Министерство науки и высшего образования Российской Федерации

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Сибирский государственный индустриальный университет»

Кафедра менеджмента и территориального развития

УТВЕРЖДАЮ
Директор института технологий устойчивого развития
_____ А.В. Феоктистов
подпись
«____» _____ 20___ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Деловые коммуникации

38.03.03 «Управление персоналом»
(направленность (профиль): «Управление персоналом организации»)

Квалификация выпускника
Бакалавр

Форма обучения
Очно-заочная форма

Срок обучения: 4 года 6 месяцев

Год начала подготовки 2026

Новокузнецк
2026

СибГИУ
Подлинник электронного документа хранится в системе электронного согласования документов СибГИУ
ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭП
Сертификат: 3ac043361902970c9a538ca69a96ec6362b22b98
Владелец: Директор ИЭиМ Феоктистов Андрей Владимирович
Действителен: с 13 ноября 2025 г. по 6 февраля 2027 г.
Дата и время: 18-05-2026 12:02:57 ПРОВЕРИТЬ ПОДПИСЬ

1 Цели и задачи освоения учебной дисциплины

Целями учебной дисциплины являются:

– формирование целостного и системного понимания функций, роли и принципов эффективной коммуникации у будущих специалистов в их практической деятельности.

Задачами учебной дисциплины являются:

– овладение будущими специалистами принципов деловой коммуникации; освоение обучающимися коммуникативного категориального аппарата, общих закономерностей, сходств и различий, видов, уровней, форм коммуникации;

– формирование у студентов знаний о современных методах, навыках и технологиях эффективных деловых коммуникаций и их практического применения, что является залогом успеха самореализации личности.

2 Место учебной дисциплины в структуре ООП по направлению подготовки (специальности)

Учебная дисциплина относится к учебным дисциплинам части, формируемой участниками образовательных отношений **Блока 1 «Дисциплины (модули)»** ООП по направлению подготовки (специальности) 38.03.03 «Управление персоналом».

Учебная дисциплина базируется на предварительном усвоении обучающимися учебных дисциплин:

– Организационная психология;
– Социология;
– Менеджмент;
– Управление персоналом организации.

Учебная дисциплина дополняет знания и умения, получаемые по одновременно изучаемым и последующим учебным дисциплинам:

– Организационная культура;
– Технологии командообразования;
– Организационное поведение;
– Практика по должности служащего;
– Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы.

3 Планируемые результаты обучения по учебной дисциплине

Процесс изучения учебной дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

– Универсальные компетенции

Наименование категории	Код и наименование	Код и наименование индикатора	Планируемые результаты обучения

(группы) УК	УК	достижения УК	
Коммуникация	УК-4: Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.1 Выбирает на государственном и иностранном(ых) языке(ах) коммуникативно приемлемый стиль делового общения, вербальные и невербальные (жесты, мимика) средства взаимодействия с партнерами	– знать: приемы групповой и межличностной психодиагностики; механизмы межличностного и внутригруппового регулирования конфликтных ситуаций; особенности средств вербального и невербального воздействия . – уметь: выбирать правильную стратегию поведения с деловыми партнерами в процессе переговоров; составлять объективный социально-психологический портрет деловых партнеров.
		УК-4.2 Ведет деловую переписку на государственном и иностранном(ых) языке(ах), учитывая особенности делового эпистолярного стиля	– знать: теоретические основы деловых коммуникаций, их виды, сущность, функции и формы; структуру средств корпоративных коммуникаций. – уметь: применять конструктивные тактики конфликтных ситуациях деловых коммуникаций.
		УК-4.3 Выполняет перевод академических текстов с иностранного(ых) на государственный язык и обратно, учитывая их жанровую специфику и целевую аудиторию	– знать: нравственные основы общения в сфере бизнеса, этику и этикетные формы деловой коммуникации. – уметь: вести деловую переписку; использовать этические правила и этикетные приемы коммуникативной культуры.

4 Объем и содержание учебной дисциплины

Учебные занятия по учебной дисциплине проводятся в форме контактной работы и в форме самостоятельной работы обучающихся.

