фирма, которая угадала больше всего кандидатов, считается выигравшей. Можно сделать вывод, что у этих участников имеются навыки психологической диагностики. Кандидат, которого не смогла угадать ни одна фирма, также выигрывает.

Состав игровых групп:

- три группы по 4 чел., означающие отдельные фирмы;
- четыре претендента на вакантные должности.

Регламент игры:

- формирование групп, распределение ролей – 10 мин;
- подготовка кандидатов к деловой беседе, в это же время разработка фирмами требований к кандидатам на вакантные должности – 15–20 мин;
- беседа работодателей с претендентами – 35–40 мин;
- оценка кандидатов, вынесение окончательного решения – 15 мин;
- итого – 1 ч 15 мин.

ОБЩИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ИГРОКАМ

Следует знать, что кандидаты делятся на четыре типа.

1. Аферист. Самый опасный тип. Если ему удастся устроиться на желаемую должность, то он будет проявлять себя исполнительным и добросовестным работником в течение некоторого времени, пока не завоеует доверие и уважение начальства и коллег. Затем он постарается получить доступ к финансам фирмы и однажды совершит хищение.

Необходимо помнить, что аферист очень хитер и изворотлив, поэтому, чтобы его разоблачить, нужно задавать вопросы, на которые можно дать только однозначный ответ.

2. Карьерист. Такой человек очень амбициозен и честолюбив. У него есть свои причины во что бы то ни стало получить эту работу. Вначале его тактика не будет отличаться от тактики афериста, но затем он постарается всеми способами подняться по служебной лестнице, используя любые средства, и не остановится, пока не займет место директора фирмы. Разоблачить

карьериста – сложная задача, но это необходимо сделать, особенно в интересах руководства.

3. Исполнитель. Это положительный тип работника. Он не обладает настойчивостью карьериста и расчетливостью афериста, а будет добросовестно и честно работать. Он сможет создать хорошую атмосферу в коллективе и заслужит уважение начальства. От него не стоит ждать новых идей, но порученную работу он выполнит точно в срок и приложит все усилия, чтобы сделать все на должном уровне. Если фирма правильно определит в претенденте исполнителя и примет его на работу, то это будет дополнительным плюсом ее директору и сотрудникам.

4. Конформист. Человек, плывущий по течению, предпочитающий принимать интересы группы, даже если они не соответствуют его собственному мнению. У него плохо развито чувство ответственности, отсутствуют четкие принципы, но при этом он достаточно хитер и скрытен. Конформист делает вид, что он в курсе всех дел и работа у него в руках кипит, но в действительности толку от него не будет. Он всегда сможет найти себе оправдание и переложить вину с себя на других. Кроме того, он не любит самостоятельно принимать решения и предпочитает окружать себя помощниками. Принятие на работу конформиста означает для фирмы напрасную трату денег.

ВЕДУЩИЕ ИГРЫ Ведущий распределяет раздаточный материал, собирает результаты тестов, следит, чтобы участники тщательно выполняли свои роли, оглашает результаты.

РАЗДАТОЧНЫЙ МАТЕРИАЛ

Резюме (4 экз.) _____

Фамилия, имя, отчество

Домашний телефон: _____

Рабочий телефон: _____

Дата рождения: _____

Семейное положение: _____

Цель: Должность _____

Образование: _____

Дополнительная информация (уровень владения компьютером, знание иностранных языков, умение водить автомобиль и т. п.). _____

Личные качества (например, работоспособность, стрессоустойчивость, способность к прогнозированию, коммуникабельность и др.).

Заработная плата на время испытательного срока – от _____ р.

Дата: _____ 20__ г.

Тест. Оценка кандидата на вакантную должность
(заполняется директором фирмы)

Вопросы	Оценка	
	Да	Нет
1. Во время собеседования с претендентом на рабочее место лучше всего полагаться на свои чувства		
2. Перечисление требований к работнику является непременным условием ведения разговора с претендентом		
3. Чтобы определить, может ли претендент работать самостоятельно, лучше попросить его описать, как он сейчас справляется с работой		
4. Вопрос о хобби претендента позволит сделать вывод о его (не) коммуникабельности		
5. Если представитель фирмы опишет претенденту условия на новом рабочем месте как очень трудные, то сможет узнать, готов ли претендент к такой работе и какие нагрузки он сможет переносить		
6. Нужно обязательно поинтересоваться у претендента его отношением к противоположному полу		
7. Вопрос о том, все ли в порядке у претендента в супружеской жизни, следует опустить из соображений тактичности		
8. Вопрос о том, как претендент относится к работе в команде, поможет составить представление о стиле его как руководителя		
9. Вопрос о том, как претендент воспитывает своих детей, также характеризует его как руководителя		
10. Можно попытаться выяснить и религиозные взгляды претендента		
11. Ответ на вопрос о том, какие газеты и журналы регулярно читает претендент, дает представление о его политических взглядах		
12. Узнав, в каком магазине претендент приобретает одежду, можно выяснить, какого положения он стремится достичь		
13. Интеллект и образование должны иметь решающее значение при оценке претендента		

Вопросы	Оценка	
	Да	Нет
14. Не надо задавать вопрос, почему претендент хочет оставить прежнее место работы. Он никогда не скажет правду		
15. Если принимающий решение о назначении претендента на руководящую должность после 20-минутного разговора с ним ошибается в выборе, то он сам виноват в этом		

Требования к кандидату (3 экз.) (заполняются менеджером по персоналу)

Типы руководства (4 экз.) 1.

Авторитарный – стремится доминировать и подчинять себе всех, с кем сталкивается в практической деятельности; отстраняет подчиненных от участия в управлении; подавляет инициативу исполнителей.

2. Коллегиальный – его девиз: «Моя точка зрения – одна из возможных». Это обычно демократ по натуре, профессионал по образованию и опыту работы. Поощряет инициативу, делегирует полномочия в управлении.

3. Дипломатический – способен быстро перестраиваться на новую модель деятельности. Общительный, берет на себя инициативу в переговорах. Крайний тип характеризуется изворотливостью и лицемерием.

4. Либеральный – предоставляет подчиненным полную свободу действий, поощряет инициативу. Берет на себя ответственность за поведение подчиненных. В качестве отрицательных черт выступают: попустительство, пренебрежение к осуществлению функций контроля, снисходительность к лентяям.

5. Авральный – работу обычно организует по принципу: «Давай, давай! Потом разберемся!» Нередко мобилизует все материальные и духовные ресурсы подчиненных на выполнение конкретного задания. При частом использовании данного принципа страдает ритмичность работы подразделения.

6. Конструктивный – для него характерен постоянный поиск и создание условий для

полезных преобразований. По натуре это новатор, побуждающий подчиненных к использованию в своей деятельности нестандартных приемов. Отрицательная черта – излишняя увлеченность преобразованиями в ущерб текущей работе.

7. Документальный – всегда верит в «хорошую бумагу». Обычно это прирожденный аппаратчик, бюрократ, склонный управлять людьми из канцелярии. Положительные качества – аккуратность, осмотрительность.

8. Демонстрационный – часто прибегает к призывам, умеет воодушевить людей на трудные дела. Стремится к демонстрации своей исполнительности перед вышестоящим начальством. Обладает умением убеждать.

9. Компромиссный – такое поведение полезно для урегулирования конфликтов, однако частое применение тактики компромисса ведет к отказу от жесткого контроля за деятельностью подчиненных.

10. Деловой – в данном типе сочетаются многие положительные черты всех названных типов. Но для этого типа руководителя работа всегда стоит на первом месте и своих подчиненных он оценивает исключительно по деловым качествам. В результате ориентация на личность работника отходит на второй план.

Карта отбора претендентов
(заполняется начальником отдела кадров)

Фактор	Очки			
	0	1	2	3
1. Внешний вид	Неопрятный	Приличный	Аккуратный	Очень аккуратный
2. Устная речь	Дефекты речи, сложности при устном выражении	Выражается соответствующим образом	Непринужденность при разговоре, общении	Выражается легко и ясно, красноречив
3. Человеческие контакты	Недостатки вследствие заторможенности и робости	Удовлетворительные контакты, готовность к работе	Легкие и спонтанные контакты, уверенность и доброжелательность	Личное обаяние, коммуникативность, широта натуры, великодушные
4. Знания	Знания, недостаточные для данной должности	Средние знания, наличие некоторых пробелов, которые надо восполнить	Обладает знаниями, необходимыми для данной должности	Глубокие и обширные знания
5. Профессиональный опыт	До 6 мес.	От 6 мес. до 2 лет	От 2 до 5 лет	Более 5 лет
6. Склонность к управлению коллективом, к руководящей работе	Нет явных признаков, предпочитает сам исполнять директивы	Склонность к руководству небольшой группой (нуждается в директивах при принятии важных решений)	Есть способности к самостоятельному принятию решений	Обладает полной компетенцией для организации и управления персоналом вне зависимости от количества работников

Фактор	Очки			
	0	1	2	3
7. Мотивация	Тенденции к рутинной работе, основным является материальный фактор	Мотивация ограничена работой в данной должности (есть интерес к работе и заработной плате)	Желание продвигаться по служебной лестнице, но без стремления к самосовершенствованию	Страстное желание быть признанным и продвигаться по служебной лестнице с переменной функций и подходов, если это необходимо. Динамичный, амбициозный
8. Стабильность (до прихода в данную фирму)	Частые перемены места работы без особых причин	Изменение места работы по независящим от кандидата причинам	Изменение места работы в связи с увеличением заработной платы	Продвижение по служебной лестнице с явным увеличением заработной платы
9. Знание иностранных языков	Недостаточные знания для понимания и общения	Понимание и общение ограничены требованиями должности	Понимание и общение на все темы, но предпочтительно в виде диалога	Понимание и свободное общение в письменной или устной форме во всех ситуациях

4. Деловая игра №3

Цель игры – выработать навыки проведения совещаний и переговоров, совместного решения проблем.

Игрокам необходимо проявлять стремление к сотрудничеству, лояльность и в то же время умение отстаивать свою точку зрения. Нежелательно проявление таких качеств, как противоборство, упрямство. Выступления игроков должны обладать смысловой точностью, быть логически построенными и выразительными. Излишняя эмоциональность, грубость во время проведения переговоров и совещаний будут облагаться штрафами. Игрокам также следует избегать применения в речи слов-паразитов.

В ходе игры участники делятся на две группы по 6 чел., одна из которых проводит переговоры, а другая – совещание.

Переговоры проводятся между двумя предприятиями – российским комбинатом по производству полиграфического оборудования и немецкой компанией того же профиля – о создании совместного предприятия. Немецкое предприятие будет поставлять детали, российское – производить сборку печатных машин. Перед участниками переговоров стоит задача – договориться о взаимовыгодных условиях создания совместного предприятия. По завершении переговоров участники заключают соглашение о создании совместного предприятия, в котором отражаются основные условия.

Совещание проводится между сотрудниками новой типографии. Председательствует директор. В повестку делового совещания включен следующий вопрос: формулировка миссии организации и установление долевого состава специального фонда (социальные нужды; маркетинговые исследования; выставки, презентации, рекламные кампании; различные материальные поощрения). По результатам совещания заполняется протокол, который подписывается директором.

В ходе деловой игры участники выполняют тесты на умение вести деловую беседу, переговоры, определение тактики ведения переговоров, терпимость. Это поможет игрокам лучше понять себя, выявить свои достоинства и недостатки, решить, в чем им необходимо совершенствоваться.

ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ

В начале игры ведущие объясняют ее правила. Игрокам предлагается вытянуть по одной карточке, на которой написана роль каждого участника и номер группы (1 или 2).

Затем игроки группы № 1 делятся на подгруппы («Российский комбинат» и «Немецкая компания»). Он раздает им материал. Группа № 1 начинает готовиться к переговорам. Подгруппы не должны переговариваться между собой.

Игроки группы № 2 садятся в конце класса, ведущий № 2 раздает тесты и карточки для занесения результатов тестирования.

По окончании отведенного времени игроки из группы № 1 садятся за большой стол (несколько парт, стоящих рядом) и начинают вести переговоры. Завершив их, участники заполняют соглашение о создании совместного предприятия. Форма соглашения выдается ведущим № 1 во время переговоров. Он должен внимательно следить за переговорами и вносить замечания.

Ведущий № 2 собирает у игроков группы № 2 карточки с результатами тестирования, игроки рассаживаются по одному и получают материал. Во время подготовки к совещанию игроки не должны общаться между собой.

По прошествии отведенного времени группы меняются местами: вторая садится за большой стол для проведения совещания, а первая получает тесты и карточки для занесения результатов. По окончании тестирования и сдачи карточек с результатами участники группы № 1 свободны – для них на этом игра заканчивается.

Группа № 2 проводит совещание. По его итогам игроки должны заполнить протокол (его выдал директору ведущий во время совещания), а директор – подписать его. После окончания совещания игра заканчивается.

На протяжении всей игры, ведущие должны заполнять оценочные таблицы. Затем им следует выставить оценки всем игрокам.

Состав игровых групп:

группа № 1 – 6 чел.;

группа № 2 – 6 чел.

Регламент игры:

- оглашение ведущим правил игры; выбор участниками карточек с ролью – 5 мин;
- группа № 1 – получение раздаточного материала и подготовка к переговорам; группа № 2 – тестирование – 20 мин;
- группа № 1 – ведение переговоров; группа № 2 – получение раздаточного материала и подготовка к совещанию – 20–30 мин;
- вступительная речь директора и заместителей во время переговоров (группа № 1) – по 2–3 мин;
- группа № 1 – тестирование; группа № 2 – проведение совещания – 30 мин;
- итого – 1 ч 30 мин.

ВЕДУЩИЕ ИГРЫ

Ведущих должно быть двое, и за каждым закрепляется одна из групп, которую он будет курировать на протяжении всей игры. Ведущий раздает материал, собирает карточки с результатами тестирования, заносит данные в оценочные таблицы, отвечает на вопросы в своей группе и, если остается время, на вопросы в другой группе.

ОБЩИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ИГРОКАМ

За время подготовки вы вместе с другими сотрудниками вашей организации должны продумать и выбрать стратегию переговоров. Разрабатывать предложения лучше всем вместе, чтобы каждый знал, о чем будет говорить его коллега, и в любой момент мог его поддержать. На переговорах вы должны представлять одно целое и отстаивать одни и те же задачи. Заранее приготовьтесь услышать от противоположной стороны другие предложения и подумайте, на какие из них вы готовы согласиться, а на какие – нет. Готовясь к совещанию, вы должны продумать свою точку зрения по вопросам, которые будут обсуждаться. Играющие роль сотрудника должны постараться войти в роль и принимать активное участие в совещании.

РАЗДАТОЧНЫЙ МАТЕРИАЛ

В раздаточный материал входят:

1) инструкции для членов группы, ведущей переговоры о создании совместного предприятия (6 экз.), и для членов группы, проводящей деловое совещание на тему «Миссия фирмы и назначение специального фонда» (6 экз.);

- 2) инструкции для исполнителей ролей директора российского комбината, его заместителей (по коммерческой части, а также по производству и персоналу), бланк соглашения о создании совместного предприятия;
- 3) инструкции для исполнителя роли директора новой типографии, сотрудника (5 экз.), бланк протокола совещания (о миссии фирмы и назначении специального фонда);
- 4) таблицы для оценки игроков во время тестирования и выставления итоговой оценки (по 1 экз. для каждой группы).

Группа № 1. Переговоры о создании совместного предприятия Подгруппа «*Российский комбинат по производству полиграфического оборудования*».

Цель переговоров – создать совместное предприятие с немецкой компанией по выпуску полиграфического оборудования, добиться для своей команды наиболее выгодных условий, но, тем не менее, постараться достичь компромисса. Ваша цель как игроков – максимально раскрыть и проявить свои способности к переговорам. Ваш комбинат во времена СССР был довольно прибыльным предприятием, выпускал хорошую и качественную полиграфическую технику. В результате рыночных реформ предприятие стало постепенно разоряться. Выпускаемая техника не могла уже конкурировать с появившимися на российском рынке западными фирмами. Объемы продаж полиграфического оборудования, произведенного на комбинате, начали быстро снижаться, так как резко снизился спрос на ваши машины. На комбинате в настоящее время работает очень мало квалифицированных специалистов: большая их часть покинула предприятие. Ваши основные фонды давно не перевооружались (оборудование довольно старое и изношенное, а на закупку нового у комбината не хватает средств). Если не предпринять каких-либо мер, то в скором времени предприятие будет вынуждено закрыться. На переговорах вы встретитесь с представителями иностранной компании, которая существует уже более 50 лет и хорошо зарекомендовала себя не только на внутреннем, но и на мировом рынке, имеет несколько совместных предприятий в разных странах. Однако не многие типографии в состоянии купить такие дорогостоящие машины.

Ваш комбинат, несмотря на то, что находится в очень тяжелом положении, может предложить следующее: – помещение (довольно хорошее и просторное здание); – дешевую рабочую силу; – знание потребностей российского рынка и т. д. (все зависит от вашей фантазии). В ваших интересах проявить себя на переговорах с иностранной компанией с лучшей стороны и прийти к соглашению, которое будет выгодным как для вас, так и для них.

Группа № 1. Переговоры о создании совместного предприятия Подгруппа «*Немецкая компания по производству полиграфического оборудования*»

Цель переговоров – добиться для своей команды наиболее выгодных условий, но, тем не менее, постараться достичь компромисса. Ваша цель как игроков – максимально раскрыть и проявить свои способности к переговорам. Ваша компания существует уже более 50 лет, она хорошо зарекомендовала себя на внутреннем и мировом рынке, имеет несколько совместных предприятий в разных точках мира. Вы успешно существуете и постоянно расширяете и обновляете свое производство. Вы поставляете продукцию в свою страну, а также занимаетесь экспортом производимого оборудования во многие государства. В России нуждаются в качественной полиграфической технике, но не многие типографии могут за нее заплатить. Создание совместного немецко-российского предприятия по производству полиграфической техники позволило бы увеличить объемы реализуемого на российском рынке оборудования. Вы сможете уменьшить себестоимость производимой вами продукции за счет более дешевой рабочей силы, сырья, сокращения транспортных расходов. Создавая рабочие места, фирма хорошо зарекомендует себя в стране. Вы хотите образовать совместное предприятие с российским комбинатом по производству полиграфического оборудования. В советское время это было процветающее и довольно крупное предприятие, но за время рыночных реформ и преобразований дела значительно ухудшились. Не проводилось перевооружение основных фондов, средств на финансирование научных разработок в области модернизации выпускаемого оборудования не хватало, объемы реализации уменьшились, из-за задержек заработной платы многие квалифицированные специалисты покинули комбинат. Российское предприятие также заинтересовано в партнерстве с вами.