Контактная работа включает в себя занятия лекционного типа (лекции), занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы), промежуточную аттестацию обучающихся и иные формы взаимодействия обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации ООП на иных условиях, в том числе при проведении промежуточной аттестации обучающихся. Контактная работа может проводиться с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий.

Объем учебной дисциплины

Семестр / курс		***ИТОГО***	***5 семестр***
Форма промежуточной аттестации			*зачет*
Трудоёмкость	*академ. час.*	***108***	*108*
	зачетных единиц	***3***	*3*
Лекции, *академ. час.*		***4***	*4*
в форме практической подготовки		***0***	*0*
Лабораторные работы, *академ. час.*		***0***	*0*
в форме практической подготовки		***0***	*0*
Практические занятия, *академ. час.*		***2***	*2*
в форме практической подготовки		***0***	*0*
Курсовая работа / проект, *академ. час.*		***0***	*0*
в форме практической подготовки		***0***	*0*
Консультации, *академ. час.*		***0***	*0*
в форме практической подготовки		***0***	*0*
Самостоятельная работа, *академ. час.*		***93***	*93*
в форме практической подготовки		***0***	*0*
Контроль, *академ. час.*		***9***	*9*
в форме практической подготовки		***0***	*0*

Содержание учебной дисциплины

Раздел 1 Психология делового общения (Характеристика и содержание общения. Перцептивная сторона общения. Коммуникативная сторона общения. Основы устного общения. Формы вербальной коммуникации. Формы невербальной комму-никации. Деловые переговоры и деловая беседа. Публичное выступление);

Раздел 2 Коммуникативная компетентность специалиста (Психологические методы убеждающего воздействия. Построение аргументации. Типы вопросов и способы их использования. Барьеры коммуникации. Особенности поведения в конфликтных ситуациях);

Раздел 3 Профессиональные компетенции (Характеристики групповых процессов в организации. Коммуникация как функция управления организацией. Внутрикорпоративный Public Relations.);

Раздел 4 Этика и этикет деловых коммуникаций (Этикет. Основы деловой этики. Национальные особенности делового общения (этики)).

5 Перечень тем лекций

№ раздела / темы дисциплины	Темы лекций	Трудоемкость, *академ.час*	
		всего	**в форме практической подготовки**
Раздел 1.	Психология делового общения	1	
Раздел 2.	Коммуникативная компетентность специалиста	1	
Раздел 3.	Профессиональные компетенции	1	
Раздел 4.	Этика и этикет деловых коммуникаций	1	
Итого:		**4**	**0**

6 Перечень тем практических занятий (семинаров)

№ раздела / темы дисциплины	Темы практических занятий (семинаров)	Трудоемкость, *академ.час*	
		всего	**в форме практической подготовки**
Раздел 1.	Психологические особенности межличностных коммуникаций	0.5	
Раздел 2.	Формирование коммуникативной компетентности специалиста	0.5	
Раздел 3.	Коммуникации в организациях	0.5	
Раздел 4.	Этическая и этикетная культура деловых коммуникаций	0.5	
Итого:		**2**	**0**

7 Перечень тем лабораторных работ

№ раздела / темы дисциплины	Темы лабораторных работ	Трудоемкость, *академ.час*	
		всего	**в форме практической подготовки**
	Отсутствуют		
Итого:		**0**	**0**

8 Перечень тем курсовых работ (проектов)

№ раздела / темы дисциплины	Темы курсовых работ (проектов)	Трудоемкость, *академ.час*	
		всего	**в форме практической подготовки**
	Отсутствуют		
Итого:		**0**	**0**

9 Виды самостоятельной работы

№ раздела / темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость, *академ.час*	
		всего	**в форме практической подготовки**
Раздел 1.	1. Изучение лекционного материала; 2. Подготовка к практическому занятию; 3. Прохождение тестирования.	22	
Раздел 2.	1. Изучение лекционного материала; 2. Подготовка к практическому занятию; 3. Прохождение тестирования.	24	
Раздел 3.	1. Изучение лекционного материала; 2. Подготовка к практическому занятию; 3. Прохождение тестирования.	24	
Раздел 4.	1. Изучение теоретического материала; 2. Подготовка к практическому занятию; 3. Прохождение тестирования.	23	
Контроль	*Подготовка к зачёту*	9	
Итого:		**102**	**0**