Роль: директор российского комбината

Роль директора возлагает на вас большую ответственность. От вас лично во многом зависит общее впечатление, которое сложится у предполагаемых партнеров о фирме. Участники немецкой стороны должны услышать не только ваше мнение, поэтому предоставляйте возможность высказываться всем членам своей команды. В задачи директора входит: 1) подготовить вступительную речь на 2–3 мин (ваша цель, состояние предприятия на данный момент, ваши предложения и т. д. – одним словом, вы должны заинтересовать партнера); 2) предоставлять слово своим заместителям и контролировать их выступления; 3) по окончании переговоров вместе с директором немецкой компании заполнить соглашение о создании совместного предприятия по производству полиграфического оборудования.

Роль: заместитель директора по коммерческой части российского комбината

Ваши задачи на переговорах состоят в следующем: 1) подготовить небольшую вступительную речь (2–3 мин); 2) охарактеризовать вашу долю в уставном капитале совместного предприятия; 3) обсудить ваш процент прибыли, которую будет получать предприятие.

Роль: заместитель директора по производству и персоналу российского комбината

В ваши задачи на переговорах входит: 1) подготовить вступительную речь о состоянии производственных фондов и персонала – 2–3 мин (вы должны объяснить, почему заинтересованы в партнерстве с немецкой компанией); 2) сообщить, на чем будет основано ваше сотрудничество (например, получение лицензии на выпуск оборудования, поставка вам комплектующих деталей из Германии или же производство их в России, предоставление современного оборудования и т. д.); 3) огласить ваши предложения по поводу рабочих в совместном предприятии (доля российских и немецких работников, возможность стажировки российских специалистов в Германии, так как работники будут осваивать новые машины, и т. д.); 4) рассказать об аппарате управления предполагаемого совместного предприятия (кто будет участвовать в управлении и в каком соотношении – можно в процентах).

Группа № 2. Проведение делового совещания на тему «Миссия фирмы и назначение специального фонда»

Цель совещания – прийти к общему мнению по обсуждаемым вопросам. Ваша цель как игроков – максимально раскрыть и проявить свои способности к проведению совещаний. Совещание проводится в два этапа. Сначала все высказывают свои предложения по первому вопросу, происходит обсуждение, выбор лучшего предложения. Далее начинается обсуждение второго вопроса.

Роль: директор

Вы являетесь директором новой типографии. Вам необходимо сформулировать миссию фирмы и решить, в каком соотношении (%) будут тратиться средства специального фонда. Для этого вы собираетесь провести совещание, на которое будут вынесены следующие вопросы: 1) формулировка миссии организации; 2) долевой состав специального фонда (%): – на социальные нужды; – маркетинговые исследования; 14 – выставки, презентации, рекламные кампании; – различные материальные поощрения. Вы должны внимательно выслушать предложения всех сотрудников, затем можете высказать свою точку зрения по данному вопросу, а дальше начинать обсуждение. Внося свои предложения, не следует давить на подчиненных. На совещание отводится до 30 мин, поэтому вам необходимо заранее продумать, сколько времени вы можете отдать на обсуждение каждого вопроса. Учтите, что второй вопрос емкий и его обсуждение, скорее всего, займет больше времени. В ваши обязанности входит следить за дисциплиной на совещании. От вас во многом зависит, как пройдет совещание, на вас возлагается большая ответственность. Не рекомендуется допускать паузы во время совещания: оно должно быть оперативным. Необходимо направлять своих подчиненных на достижение компромисса по спорным вопросам. Если обсуждение зашло в тупик, а время, отведенное на этот вопрос, заканчивается, вы можете прибегнуть к голосованию и таким образом выбрать лучший вариант. По окончании совещания вы должны подвести итог и сообщить о принятых решениях.

Роль: сотрудник (5 экз.)

Вы только что устроились на работу в новую перспективную типографию, построенную и оборудованную по мировым стандартам. Вы давно о таком мечтали, поэтому стараетесь как

можно лучше выполнять поручаемые задания, хотите зарекомендовать себя перед сослуживцами и руководством в качестве перспективного и незаменимого сотрудника. Вам предоставляется отличный шанс: фирме необходимо сформулировать миссию, распределить средства специального фонда, в связи с чем будет проведено совещание. Вам предложили в нем участвовать, и это хорошая возможность проявить себя. Вам следует тщательно подготовиться к совещанию: составить доклад, продумать аргументацию предложений. Доклад должен содержать: 1) формулировку миссии организации; 2) долевого состава специального фонда (%): – на социальные нужды; – маркетинговые исследования; – выставки, презентации, рекламные кампании; – различные материальные поощрения. Если на совещании будет выбрано ваше предложение хотя бы по одному вопросу – это большой плюс для вас. Поэтому вы должны тщательно подготовиться и во время совещания, активно отстаивать свою точку зрения. В ваших интересах не разговаривать с другими членами группы во время подготовки к совещанию, так как они могут воспользоваться вашими идеями, а вы получите штрафной балл. Совещание будет проводить директор, но это не значит, что вы во всем должны с ним соглашаться. Если вы считаете свою точку зрения правильной, вы должны ее доказывать, но логично и аргументированно.

Оценка игроков

Во время деловой игры участники оцениваются по нескольким параметрам: → поведение во время игры; → манера ведения переговоров и совещания; → результаты тестирования.

Во время игры участники должны соблюдать правила поведения. Во-первых, они не должны кричать, повышать голос, ругаться, оскорблять друг друга. Запрещается общение между собой во время подготовки к переговорам и совещанию соответственно.

Для оценки игроков созданы таблицы «Позитивная оценка» и «Негативная оценка».

Таблица для оценки игроков во время тестирования и выставления итоговой оценки

№ п/п	Ф. И. О.	Роль	Результаты тестов				Итоговая оценка
			1	2	3	4	
1		Директор российского комбината					
2		Зам. директора по коммерческой части					
3		Зам. директора по производству и персоналу					
4		Директор немецкой компании					
5		Зам. директора по коммерческой части					

№ п/п	Ф. И. О.	Роль	Результаты тестов				Итоговая оценка
			1	2	3	4	
6		Зам. директора по производству и персоналу					
7		Директор типографии					
8		Сотрудник типографии					
9		Сотрудник типографии					
10		Сотрудник типографии					
11		Сотрудник типографии					
12		Сотрудник типографии					

Т а б л и ц а 2

Позитивная оценка

Параметры	Игрок					
	№ 1	№ 2	№ 3	№ 4	№ 5	№ 6
Сотрудничество						
Существенные предложения						
Смысловая точность						
Логическая стройность						
Литературность языка						
Выразительность речи						
Активность						

Т а б л и ц а 3

Негативная оценка

Параметры	Игрок					
	№ 1	№ 2	№ 3	№ 4	№ 5	№ 6
Противоборство						
Излишняя эмоциональность						
Грубость и оскорбление						
Слова-паразиты						
Плохая речь						
Отсутствие активности						
Перебивание						

5. Составьте:

- автобиографию;
- хронологическое резюме;
- функциональное резюме;
- внутреннее заявление на имя директора компании о приеме на соответствующую должность;
- объяснительную записку об опоздании на работу;
- приказ о назначении на соответствующую должность;
- служебную записку о проведении мероприятия;
- деловое письмо на имя делового партнера;

Вопросы для развернутого ответа

1. Охарактеризуйте 4 модели, предложенные Дж. Грюнингом и Т. Хантом.
2. Какие типы коммуникативных сетей предприятия наиболее эффективны?
3. Сравните условия выбора для каждой из форм деловой коммуникации.
4. Какие выделяют особенности подготовки и проведения деловых переговоров?
5. Каковы ресурсы эффективного коммуникационного менеджмента?
6. В чем заключается психологический механизм влияния комплимента на человека?
7. Проанализируйте каждую стадию подготовки деловой корреспонденции;

8. Что из себя представляют следующие виды невербальной коммуникации: кинесические, просодические, экстралингвистические, такесические, проксемические, ольфакторные. Приведите примеры правильного и неправильного использования.
9. Проанализировать проблемы менеджмента в условиях глобализации и международной интеграции;
10. Выявить особенности коммуникационного менеджмента в международной деятельности;

Тестовые задания по дисциплине «Деловые коммуникации»:

ВАРИАНТ 1

Часть 1

1. **Тип невербальной коммуникации, включающий рукопожатия, поцелуи, поглаживания, объятия и т.д.**
 - А) такесика
 - Б) эмпатия
 - В) сензитивность
 - Г) проксемика
2. **Неотъемлемой составляющей коммуникативной компетенции в родном и иностранном языках является:**
 - А) культурная компетенция
 - Б) знаковая компетенция
 - В) образовательная компетенция
 - Г) мотивационная компетенция
3. **Каких типов совещаний не бывает на фирмах?**
 - А) совещания по планированию
 - Б) совещания по мотивации труда
 - В) совещания по внутрифирменной организации
 - Г) совещания о деятельности членов правительства
4. **Адресат манипуляции в деловом общении — это:**
 - А) Партнер, который может стать жертвой манипуляции
 - Б) Партнер, на которого направлено манипулятивное воздействие
 - В) Партнер, который использует манипулятивные приемы психологического воздействия
 - Г) Субъектный полюс, конституирующий отношение к партнеру по взаимодействию как к ценности и выделяющийся установкой на диалог и сотрудничество
5. **Просодическими средствами невербального общения выступают**
 - А) Громкость голоса
 - Б) Дистанция между общающимися
 - В) Интонация
 - Г) Плач
6. **Помехи и искажения в процессе коммуникации, препятствующие достижению заданного результата, называются:**
 - А) деструкцией
 - Б) диссонансом
 - В) шумом
 - Г) дисгармонией
7. **Кто предложил «латиновое правило общения», которое гласит: «Поступай с другими так, как они поступали бы сами с собой»**

- А) М. Беннет
- Б) Э. Холл
- В) В. Гудэнаф
- Г) К. Гиртц

8. **Атрибуцией называется:**
- А) Все ответы неверны
 - Б) Интерпретация субъектом межличностного восприятия причин и мотивов поведения других людей**
 - В) Приписывание определенным группам людей специфических черт
 - Г) Стремление человека быть в обществе других людей
9. **Для адекватного восприятия информации необходимо единство**
- А) кодирования и шифровки информации
 - Б) расшифровки и декодирования информации
 - В) кодирования и декодирования информации**
 - Г) кодирования и перекодирования информации
10. **Деловой стиль взаимодействия партнеров включает:**
- А) Ослабление контроля за социально-статусными и этикетными нормами
 - Б) Признание ценности и значимости поведенческих действий друг друга**
 - В) Рациональное использование партнерами поддерживающих техник
 - Г) Умение партнеров адаптировать собственные профессиональные знания к каждой деловой ситуации

Часть 2

1. **Межличностное восприятие и оценка партнера по общению представляет сторону общения**
- А) интерактивной
 - Б) перцептивной**
 - В) коммуникативной
 - Г) эффективной
2. **Партнер по переговорам поигрывает авторучкой. Что это может значить?**
- А) то, что ему скучно
 - Б) что ему неприятно услышанное**
 - В) то, что он обдумывает ответное слово
 - Г) что он не владеет приемами активного слушания
3. **К какому типу темперамента лучше всего подходит характеристика торопливого, резкого, находчивого, незлопамятного человека?**
- А) флегматик
 - Б) меланхолик
 - В) холерик**
 - Г) сангвиник
4. **Авторитарный лидер обычно:**
- А) независим, обладает сильной властью и навязывает свои идеи подчиненным**
 - Б) воспринимает идеи сотрудников более естественно, передаёт им всю ответственность
 - В) доверяет своим подчинённым, способен выслушать и принять чужую точку зрения
 - Г) делает себя центром, вокруг которого группируются эгоистические устремления людей, составляющих правящую бюрократию, прежде всего именно они и создают ему культ

5. **Информационно-коммуникативная функция общения заключается:**
А) в восприятии и понимании другого человека
Б) в любом виде обмена информацией между участниками общения
В) в регуляции поведения и непосредственной организации совместной деятельности людей в процессе их взаимодействия
Г) в манипулятивном воздействии на собеседника
6. **Доминирующее рукопожатие – это значит:**
А) **рука сверху, ладонь развернута вниз**
Б) рука снизу, ладонь развернута вверх
В) обе ладони находятся в вертикальном положении
Г) прямая рука, ладонь находится в горизонтальном положении
7. **Темп речи при деловом телефонном разговоре можно охарактеризовать как:**
А) Медленный, вялый, четкий
Б) Высокий
В) Средний
Г) Все ответы неверны
8. **Реакция делового человека на комплимент - это:**
А) Ответный комментарий с уточнением своей позиции по данному вопросу
Б) Ответный комплимент
В) Благодарность
Г) Молчание
9. **В какой стране впервые появилась наука физиогномика?**
А) **Китае**
Б) Индии
В) Америке
Г) России
10. **Барьеры коммуникации - это**
А) совокупность информации, которая передается от отправителя к получателю
Б) помехи, которые препятствуют эффективному общению
В) обстановка, условия, внешняя среда, в которой происходит общение между субъектами
Г) **психологические препятствия, возникающие на пути передачи адекватной информации**

6.2. Типовые контрольные задания или иные материалы для проведения промежуточной аттестации.

Примерные вопросы к зачету по дисциплине «Деловые коммуникации»:

1. Деловые коммуникация: понятие, виды и функции в организации.
2. Значение деловых коммуникаций в управлении организации
3. Понятие и структура коммуникативного процесса.
4. Этапы коммуникационного процесса в организации.
5. Классификация форм деловой коммуникации.
6. Специфика вербальной и невербальной коммуникации
7. Невербальные средства общения, их типы и функции

8. Понятие, основные этапы подготовки и проведения деловых переговоров.
9. Правила и типичные ошибки проведения деловых переговоров.
10. Основные стили ведения деловых переговоров.
11. Цели и основные принципы ведения и виды деловой беседы.
12. Основные этапы подготовки и проведения беседы.
13. Сущность, виды и содержание основных коммуникативных барьеров общения
14. Причины возникновения и способы преодоления коммуникативных барьеров в деловом общении
15. Трудности эффективного слушания.
16. Межличностные коммуникации в организации. Роль обратной связи в межличностных коммуникациях
17. Критерии оценки эффективности коммуникативного процесса.
18. Виды аргументации в межличностных коммуникациях
19. Compliments и критика при деловом общении. Механизм и общие правила употребления.
20. Манипуляции в современных речевых коммуникациях. Формы проявления и способы защиты.
21. Понятие и сущность конфликта. Пути урегулирования конфликтов в деловом общении.
22. Типология конфликтов. Конструктивные и деструктивные функции конфликта.
23. Первое впечатление. Компоненты, механизм, ошибки.
24. Виды деловых писем и требования к их оформлению.
25. Понятие, виды и особенности оформления личных деловых бумаг.
26. Понятие виды и особенности оформления организационно-распорядительной документации.
27. Понятие, виды и особенности оформления информационно-справочной документации.
28. Межкультурный аспект деловой коммуникации.
29. Понятие виды и особенности маркетинговых коммуникаций.
30. Диалог как способ делового общения. «Информационные», «зеркальные», «эстафетные» вопросы в деловом общении.

Учебно-методические рекомендации для обеспечения самостоятельной работы

Самостоятельная работа обеспечивает подготовку студента к текущим аудиторным занятиям и контрольным мероприятиям. Самостоятельная работа включает: проработку конспекта лекций и учебной литературы, поиск (подбор) и обзор литературы, электронных источников информации по индивидуально заданной проблеме курса, а также выполнение домашнего задания или домашней контрольной работы, выдаваемых на практических занятиях.

Одним из важных методов самостоятельной работы студента является работа с научной литературой. При работе с книгой необходимо подобрать литературу, научиться правильно ее читать, вести записи. Для подбора литературы в библиотеке используются алфавитный и систематический каталоги. Важно помнить, что рациональные навыки работы с книгой позволяют экономить время и повышают продуктивность. Правильный подбор учебников рекомендуется преподавателем, читающим лекционный курс. Необходимая литература может быть также указана в методических разработках по данному курсу.

Основные *приемы* можно свести к следующим:

- составить перечень книг, с которыми следует познакомиться;
- перечень должен быть систематизированным (что необходимо для семинаров, экзаменов, что пригодится для написания курсовых и дипломных работ, а что выходит за рамки официальной учебной деятельности и расширяет общую культуру);
- обязательно выписывать все выходные данные по каждой книге (при написании курсовых и дипломных работ это позволит экономить время);

- определить, какие книги (или какие главы книг) следует прочитать более внимательно, а какие – просто просмотреть;
- все прочитанные книги, учебники и статьи следует конспектировать, но это не означает, что надо конспектировать «все подряд»: можно выписывать кратко основные идеи автора и иногда приводить наиболее яркие и показательные цитаты (с указанием страниц);
- если книга – собственная, то допускается делать на полях книги краткие пометки или же в конце книги, на пустых страницах просто сделать свой «предметный указатель», где отмечаются наиболее интересные мысли и обязательно указываются страницы в тексте автора;
- следует выработать способность «воспринимать» сложные тексты; для этого лучший прием – научиться «читать медленно», когда понятно каждое прочитанное слово (а если слово незнакомое, то либо с помощью словаря, либо с помощью преподавателя обязательно его узнать);

Таким образом, чтение научного текста является частью познавательной деятельности. Ее цель – извлечение из текста необходимой информации. От того насколько осознанно читающим собственная внутренняя установка при обращении к печатному слову (найти нужные сведения, усвоить информацию полностью или частично, критически проанализировать материал и т.п.) во многом зависит эффективность осуществляемого действия.

Грамотная работа с научной литературой, предполагает соблюдение ряда правил. Прежде всего, при такой работе необходимо сознательное усвоение прочитанного, осмысление его, стремление дойти до сути, невозможен формальный, поверхностный подход, механическое заучивание, простое накопление цитат, выдержек. При работе над книгой требуется определенная последовательность.

Вначале следует ознакомиться с оглавлением, содержанием предисловия или введения. Это дает общую ориентировку, представление о структуре и вопросах, которые рассматриваются в книге. Следующий этап – чтение. Первый раз целесообразно прочитать книгу с начала до конца, чтобы получить о ней цельное представление. При повторном чтении происходит постепенное глубокое осмысление каждой главы, критического материала и позитивного изложения; выделение основных идей, системы аргументов, наиболее ярких примеров и т.д. Непременным правилом чтения должно быть выяснение незнакомых слов, терминов, выражений, неизвестных имен, названий. Важная роль принадлежит библиографической подготовке студентов. Она включает в себя умение активно, быстро пользоваться научным аппаратом книги, справочными изданиями, каталогами, умение вести поиск необходимой информации, обрабатывать и систематизировать ее.