10 Матрица компетентностных задач по учебной дисциплине

Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Контролируемые компетенции	Оценочные средства
Раздел 1.	УК-4	1. Вопросы для устного обсуждения (опроса); 2. Наблюдение за работой на практическом занятии; 3. Тестовые задания
Раздел 2.	УК-4	1. Вопросы для устного

		обсуждения (опроса); 2. Наблюдение за работой на практическом занятии; 3. Тестовые задания
Раздел 3.	УК-4	1. Вопросы для устного обсуждения (опроса); 2. Наблюдение за работой на практическом занятии; 3. Тестовые задания
Раздел 4.	УК-4	1. Вопросы для устного обсуждения (опроса); 2. Наблюдение за работой на практическом занятии; 3. Тестовые задания
Зачет.	УК-4	1. Зачет на основе результатов текущего контроля

11 Входной контроль

11.1 Цель входного контроля − определить начальный уровень подготовленности обучающихся и выстроить индивидуальную траекторию обучения. В условиях личностно-ориентированной образовательной среды результаты входного оценивания обучающегося используются как начальные значения в индивидуальном профиле академической успешности обучающегося.

11.2 Описание оценочных средств

Форма проведения входного контроля – тестирование.

Длительность тестирования – 20 минут.

Тестирование проводится в течение первых двух недель изучения учебной дисциплины в СУО СибГИУ.

Для проведения тестирования используются тестовые задания для входного контроля (для ответа на 1 вопрос, как правило, выделяется 1 минута).

Шкала оценивания результатов тестирования

За каждый правильный ответ выставляется 1 балл. Оценка выставляется в зависимости от процента правильных ответов:

Оценка формируется в соответствии с критериями таблицы:

Процент результативности (правильных ответов)	Оценка
86 до 100	«отлично»
от 67до 85	«хорошо»
от 50 до 66	«удовлетворительно»
менее 50	«неудовлетворительно»

Основываясь на результатах тестирования, формируется индивидуальная траектория обучающегося (группы обучающихся), исходя из следующих соображений:

– 86 – 100 % – обучающийся готов к изучению учебной дисциплины без дополнительного повторения изученного ранее материала;

– 50 – 67 % – обучающийся в целом готов к изучению учебной дисциплины, требуется повторение отдельных вопросов(тем) изученного ранее материала, необходимого для успешного освоения учебной дисциплины;

– 49% и менее – обучающийся имеет слабую подготовку к изучению учебной дисциплины, необходимы корректирующие занятия и консультации.

Тестовые задания для входного контроля знаний обучающихся приведены в приложении.

12 Текущий контроль

12.1 Текущий контроль знаний используется для оперативного и регулярного управления учебной деятельностью (в том числе самостоятельной) обучающихся. Данный вид контроля стимулирует у обучающихся стремление к систематической самостоятельной работе по изучению учебной дисциплины и позволяет оценить степень освоения изученного материала.

Текущий контроль успеваемости осуществляется в течение семестра, в ходе повседневной учебной работы по индивидуальной инициативе педагогического работника, в том числе посредством использования СУО СибГИУ.

Формы проведения текущего контроля – вопросы для устного обсуждения (опроса); наблюдение за работой на практическом занятии; тестовые задания.

12.2 Описание оценочных средств

Шкалы оценивания (методики оценки)

12.2.1 Рекомендации по оцениванию устных ответов обучающихся

С целью контроля и подготовки обучающихся к изучению новой темы в начале занятия лекционного типа (лекции) педагогическим работником проводится индивидуальный или фронтальный устный опрос по выполненным заданиям предыдущего раздела (темы).

Критерии оценки:

– правильность ответа по содержанию задания (учитывается количество и характер ошибок при ответе);

– полнота и глубина ответа (учитывается количество усвоенных фактов, понятий и т.п.);

– сознательность ответа (учитывается понимание излагаемого материала);

– логика изложения материала (учитывается умение строить целостный, последовательный рассказ, грамотно пользоваться специальной терминологией);

– рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи (учитывается умение использовать наиболее прогрессивные и эффективные способы достижения цели);

– своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе (учитывается умение грамотно и с пользой применять наглядность и демонстрационный опыт при устном ответе);

– использование дополнительного материала (обязательное условие);

– рациональность использования времени, отведенного на задание (не одобряется затянутость выполнения задания, устного ответа во времени).