В рамках учебной деятельности основным для студентов является изучающее чтение – оно позволяет в работе с учебной литературой накапливать знания. Кроме того, при овладении данным видом чтения формируются основные приемы, повышающие эффективность работы с научным текстом.

Научная методика работы с литературой предусматривает также ведение записи прочитанного. Это позволяет привести в систему знания, полученные при чтении, сосредоточить внимание на главных положениях, зафиксировать, закрепить их в памяти, а при необходимости вновь обратиться к ним.

Одной из форм обучения студентов, направленных на организацию и повышение уровня их самостоятельной работы, а также на усиление контроля за этой работой является написание реферата.

Целью написания реферата является приобретение навыков самостоятельной работы с литературой с тем, чтобы на основе их анализа и обобщения студенты могли делать собственные выводы теоретического и практического характера, обосновывая их соответствующим образом.

Реферат более объемный вид самостоятельной работы студента, содержащий информацию, дополняющую и развивающую основную тему, изучаемую на аудиторных занятиях. Ведущее место занимают темы, представляющие профессиональный интерес, несущие элемент новизны. Реферативные материалы должны представлять письменную модель первичного документа – научной работы, монографии, статьи. Реферат может включать обзор нескольких источников и служить основой для доклада на определенную тему на семинарах, конференциях.

Регламент озвучивания реферата – 7-10 мин.

Слово "реферат" (от латинского – *referre* – докладывать, сообщать) означает сжатое изложение в устной или письменной форме содержания какого-либо вопроса или темы на основе критического обзора информации.

При подготовке реферата необходимо соблюдать следующие правила. Определить идею и задачу реферата. Следует помнить, что реферат будут читать другие. Поэтому постоянно задавайте себе вопрос, будет ли понятно написанное остальным, что интересного и нового найдут они в работе.

Ясно и четко сформулировать тему или проблему. Она не должна быть слишком общей.

Найти нужную литературу по выбранной теме. Составить перечень литературы, которая обязательно должна быть прочитана.

После предварительной подготовки следует приступить к написанию реферата. Прежде всего, составить план, выделить в нем части.

Введение, в котором раскрывается цель и задачи сообщения; здесь необходимо сформулировать социальную или политическую проблему, которая будет проанализирована в реферате, изложить своё отношение к ней, то есть мотивацию выбора; определить особенность постановки данной проблемы авторами изученной литературы; объяснить актуальность и социальную значимость выбранной темы.

Основная часть. Разделы, главы, параграфы основной части должны быть направлены на рассмотрение узловых моментов в теме реферата. Изложение содержания изученной литературы предполагает его критическое осмысление, глубокий логический анализ.

Каждый раздел основной части реферата предполагает детальное изучение отдельного вопроса темы и последовательное изложение структуры текстового материала с обязательными ссылками на первоисточник. В целом, содержание основной части должно отражать позиции отдельных авторов, сравнительную характеристику этих позиций, выделение узловых вопросов дискурса по выбранной для исследования теме.

Студент должен показать свободное владение основными понятиями и категориями авторского текста. Для лучшего изложения сущности анализируемого материала можно проиллюстрировать его таблицами, графиками, сравнением цифр, цитатами.

Заключение. В заключении автор реферата должен сформулировать личную позицию в отношении изученной проблемы и предложить, может быть, свои способы её решения. Целесообразно сделать общие выводы по теме реферата и ещё раз отметить её актуальность и социальную значимость.

Список использованных источников и литературы.

Начать реферат можно с изложения яркого, впечатляющего факта, который требует пояснения. Далее изложение должно идти от простого – к сложному. Не останавливайтесь на подробностях. Главное требование к реферату - максимум пользы для читателя при минимуме информации.

В зависимости от содержания и назначения в учебном процессе рефераты можно подразделить на две основные группы (типы): научно-проблемные и обзорно-информационные.

Научно-проблемный реферат. При написании такого реферата студент должен изучить и кратко изложить имеющиеся в литературе суждения по определенному, спорному в теории, вопросу (проблеме) по данной изучаемой теме, высказать по этому вопросу (проблеме) собственную точку зрения с соответствующим ее обоснованием.

На основе написанных рефератов возможна организация «круглого стола» студентов данной учебной группы. В таких случаях может быть поставлен доклад студента, реферат которого преподавателем признан лучшим, с последующим обсуждением проблемы всей группой студентов.

Обзорно-информационный реферат. Разновидностями такого реферата могут быть:

1) краткое изложение основных положений той или иной книги, монографии, другого издания (или их частей: разделов, глав и т.д.) как правило, только что опубликованных, содержащих материалы, относящиеся к изучаемой теме по курсу дисциплины. По рефератам, содержание которых может представлять познавательный интерес для других студентов, целесообразно заслушивать в учебных группах сообщения их авторов;

2) подбор и краткое изложение содержания статей по определенной проблеме (теме, вопросу), опубликованных в различных журналах за тот или иной период, либо в сборниках («научных трудах», «ученых записках» и т.д.). Такой реферат может рассматриваться и как первоначальный этап в работе по теме курсовой работы.

Темы рефератов определяются преподавателем, ведущим занятия в студенческой группе. Литература либо рекомендуется преподавателем, либо подбирается студентом самостоятельно, что является одним из элементов самостоятельной работы.

Объем реферата должен быть в пределах 15-20 страниц машинописного текста через 1,5 интервала. При оформлении реферата необходимо ориентироваться на правила, установленные для оформления курсовых работ.

Написание реферата и его защита перед преподавателем или группой предполагает, что студент должен знать правила написания и оформления реферата, а также уметь подготовить сообщение по теме своего реферата, быть готовым отвечать на вопросы преподавателя и студентов по содержанию реферата.

Роль студента: написание реферата имеет особенности, касающиеся: выбора литературы (основной и дополнительной); изучения информации (уяснение логики материала источника, выбор основного материала, краткое изложение, формулирование выводов); оформления реферата согласно установленной форме.

Критерии оценки:

- актуальность темы;
- соответствие содержания теме;
- глубина проработки материала;
- грамотность и полнота использования источников;
- соответствие оформления реферата требованиям.

Важной частью самостоятельной работы студента является написание эссе.

Эссе - это прозаическое сочинение небольшого объема и свободной композиции, выражающее индивидуальные впечатления и соображения по конкретному поводу или вопросу и заведомо не претендующее на определяющую или исчерпывающую трактовку предмета.

Цель эссе состоит в развитии таких навыков, как самостоятельное творческое мышление и письменное изложение собственных мыслей. Написание эссе позволяет автору научиться четко и грамотно формулировать мысли, структурировать информацию, использовать основные понятия, выделять причинно-следственные связи, иллюстрировать опыт соответствующими примерами, аргументировать свои выводы.

Структура эссе определяется предъявляемыми к нему требованиями:

1. мысли автора эссе по проблеме излагаются в форме кратких тезисов.
2. мысль должна быть подкреплена доказательствами - поэтому за тезисом следуют аргументы.

Аргументы - это факты, явления общественной жизни, события, жизненные ситуации и жизненный опыт, научные доказательства, ссылки на мнение ученых и др. Лучше приводить два аргумента в пользу каждого тезиса: один аргумент кажется неубедительным, три аргумента могут "перегрузить" изложение, выполненное в жанре, ориентированном на краткость и образность.

Таким образом, эссе приобретает кольцевую структуру (количество тезисов и аргументов зависит от темы, избранного плана, логики развития мысли):

- вступление
- тезис, аргументы
- тезис, аргументы
- тезис, аргументы
- заключение.

При написании эссе важно также учитывать следующие моменты:

1. Вступление и заключение должны фокусировать внимание на проблеме (во вступлении она ставится, в заключении - резюмируется мнение автора).
2. Необходимо выделение абзацев, красных строк, установление логической связи абзацев: так достигается целостность работы.

3. Стиль изложения: эссе присущи эмоциональность, экспрессивность, художественность. Должный эффект обеспечивают короткие, простые, разнообразные по интонации предложения, умелое использование "самого современного" знака препинания - тире. Стиль отражает особенности личности.

Эссе по содержанию бывают:

- описательные,
- повествовательные,
- рефлексивные,
- критические,
- аналитические,
- литературные и др

Признаки эссе

Можно выделить некоторые общие признаки (особенности) жанра, которые обычно перечисляются в энциклопедиях и словарях:

1. Небольшой объем.

Каких-либо жестких границ, не существует. Объем эссе - от трех до семи страниц компьютерного текста.

2. Конкретная тема и подчеркнута субъективная ее трактовка.

Тема эссе всегда конкретна. Эссе не может содержать много тем или идей (мыслей). Оно отражает только один вариант, одну мысль. И развивает ее. Это ответ на один вопрос.

3. Свободная композиция - важная особенность эссе.

Эссе по своей природе устроено так, что не терпит никаких формальных рамок. Оно нередко строится вопреки законам логики, подчиняется произвольным ассоциациям, руководствуется принципом "Всё наоборот".

4. Непринужденность повествования.