Оценка «отлично» ставится, если обучающийся:

– полно и аргументировано отвечает по содержанию задания;

– обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры, в том числе самостоятельно составленные;

– излагает материал последовательно и правильно.

Оценка «хорошо» ставится, если обучающийся дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «отлично», но допускает 1 – 2 ошибки, которые сам же исправляет.

Оценка «удовлетворительно» ставится, если обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений данного задания, но:

– излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил;

– не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры;

– излагает материал непоследовательно и допускает ошибки.

Оценка «неудовлетворительно» ставится, если обучающийся обнаруживает незнание ответа на соответствующее задание, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал. Оценка «неудовлетворительно» отмечает такие недостатки в подготовке обучающегося, которые являются серьезным препятствием к успешному освоению последующего материала.

12.2.2 Рекомендации по оцениванию результатов тестирования обучающихся

Тестирование проводится по изученным разделам (темам) учебной дисциплины для выявления уровня знаний и умений обучающегося, мотивирования обучающегося к активизации самостоятельной работы по усвоению учебного материала, выявления и устранения пробелов в знаниях, повышения дисциплины и организации учебной деятельности обучающегося.

Тестирование проводится в СУО СибГИУ в рамках часов, отведенных на самостоятельную работу обучающихся. Для тестирования используется 20 вопросов из базы типовых тестовых заданий по изученным разделам (темам) учебной дисциплины. Обучающийся выбирает один ответ из предложенных вариантов ответа. В случае выбора неправильного ответа обучающийся получает за данный вопрос 0 баллов; в случае правильного ответа – 1 балл.

Оценка формируется в соответствии с критериями таблицы:

Максимальный балл	Проходной балл	Оценка
10	не менее 9	отлично
8	не менее 7	хорошо
6	не менее 5	удовлетворительно
4	–	неудовлетворительно

12.2.3 Рекомендации по оцениванию в процессе наблюдения за работой на практическом занятии

Наблюдение за работой на практическом занятии – важнейший компонент контроля деятельности обучающихся и качества их обучения.

Критерии оценки в процессе наблюдения за работой на практическом занятии:

– самостоятельность выполнения задания и работы с методическими указаниями (учитывается работа в течение занятия, быстрота и способность нахождения в методических указаниях нужной информации);

– правильность выполнения работы (учитывается последовательность выполняемых действий, умение работать с инструментами и/или средствами вычислительной техники);

– рациональность использования времени, отведенного на задание (не одобряется затянутость выполнения работы с учетом индивидуальных особенностей обучающихся);

– активность обучающегося при выполнении практической работы (учитывается индивидуальная работа и работа в группе).

Критерии оценки по результатам наблюдения за работой на практическом занятии

Наименование параметра оценки	Максимальное количество баллов
Самостоятельно выполняет задания; умеет работать с методическими указаниями.	2,5
Указанные в методических указаниях действия выполняет в правильной последовательности; умеет работать с инструментами и/или средствами вычислительной техники.	1,25
Рационально использует время, отведенное на задание; проявляет активность при выполнении практической работы.	1,25
Итого	**5**

Максимальное количество – 5 баллов соответствует оценке «отлично», 4 балла – «хорошо», 3 балла – «удовлетворительно», 2 балла – «неудовлетворительно».

Задания и вопросы для текущего контроля знаний обучающихся по разделам (темам) учебной дисциплины приведены в приложении.

13 Промежуточная аттестация

13.1 Оценочные материалы для промежуточной аттестации обучающихся по учебной дисциплине предназначены для оценки степени достижения запланированных результатов обучения по завершению изучения учебной дисциплины в установленной учебным планом форме и позволяют определить качество усвоения изученного материала.

Итоговой формой контроля сформированности компетенций у обучающихся по учебной дисциплине является: зачет.

Оценочные материалы для промежуточной аттестации обучающихся включают: зачет на основе результатов текущего контроля.