Автору эссе важно установить доверительный стиль общения с читателем; чтобы быть понятным, он избегает намеренно усложненных, неясных, излишне строгих построений. Считается, что хорошее эссе может написать только тот, кто свободно владеет темой, видит ее с различных сторон и готов предъявить читателю не исчерпывающий, но многоаспектный взгляд на явление, ставшее отправной точкой его размышлений.

5. Склонность к парадоксам.

Эссе призвано удивить читателя (слушателя) - это, по мнению многих исследователей, его обязательное качество. Отправной точкой для размышлений, воплощенных в эссе, нередко является афористическое, яркое высказывание или парадоксальное определение, буквально сталкивающее на первый взгляд бесспорные, но взаимоисключающие друг друга утверждения, характеристики, тезисы.

6. Внутреннее смысловое единство

Возможно, это один из парадоксов жанра. Свободное по композиции, ориентированное на субъективность, эссе вместе с тем обладает внутренним смысловым единством, т.е. согласованностью ключевых тезисов и утверждений, внутренней гармонией аргументов и ассоциаций, непротиворечивостью тех суждений, в которых выражена личностная позиция автора.

7. Ориентация на разговорную речь

В то же время необходимо избегать употребления в эссе сленга, шаблонных фраз, сокращения слов, чересчур легкомысленного тона. Язык, употребляемый при написании эссе, должен восприниматься серьезно. Итак, при написании эссе важно определить (уяснить) его тему, определить желаемый объем и цели каждого параграфа.

Начните с главной идеи или яркой фразы. Задача - сразу захватить внимание читателя (слушателя). Здесь часто применяется сравнительная аллегория, когда неожиданный факт или событие связывается с основной темой.

Правила написания эссе

- Из формальных правил написания эссе можно назвать только одно - наличие заголовка.
- Внутренняя структура эссе может быть произвольной. Поскольку это малая форма письменной работы, то не требуется обязательное повторение выводов в конце, они могут быть включены в основной текст или в заголовок.

- Аргументация может предшествовать формулировке проблемы. Формулировка проблемы может совпадать с окончательным выводом.

Ошибки при написании эссе

1. Плохая проверка.

Не думайте, что можно ограничиться лишь проверкой правописания.

Перечитайте свои эссе и убедитесь в том, что там нет каких-либо двусмысленных выражений, неудачных оборотов и т. д.

2. Утомительные предисловия. Недостаточное количество деталей.

Слишком часто интересное эссе проигрывает в том, что представляет собой перечисление утверждений без иллюстрации их примерами. Для эссе характерны обычные клише: важность усердной работы и упорства, учеба на ошибках и т. д.

3. Многословие.

Эссе ограничены определенным количеством слов, поэтому вам необходимо разумно распорядиться этим объемом. Иногда это означает отказ от каких-то идей или подробностей, особенно, если они уже где-то упоминались или не имеют непосредственного отношения к делу. Такие вещи только отвлекают внимание читателя (слушателя) и затмевают основную тему эссе.

4. Длинные фразы.

Длинные фразы еще не доказывают правоту автора, а короткие предложения часто производят больший эффект. Лучше всего, когда в эссе длинные фразы чередуются с короткими. Не перегружайте эссе.

При написании эссе отбросьте слова из энциклопедий. Неправильное употребление таких слов отвлекает внимание, приуменьшает значение эссе.

Методические материалы для проведения процедур оценивания результатов обучения

Для подготовки к контрольным работам и тестам студентов рекомендуется:

Самостоятельно дать письменный ответ на вопрос, рассматриваемый в рамках учебной дисциплины. Содержание ответа на поставленный вопрос включает: знание теории, выделение актуальных проблем данной темы в сфере общественной жизни.

Качество письменной работы оценивается, прежде всего, по тому, насколько самостоятельно и правильно студент раскрывает содержание главных вопросов темы, использует знание рекомендованных к теме первоисточников. При изложении материала следует стремиться к тому, чтобы каждое теоретическое положение было убедительно аргументировано и всесторонне обосновано, а также подкреплено практическим материалом.

Ключевым моментом в облегчении подготовки к **контрольным работам и тестам** является активная работа студентов на занятиях (внимательное прослушивание и тщательное конспектирование лекций, активное участие в практических занятиях) и регулярное повторение материала и выполнение домашних заданий. В таком случае требуется минимальная подготовка, заключающаяся в повторении и закреплении уже освоенного материала.

Устный опрос (По всем разделам дисциплины).

Преподаватель ставит студентам вопросы по содержанию изученного материала и побуждает их к ответам, выявляя, таким образом, степень его усвоения.

Критерии ответов студентам во время устного опроса:

5 баллов	Студент на каждом занятии обнаруживает знание теории, активно участвует в обсуждении предлагаемых вопросов, критически оценивает предлагаемые решения, демонстрирует способность к самостоятельной работе.
----------	--

3-4 балла	Студент на каждом занятии обнаруживает знание теории, участвует в обсуждении предлагаемых вопросов, критически оценивает предлагаемый материал, иногда демонстрирует способность к самостоятельной работе.
1-2 балла	Студент демонстрирует фрагментарное знание основной теории. На занятиях ведет себя пассивно.
0 баллов	Студент не участвует в работе.

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

Критерии оценки презентации доклада (сообщения): Презентация доклада (сообщения) на семинаре

9-10 баллов	Студент активно занимался подготовкой презентации, в том числе с использованием современной экономической литературы, глубоко погружен в тему и может ответить на любой вопрос относительно ее содержания. Сама презентация логически построена, орфографически и стилистически грамотная, содержит интересные данные и вызывает у присутствующих живой интерес. Выступающему задают дополнительные уточняющие вопросы.
7-8 баллов	Студент занимался подготовкой презентации, владеет темой и может ответить на большинство вопросов относительно ее содержания. Однако материал проанализирован недостаточно глубоко. Сама презентация логически построена, содержит орфографические и стилистические ошибки и вызывает у присутствующих интерес.
5-6 баллов	Студент слабо занимался подготовкой презентации, плохо разбирается в теме и не может ответить на вопросы относительно ее содержания. Сама презентация логически плохо построена, содержит орфографические и стилистические ошибки, не вызывает у присутствующих интереса.
менее 5 баллов	Студент не подготовил презентацию или она не отвечает критериям качества

Критерии оценки подготовленного эссе:

9-10 баллов	Эссе написано в соответствии со структурой, при написании использованы разнообразные источники. Студент показал глубокое погружение в тему, сформулировал и обосновал собственную точку зрения на проблемы. Эссе логически выстроено, стилистически грамотно, содержит разнообразные примеры из практики/теории, подтверждающие выводы.
7-8 баллов	Эссе написано в соответствии со структурой, при написании использованы разнообразные источники. Студент показал недостаточно глубокое погружение в тему, в формулировке собственной точки зрения присутствуют отдельные недостатки. Эссе логически выстроено, стилистически грамотно.
5-6 баллов	Присутствует нарушение структуры эссе. Студент демонстрирует поверхностное знание и понимание темы; не сформулировал собственную точку зрения. Эссе содержит стилистические и орфографические ошибки
менее 5 баллов	Эссе не раскрывает содержание проблемы и/или является плагиатом.

Критерии оценки подготовленного реферата:

11-15 баллов	Реферат логически выстроен и содержание излагается на хорошем русском языке. Студент свободно владеет понятийным аппаратом дисциплины, ссылается на необходимые источники, соответствующие поставленной цели, свободно
--------------	--

	ориентируется в проблеме, аргументирует свою позицию, подкрепляет дополнительной информацией, демонстрирует свою эрудицию, отсутствуют орфографические, пунктуационные, стилистические, фактические ошибки. Текст реферата самостоятельный, не вторичный, присутствуют обоснованные выводы.
6-10 баллов	В реферате не прослеживается явная логика, он излагается на приемлемом русском языке. Студент не в полной мере может аргументировать и обосновать свою позицию, использует отдельную специализированную лексику, ссылается на необходимые источники, соответствующие поставленной цели, однако присутствуют отдельные незначительные орфографические, пунктуационные, стилистические, фактические ошибки. Текст реферата самостоятельный, не вторичный, присутствуют обоснованные выводы.
1-5 баллов	В реферате полностью отсутствует явная логика, он излагается на приемлемом русском языке. Студент владеет лишь основными источниками и литературой, ориентируется в некоторых из них, использует отдельную специализированную лексику, допускает отдельные, но значительные орфографические, пунктуационные, стилистические, фактические ошибки. Текст реферата самостоятельный, не вторичный, присутствуют недостаточно обоснованные выводы.
менее 1 балла	Реферат содержит бессистемно представленный текст. Студент не ориентируется в источниках, не использует специализированную лексику, допускает большое количество значительных орфографических, пунктуационных, стилистических, фактических ошибок. Текст реферата несамостоятельный, вторичный, отсутствуют выводы.