13.2 Оценивание обучающегося на зачете

Оценка	Требования к знаниям
зачтено	Оценка «зачтено» выставляется обучающемуся, если он твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, обладает необходимыми умениями и приемами их выполнения, а также имеет достаточно полное представление о значимости знаний по учебной дисциплине.
не зачтено	Оценка «не зачтено» выставляется обучающемуся, который не знает значительной части программного материала, неуверенно отвечает, допускает серьезные ошибки, не имеет представлений по методике выполнения практической работы. Как правило, оценка «не зачтено» ставится обучающимся, которые не могут продолжить обучение без дополнительных

Оценка	Требования к знаниям
	занятий по данной учебной дисциплине.

Задания и вопросы для промежуточной аттестации обучающихся приведены в приложении.

14 Учебно-методическое и информационное обеспечение учебной дисциплины

а) литература:

1 Коноваленко, М. Ю. Деловые коммуникации : учебник и практикум для вузов / М. Ю. Коноваленко. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 396 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-20144-4. – URL: https://urait.ru/bcode/582851 (дата обращения: 13.05.2026);

2 Ратников, В. П. Деловые коммуникации : учебник для вузов / В. П. Рат-ников ; ответственный редактор В. П. Ратников. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 450 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-18744-1. – URL: https://urait.ru/bcode/582889 (дата обращения: 13.05.2026);

3 Жернакова, М. Б. Деловые коммуникации : учебник и практикум для вузов / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. — 2-е изд., пе-рераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 319 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16604-0. – URL: https://urait.ru/bcode/582883 (дата обращения: 13.05.2026);

4 Спивак, В. А. Деловые коммуникации. Теория и практика : учебник для вузов / В. А. Спивак. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 460 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15321-7. – URL: https://urait.ru/bcode/583188 (дата обращения: 13.05.2026).

б) ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

1 Электронный каталог : сайт / Научно-техническая библиотека СибГИУ. – Новокузнецк, [199 –]. – URL: http://libr.sibsiu.ru. – URL: https://libr.sibsiu.ru;

2 Электронная библиотека // Научно-техническая библиотека СибГИУ : сайт. – Новокузнецк, [200 –]. – URL: http://library.sibsiu.ru/LibrELibraryFullText.asp. – Режим доступа: для авторизир. пользователей. – URL: https://library.sibsiu.ru/LibrELibraryFullText.asp;

3 Консультант студента : электронно-библиотечная система / ООО «КОНСУЛЬТАНТ СТУДЕНТА». – Москва, [200 –]. – URL: http://www.studentlibrary.ru. – Режим доступа: для авторизир. пользователей;

4 ЛАНЬ : электронно-библиотечная система : [коллекция «Единая профессиональная база знаний для технических вузов - Издательство

Лань" ЭБС»] / ООО «Издательство ЛАНЬ». – Санкт-Петербург, [200 –]. – URL: http://e.lanbook.com. – Режим доступа: для авторизир. пользователей;

5 Образовательная платформа ЮРАЙТ / ООО «Электронное издательство ЮРАЙТ». – Москва, [200 –]. – URL: https://urait.ru. – Режим доступа: для авторизир. пользователей;

6 Университетская библиотека онлайн : электронно-библиотечная система / ООО «Директ-Медиа». – Москва, [200 –]. – URL: https://biblioclub.ru. – Режим доступа: для авторизир. пользователей. – URL: http://www.biblioclub.ru;

7 НАУЧНАЯ ЭЛЕКТРОННАЯ БИБЛИОТЕКА eLIBRARY.RU : база данных / ООО «НЭБ». – Москва, [200 –]. – URL: http://elibrary.ru. – Режим доступа: по подписке;

8 Электронные периодические издания ИВИС : универсальная база данных / ООО «ИВИС». – Москва, [200 –]. – URL: http://eivis.ru. – Режим доступа: по подписке.

в) лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение:

– 7-Zip;
– Adobe Acrobat Reader;
– Astra Linux Special Edition;
– Kaspersky Endpoint Security;
– LibreOffice;
– Microsoft Office;
– Microsoft Windows;
– OnlyOffice;
– Р7-Офис.