Критерии выполнения разбора кейса:

11-15 баллов	Ответ логически выстроен и излагается на хорошем русском языке. Студент свободно владеет понятийным аппаратом дисциплины, ссылается на необходимые источники, свободно ориентируется в проблеме, аргументирует свою позицию, подкрепляет дополнительной информацией, демонстрирует свою эрудицию, тем самым дает исчерпывающие ответы на все вопросы, а также правильно решает задачу
6-10 баллов	В ответе не прослеживается явная логика, он излагается на приемлемом русском языке. Студент не в полной мере может аргументировать и обосновать свою позицию, использует при ответе отдельную специализированную лексику, дает удовлетворительные ответы на вопросы, поставленные в кейсе.
1-5 баллов	В ответе полностью отсутствует явная логика, он излагается на приемлемом русском языке. Студент владеет лишь основными источниками и литературой, ориентируется в некоторых из них, использует при ответе отдельную специализированную лексику, дает удовлетворительные ответы.
менее 1 балла	Ответ излагается бессистемно, речь несвязанная. Студент не ориентируется в них, при ответе не использует специализированную лексику, дает неудовлетворительные ответы

Круглый стол

Концепция круглого стола: на обсуждения приглашаются специалисты (преподаватели, занимающиеся данной проблематикой, специалисты исследовательских центров и т.д.), внутри группы студентов выбирается модератор, который будет организовывать дискуссию.

Остальные студенты становятся участниками круглого стола. Начинается круглый стол с выступления преподавателя и приглашенных участников, затем сообщения делают участники семинара (мини-выступления по 5-7 мин.). Участники излагают собственную точку зрения на современные проблемы, возникающие в сфере делового общения, аргументируют свою позицию, задают вопросы коллегам, коллективно обсуждают пути решения данных проблем. Ожидаемые результаты: умение аргументировать и обосновывать позицию, умение представлять результаты своего анализа на публике, умение работать в группе, умение грамотно ставить вопросы, делать оценку ответам коллег.

Критерии выступлений студентов во время проведения «Круглого стола»:

5 баллов	Выставляется студенту, если он использовал при подготовке к круглому столу дополнительную рекомендованную и/или самостоятельно найденную литературу, демонстрирует знание иностранных и отечественных работ по проблематике круглого стола, свободно владеет базовыми знаниями по теме, хорошо логически выстраивает и презентует материал, приводит адекватные примеры; грамотно аргументирует свою позицию;
3-4 балла	Выставляется студенту, если он демонстрирует знание только отечественных работ по проблематике круглого стола, свободно владеет базовыми знаниями по теме, способен самостоятельно формулировать проблемы, хорошо логически выстраивает и презентует материал, приводит адекватные примеры
1-2 балла	Выставляется студенту, если он неуверенно владеет базовыми знаниями по теме, логически выстраивает и презентует материал, приводит примеры;
0 баллов	Выставляется студенту, если он слабо владеет (или не владеет) базовыми знаниями по теме, плохо логически выстраивает и презентует материал, не самостоятелен в суждениях.

Развернутая беседа

Концепция развернутой беседы: предполагает подготовку всех студентов по каждому вопросу плана, занятия с единым для всех перечнем рекомендуемой обязательной и дополнительной литературы; выступления студентов (по их желанию или по вызову преподавателя) и их обсуждение; вступление и заключение преподавателя.

Ожидаемые результаты: умение аргументировать и обосновывать позицию, умение представлять результаты своего анализа на публике, умение работать в группе, умение грамотно ставить вопросы, делать оценку ответам коллег.

Критерии оценки участия студента в развернутой беседе:

5 баллов	Выставляется студенту, если он при подготовке к развернутой беседе ознакомился со всей основной и дополнительной рекомендованной литературой, подготовился по всем вопросам плана занятия, подобрал статистический материал, подтверждающий его позицию, хорошо логически выстраивает и презентует материал, приводит адекватные примеры из практики разрешения проблем в разных странах, опирается на мнения специалистов; грамотно аргументирует свою позицию;
3-4 балла	Выставляется студенту, если он при подготовке к развернутой беседе ознакомился со всей основной и дополнительной рекомендованной литературой, подготовился по всем вопросам плана занятия, свободно владеет базовыми знаниями по теме, хорошо логически выстраивает и презентует материал;
1-2 балла	Выставляется студенту, если он при подготовке к развернутой беседе ознакомился только с основной рекомендованной литературой, подготовился не по всем вопросам плана занятия, если он не уверенно владеет базовыми знаниями по теме, не всегда логически верно выстраивает и презентует материал;
0 баллов	Выставляется студенту, если он при подготовке к развернутой беседе ознакомился не со всей основной рекомендованной литературой, подготовился не по всем вопросам плана занятия, если он слабо владеет (или не владеет) базовыми знаниями по теме, плохо логически выстраивает и презентует материал, не самостоятелен в суждениях.

Дискуссия

Ожидаемые результаты: умение аргументировать и обосновывать позицию, умение представлять результаты своего анализа на публике, умение работать в группе, умение грамотно ставить вопросы, делать оценку ответам коллег.

Критерии оценки участия студента в дискуссии

5 баллов	Выставляется студенту, если он использовал при подготовке к дискуссии дополнительную рекомендованную и/или самостоятельно найденную литературу, собрал разнообразные примеры, подтверждающих позицию, демонстрирует знание российской и зарубежной практики по решению обозначенных проблем, свободно владеет базовыми знаниями по теме, хорошо логически выстраивает и презентует материал, приводит адекватные примеры; грамотно аргументирует свою позицию;
3-4 балла	Выставляется студенту, если он демонстрирует знание отечественных работ по проблематике дискуссии, свободно владеет базовыми знаниями по теме, хорошо логически выстраивает и презентует материал, приводит адекватные примеры;
1-2 балла	Выставляется студенту, если он не уверенно владеет базовыми знаниями по теме, логически выстраивает и презентует материал, приводит примеры;
0 баллов	Выставляется студенту, если он слабо владеет (или не владеет) базовыми знаниями по теме, плохо логически выстраивает и презентует материал, не самостоятелен в суждениях.

Деловая игра

Ожидаемые результаты: научить студентов правильно определять и практически демонстрировать те навыки и умения, которые потребуются для успешной реализации делового общения.

Критерии оценки участия студента в деловой игре

1-2 балла	Выставляется студенту, если он в ходе игры продемонстрировал навыки и умения, которые требуются для успешной реализации делового общения. Продемонстрировал гибкость и креативность мышления, способность критически осмыслить собственное поведение и поведение коллег в процессе игры.
0 баллов	Выставляется студенту, если он в ходе игры не смог продемонстрировать навыки и умения, которые требуются для успешной реализации делового общения, не смог критически осмыслить собственное поведение и поведение коллег в процессе игры.

«Мозговой штурм»

Ожидаемый (е) результат (ы): научить студентов обсуждать спорные/ дискуссионные вопросы; повысить мотивацию неактивных студентов; сформировать банк идей для последующей работы, обсуждения

Критерии оценки участия студента в «мозговом штурме»

1-2 балла	Выставляется студенту, если он если он активно участвовал в мозговом штурме, в проведении и оценке результатов;
0 баллов	Выставляется студенту, если он не проявил активности в проведении и оценке результатов мозгового штурма.

Ролевая игра

Ожидаемый (е) результат (ы): научить студентов правильно определять и практически демонстрировать те навыки и характеристики, которые были приобретены ими в ходе освоения учебной дисциплины.

Критерии оценки участия студента в ролевой игре

1-2 балла	Выставляется студенту, если он в ходе игры смог продемонстрировать навыки и умения анализировать социальные проблемы, продемонстрировал гибкость и креативность мышления, способность отобрать необходимый материал, провести сравнительный анализ предложенных концепций и достойно отстоять выбранную позицию
0 баллов	Выставляется студенту, если он в ходе игры не смог продемонстрировать навыки и умения анализировать социальные проблемы в области социологии рождаемости, не смог критически осмыслить поставленную проблему и отобрать необходимый материал.

Коллоквиум

Коллоквиум представляет собой разновидность опроса студентов по пройденной проблематике, в центре которого стоят вопросы, задаваемые преподавателем. Преподаватель формулирует вопрос к одному из студентов, он дает свой ответ, затем остальные студенты имеют возможность дополнить ответ данного студента. Вопросы преподавателя могут вытекать один из другого, быть взаимосвязанными, наводящими, и т.п.

Критерии оценки участия студента в коллоквиуме:

5 баллов	Выставляется студенту, если он при подготовке к коллоквиуму ознакомился со всей основной и дополнительной рекомендованной литературой, подготовился по всем вопросам плана занятия, хорошо логически выстраивает ответ, приводит адекватные примеры, опирается на мнения специалистов; грамотно аргументирует свою позицию.
3-4 балла	Выставляется студенту, если он при подготовке к коллоквиуму ознакомился со всей основной и дополнительной рекомендованной литературой, подготовился по всем вопросам плана занятия, свободно владеет базовыми знаниями по теме, хорошо логически выстраивает и презентует материал.
1-2 балла	Выставляется студенту, если он при подготовке к развернутой беседе ознакомился только с основной рекомендованной литературой, подготовился не по всем вопросам плана занятия, если он не уверенно владеет базовыми знаниями по теме, не всегда логически верно выстраивает и презентует материал.
0 баллов	Выставляется студенту, если он при подготовке к развернутой беседе ознакомился не со всей основной рекомендованной литературой, подготовился не по всем вопросам плана занятия, если он слабо владеет (или не владеет) базовыми знаниями по теме, плохо логически выстраивает и презентует материал, не самостоятелен в суждениях.

Критерии оценки ответов на вопросы зачета:

40 баллов за вопрос	Выставляется студенту, если он обнаруживает всестороннее систематическое и глубокое знание программного материала; способен творчески применять знание теории к решению профессиональных задач; - владеет понятийным аппаратом дисциплины; демонстрирует способность к анализу и сопоставлению различных подходов к решению заявленной в вопросе проблематики; подтверждает теоретические постулаты примерами из социальной практики
менее 40 баллов	Выставляется студенту, если он обнаруживает значительные пробелы в знаниях основного программного материала; допускает принципиальные ошибки в ответе на вопрос билета; демонстрирует незнание теории и практики социологии глобализации.