г) базы данных и информационно-справочные системы:

1 ГАРАНТ : справочно-правовая система / ООО «Правовой центр «Гарант». – Кемерово, [200 –]. – Режим доступа: компьютерная сеть Сиб. гос. индустр. ун-та.;

2 КонсультантПлюс : справочно-правовая система / ООО «Информационный центр АНВИК». – Новокузнецк, [199 –]. – Режим доступа: компьютерная сеть библиотеки Сиб. гос. индустр. ун-та.;

3 Техэксперт : информационно-справочная система / ООО «Группа компаний «Кодекс». – Кемерово, [200 –]. – Режим доступа: компьютерная сеть Сиб. гос. индустр. ун-та.

15 Материально-техническое обеспечение учебной дисциплины

Материально-техническое обеспечение учебной дисциплины включает учебные аудитории, оснащенные оборудованием, компьютерной техникой, и техническими средствами обучения, в том числе:

- учебную аудиторию для проведения занятий лекционного типа,

оборудованную учебной доской, экраном и мультимедийным проектором;
- учебную аудиторию для проведения занятий семинарского типа (практических занятий);
- помещения для самостоятельной работы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду, научно-техническую библиотеку СибГИУ;
- учебную аудиторию (помещения) для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки (специальности) 38.03.03 «Управление персоналом».

Составитель(и):

преподаватель Сидорова Лариса Евгеньевна (кафедра менеджмента и территориального развития).

Рабочая программа дисциплины рассмотрена и утверждена на заседании кафедры.

Согласована:

Директор по персоналу ООО «Новая Горная Управляющая Компания»  Т.О. Горлатова

Приложение

Тестовые задания для входного контроля знаний обучающихся

1. Делегирование полномочий означает в первую очередь:
Выберите один правильный ответ
а) передачу ответственности
б) передачу возможности контроля и дисциплинарного воздействия
в) передачу вопросов разделения труда и распределения полномочий
г) передачу задач вместе с полномочиями и компетенцией

2. Организационная культура — это прежде всего:
Выберите один правильный ответ
а) способы осуществления управленческой деятельности
б) система ценностей и норм поведения
в) закономерности и правила
г) характерные признаки и принципы

3. Метод в менеджменте можно определить как:
Выберите один правильный ответ
а) совокупность приемов и способов воздействия на управляемый объект
б) принципы деятельности менеджера
в) директивные указания руководителей

4. Что является объектом и субъектом менеджмента?
Выберите один правильный ответ
а) технические ресурсы
б) люди
в) финансовые ресурсы
г) технология

5. Кто находится на вершине управленческой пирамиды?
Выберите один правильный ответ
а) технические исполнители
б) руководитель
в) главные специалисты
г) мастер цеха

6. Одной из самых значимых характеристик организации является ее:
Выберите один правильный ответ
а) ресурсы;

б) горизонтальное разделение труда;
в) зависимость от внешней среды.

7. Что из перечисленного не относится к функциям менеджмента персонала?
Выберите один правильный ответ
а) планирование
б) прогнозирование
в) мотивация
г) составление финансовых отчетов
д) организация

8. Что не является внутренней переменной организации?
Выберите один правильный ответ
а) структура;
б) цель;
в) люди;
г) законодательство.

9. Менеджмент и управление – это:
Выберите один правильный ответ
а) одно и то же;
б) разные, не связанные друг с другом понятия;
в) взаимосвязанные процессы, в которых менеджмент является функцией управления;
г) взаимосвязанные процессы, в которых управление является функцией менеджмента.

10. Какие признаки необходимы для того, чтобы группа людей могла называться организацией (выберите несколько)?
Выберите несколько вариантов ответа
а) совместный труд;
б) единые цели;
в) наличие структурных подразделений;
г) взаимосвязь в процессе трудовой деятельности;
д) наличие производства.

Задания и вопросы для текущего контроля знаний обучающихся по разделам (темам) учебной дисциплины

Раздел 1. Психология делового общения

1 Устный опрос на лекции

Перечень вопросов для устного опроса:
1. Дайте общую характеристику межличностного общения.

2. Расскажите о принципах эффективного общения.