Критерии оценки ответов на вопросы экзамена:

29-40 баллов	Ставится в том случае, когда студент обнаруживает систематическое и глубокое знание программного материала по дисциплине, умеет свободно ориентироваться в вопросе.
--------------	---

	Ответ полный и правильный на основании изученного материала. Выдвинутые положения аргументированы и иллюстрированы примерами. Материал изложен в определенной логической последовательности, осознанно, литературным языком, с использованием современных научных терминов; ответ самостоятельный. Студент уверенно отвечает на дополнительные вопросы.
19-28 баллов	Ставится в том случае, когда студент обнаруживает полное знание учебного материала, демонстрирует систематический характер знаний по дисциплине. Ответ полный и правильный, подтвержден примерами; но их обоснование не аргументировано, отсутствует собственная точка зрения. Материал изложен в определенной логической последовательности, при этом допущены 2-3 несущественные погрешности, исправленные по требованию экзаменатора. Студент испытывает незначительные трудности в ответах на дополнительные вопросы. Материал изложен осознанно, самостоятельно, с использованием современных научных терминов, литературным языком.
9-18 баллов	Ставится в том случае, когда студент обнаруживает знание основного программного материала по дисциплине, но допускает погрешности в ответе. Ответ недостаточно логически выстроен, самостоятелен. Основные понятия употреблены правильно, но обнаруживается недостаточное раскрытие теоретического материала. Выдвигаемые положения недостаточно аргументированы и не подтверждены примерами; ответ носит преимущественно описательный характер. Студент испытывает достаточные трудности в ответах на вопросы. Научная терминология используется недостаточно.
0-8 баллов	Выставляется студенту, обнаружившему пробелы в знаниях основного учебного материала по дисциплине. При ответе обнаружено непонимание студентом основного содержания теоретического материала или допущен ряд существенных ошибок, которые студент не может исправить при наводящих вопросах экзаменатора, затрудняется в ответах на вопросы. Студент подменил научное обоснование проблем рассуждением бытового плана. Ответ носит поверхностный характер; наблюдаются неточности в использовании научной терминологии.

Обоснование балльной системы оценки

Балльная структура оценки

Посещение лекций – **0,5 балла за посещение 1 лекционного занятия**

Активная работа на семинарах – **5 баллов (максимальное количество баллов за работу на 1 семинарском занятии)**

Презентация доклад (сообщения) на семинаре- **10 баллов**

Подготовка эссе – **10 баллов**

Подготовка реферата – **15 баллов**

Разбор кейсов – **8 баллов**

Практическое задание – **15 баллов**

Внутрисеместровая аттестация (внутрисеместровое тестирование) – **20 баллов**

Итоговое испытание (зачет/экзамен) – **40 баллов**

Шкала перевода баллов в традиционную шкалу оценки

Трудоемкость каждой учебной дисциплины рассчитывается по формуле: **50 баллов x количество кредитов — это 100%**.

1. Кредит – это единица измерения трудоемкости учебной дисциплины. Балл – это единица оценки качества выполнения работы студентом.

В балльно-рейтинговой системе 1 кредит соответствует 50 баллам.

Для перевода баллов, набранных студентом, в проценты необходимо использовать формулу:

$$z = 100\% * ux, \text{ где}$$

z — сумма набранных баллов студентом (%).

х — трудоемкость каждой учебной дисциплины (балл);
у — сумма набранных баллов студентом (балл).

Экзамен:

- $z > 85\%$ выставляется оценка «5»;
- $65\% < z < 85\%$ выставляется оценка «4»;
- $50\% < z < 65\%$ выставляется оценка «3»;
- $20\% < z < 50\%$ выставляется оценка «2»;
- $z < 20\%$ выставляется оценка «1».

Зачет:

- $z > 50\%$ выставляется оценка «зачет»;
- $z < 50\%$ выставляется оценка «не зачет»;

7. Ресурсное обеспечение:

7.1. Перечень основной и дополнительной литературы

А. Основная литература.

N	Автор	Название	Издательство	Год издания
1	Дзялошинский, Иосиф Мордкович	Деловые коммуникации. Теория и практика : учеб. для бакалавров	Нац. исслед. ун-т Высш. шк. экономики. - М. : Юрайт	2016
2	Кулинич, Марина Александровна	Теория и практика межкультурной коммуникации : учеб. пособие.	М. : Флинта	2018
3	Лисс, Элина Михайловна	Деловые коммуникации : учебник.	Рост. междунар. ин-т экономики и упр.. - М. : Дашков и К'	2018
4	под ред. В. П. Ратникова	Деловые коммуникации : учеб. для бакалавров.	[Финансовый ун-т при Правительстве Рос. Федерации]. - М. : Юрайт	2019

Б. Дополнительная литература.

N	Автор	Название	Издательство	Год издания
	Андреева Г.М.	Социальная психология	Аспект-Пресс	2003
	Андрианов М.С.	Невербальная коммуникация. Психология и право	Институт общегуманитарных исследований	2007
	Анцупов А.Я. Шипилов А.И.	Конфликтология	ЮНИТИ-ДАНА	1999
	Аронсон Э., Праткинс Э.	Механизмы убеждения	Прайм Еврознак	2002

Баева О. А.	Ораторское искусство и деловое общение	Новое знание	2016
Беркли-Ален М.	Забывтое искусство слушать	Питер Пресс	2009
Бороздина Г.В.	Психология делового общения	ИНФРА-М	2006
Бостико М.	Этикет бизнесмена. Официальный. Дружеский. Международный	Центрполиграф	2017
Бриза О.	Имидж делового мужчины	Говорящая книга	2015
Веселов П.В.	Аксиомы делового письма. Культура делового общения и официальной переписки.	«Маркетинг»	2006
Воротынцева Т.	Деловая e-mail переписка. Пять правил успеха	Питер	2013
Ковальчук А.С.	Основы имиджеологии и делового общения	Феникс	2008
Коноваленко М. Ю.	Деловые коммуникации	Юрайт	2015
Кошечкина И.П.	Профессиональная этика и психология делового общения	ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М	2014
Кузнецов И.Н.	Деловое общение. Деловой этикет	ЮНИТИ-ДАНА	2008
Льюис Р.Д.	Деловая культура в международном бизнесе. От столкновения к взаимопониманию	Дело	2001
Мирошниченко А.	Бизнес-коммуникации. Мастерство делового общения	Книжный мир	2016
Рогожин Ю. М.	Современное деловое письмо	ГроссМедиа Ферлаг	2017
Соловьев Э. Я.	Современный этикет. Деловой протокол	Ось-89	2013
Шарков Ф.И.	Деловые коммуникации (для бакалавров)	КноРус	2010
Шарков Ф.И.	Теория коммуникации	«РИП-Холдинг»	2004
Шарков Ф.И.	Коммуникология. Теория и практика массовой коммуникации : учебник	Дашков и К'	2019
Якокка Л.	Карьера менеджера	Прогресс	1990

7.2. Перечень лицензионного программного обеспечения, в том числе отечественного производства (подлежит обновлению при необходимости)

7.3. Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем (подлежит обновлению при необходимости)

7.4. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

- www.ecsocman.edu.ru – портал по социологии, экономике и менеджменту.
- www.socionet.ru - портал по общественным наукам
- <http://www.humanities.edu.ru> - Портал по социально-гуманитарному и политологическому образованию:

- <http://www.sociosite.net/> - Справочно-информационный портал Sociosite;
- www.sosig.ac.uk - Science Information Gateway (SOCIG);
- www.sshub.com - Информационный и поисковый портал по социальным наукам Social Science Hub;
- www.databases.unesco.org/dare/form.shtml - Международная база данных ЮНЕСКО по социальным наукам DARE (институции, персоналии);
- <http://www.education.rekom.ru> - «Образование и общество»;
- <http://www.teleskop-journal.spb.ru> – «Телескоп» - журнал маркетинговых и социологических исследований;
- <http://elibrary.ru> - научная электронная библиотека eLIBRARY.RU.
- <http://www.rupr.ru> - PR в России: интернет версия журнала [Электронный ресурс]. Электронная версия одноименного всероссийского научно-популярного журнала.
- www.rupr.ru PR в России - интернет версия научно-популярного журнала. Статьи по бизнесу, маркетингу, public relations и др. On-line подписка на журнал и рассылку новостей. Архив статей и номеров.
- <http://www.myjane.ru/articles/text/?id=47> - Невербальное общение.
- <http://dic.academic.ru/searchall.php> - Словари и энциклопедии
- <https://hr-portal.ru/varticle/upravlenie-personalom> - Управление персоналом
- <https://hr-portal.ru/> - Образовательный портал
- <http://nbmgu.ru> - Сайт университетской библиотеки с электронными и алфавитными каталогами

7.5. Описание материально-технического обеспечения

Для проведения образовательного процесса требуется аудитория с трансформируемым пространством, оборудованная компьютером и проектором, необходимыми для демонстрации презентаций. Обязательное программное обеспечение – MS Office.

8. Соответствие результатов обучения по данному элементу ОПОП результатам освоения ОПОП указано в Общей характеристике ОПОП.
9. Разработчик (разработчики) программы: старший преподаватель Гизатуллина А.В.