3. Какие факторы влияют на понимание людьми друг друга в процессе коммуникации?

4. Какие типы межличностных коммуникаций вы знаете?

5. Что такое вербальная коммуникация?

6. Какие бывают формы вербальной коммуникации?

7. Что включает в себя понятие культуры речи?

8. Что такое невербальная коммуникация?

9. Каковы принципиальные отличия невербальной коммуникации от вербальной?

10. Перечислите тактики переговорного процесса. Какие вы считаете наиболее эффективными?

2 Тестирование по результатам освоения лекционного материала и самостоятельной работы

Тестирование проводится для определения степени усвоения материалов лекций, а также выполнения самостоятельной работы в рамках часов, отведенных на самостоятельную работу обучающихся, в СУО СибГИУ

Перечень вопросов для тестирования:

1. В качестве предмета общения выступает:

Выберите один правильный ответ

а) другой человек, партнер по общению

б) целостной акт, адресованный другому человеку

в) то, ради чего общение предпринимается

г) цель, на достижение которой в конкретной ситуации направлены разнообразные действия, совершаемые в процессе общения

2. Укажите потребность, которая проявляется в том, что человек начинает общаться ради снижения страха, внутренней тревоги и неуверенности:

Выберите один правильный ответ

а) аффилиация

б) потребность в безопасности

в) потребность в познании

г) потребность в подчинении

3. Как называется форма делового общения, при которой деловые партнеры обладают равным статусом?

Выберите один правильный ответ

а) обратная

б) прямая

в) вертикальная

г) горизонтальная

4. В какой из перечисленных форм деловое общение не реализуется?

Выберите один правильный ответ

а) деловые переговоры

б) деловая беседа

в) деловая лекция

г) деловые совещания и собрания

5. Какими понятиями обозначается стремление человека быть в обществе других людей, наладить с ними эмоционально-положительные отношения:

Выберите все правильные ответы (один или несколько)

а) мотив достижения успеха

б) аффилиация

б) альтруизм

6. Способность к постижению эмоционального состояния другого человека в форме сопереживания называется _____

7. Сопоставьте стороны общения с областью их проявления

1 Интерактивная	а) проявляется через действия личности, сознательно ориентированные на их смысловое восприятие другими людьми
2 Коммуникативная	б) проявляется через восприятие и оценку людьми социальных объектов
3 Перцептивная	в) проявляется через взаимодействие (и воздействие) людей в процессе межличностных отношений

8. Сопоставьте виды каналов поступления информации в сознание человека и характерную для них форму представления информации

1 Визуальный	а) информация представляет собой комплекс звуков
2 Аудиальный	б) информация представляет собой комплекс ощущений
3 Кинестетический	в) внешняя и внутренняя информация представляет собой комплекс зрительных образов

9. Расположите в правильной последовательности этапы деловой беседы:

Расставьте в правильном порядке

а) подготовка к деловой беседе, установление места и времени встречи

б) начало беседы, постановка проблемы и передача информации, аргументирование

в) парирование замечаний собеседника, принятие решения и фиксация договоренности

г) завершение деловой беседы, анализ результатов деловой беседы

10. Расположите в правильной последовательности стадии переговоров:

Расставьте в правильном порядке

а) подготовка к переговорам

б) процесс ведения переговоров

в) анализ результатов переговоров

г) выполнение достигнутых договоренностей

Раздел 2. Коммуникативная компетентность специалиста

1 Устный опрос на лекции

Перечень вопросов для устного опроса

1. Какие виды убеждающего воздействия вы знаете?

2. Какие существуют способы формирования убеждающего воздействия?

3. Какова должна быть стратегия и тактика эффективной аргументации?

4. Какие бывают типы вопросов?

5. Как можно манипулировать информацией при помощи вопросов? Приведите пример.

6. Каким образом можно использовать в процессе коммуникации различные типы вопросов?

7. Какие психологические барьеры могут разрушить коммуникацию?

2 Тестирование по результатам освоения лекционного материала и самостоятельной работы

Тестирование проводится для определения степени усвоения материалов лекций, а также выполнения самостоятельной работы в рамках часов, отведенных на самостоятельную работу обучающихся, в СУО СибГИУ

Перечень вопросов для тестирования:

1. К числу важнейших функций деловой беседы не относится:

Выберите один правильный ответ

а) взаимное общение работников из одной деловой сферы

б) игнорирование деловых контактов

в) контроль и координирование уже начатых деловых мероприятий

г) совместный поиск, выдвижение и оперативная разработка рабочих идей и замыслов

2. Какой жест руками обозначает оборонительное или негативное состояние собеседника?

Выберите один правильный ответ

а) кисти скрещенных рук обхватывают плечи

б) рука у щеки

в) простое скрещивание рук

г) руки на бедрах

3. Как называется группа вопросов, на которые ожидается однозначный ответ «да» или «нет»?

Выберите один правильный ответ

а) переломные вопросы

б) закрытые вопросы

в) открытые вопросы

г) риторические вопросы

4. Отметьте расстановку позиций противостояния для преодоления разногласий.

Выберите один правильный ответ

а) мы против всех

б) я против тебя

в) мы против проблемы

г) все против меня

5. Какую стратегию поведения в конфликте лучше всего использовать, если у сторон-участников конфликта нет времени для выработки оптимального конструктивного решения проблемы?

Выберите один правильный ответ

а) ухода

б) сотрудничество

в) конкуренции

г) компромисс

6. Поставьте этапы разрешения конфликта в правильном порядке

1 Определить, в чем каждый участник прав, а в чем неправ. Руководитель должен собрать набор мнений и разобрать каждое с объективной точки зрения

2 Определить противоречие, проблему, лежащую в основе конфликта

3 Ознакомиться, проанализировать суть конфликта, выяснить, кто является участником конфликта, по поводу чего возник конфликт

4 Определить наилучший и наихудший и наиболее вероятный результат конфликта. Определить несколько способов разрешения конфликта. Приступить к реализации самого оптимального решения

7. Сопоставьте типы темперамента и их характеристики

1 Флегматик	а) Самый скоростной темпоритм. Он много и быстро говорит, без промедления отвечает собеседнику. Часто перебивает, когда собеседник только начал о чем-то говорить, уже все понял и имеет готовый ответ. Это впечатлительный работник, с «переливами» эмоций, которые меняются в течение одного дня. Он быстро думает и динамика для него – ценность, и он не захочет тормозиться и перепроверять свои выводы. Во время стресса его поспешность и суетливость усиливаются. Может проявить раздражение и вспыльчивость. В молодые годы имеет слабый самоконтроль, поэтому мгновенно возбуждается. С накоплением жизненного опыта становится более уравновешенным
2 Холерик	б) Чувствительный, обидчивый и очень ранимый человек. Легко расстраивается даже при мелких неудачах. Любит жаловаться на судьбу. Обладает проницательностью и хорошо чувствует людей. Берите его на переговоры. Пусть он молчит и наблюдает, как себя ведут партнеры. После первого раунда обсуждений работник даст точную оценку каждому из участников: где они говорят одно, а думают другое, что они задумали, в чем их уязвимые стороны. Нередко не умеет отказывать в просьбе, а потом долго переживает, что выполнил за другого работу и не успел решить свою задачу.
3. Меланхолик	в) Это спокойный, миролюбивый и сдержанный человек. У него мягкие и неторопливые движения, негромкий голос. Он никогда не перебивает собеседника, умеет внимательно выслушать и кивает в знак согласия. Внешне нередко – плотный и полноватый человек, Хорошо восстанавливается в уединении. Неконфликтный, старается избегать столкновений с людьми. Малообщительный, молчаливый, немногословный. Закрытый, без особого интереса к неформальным отношениям в компании.

8. Сопоставьте спекулятивные техники аргументации с их сущностной характеристикой

1 Техника введения в заблуждение	а) состоит в обобщении и любого рода преувеличении, а также составлении преждевременных выводов
2 Техника преувеличения	б) основывается на «выдергивании» отдельных фраз из выступления, изоляции и преподнесения в урезанном виде с тем, чтобы они имели значение, совершенно

	противоположное первоначальному
3 Техника изоляции	в) основывается на сообщении путаной информации

9. Соотнесите между собой методы разрешения конфликтов и их особенности

1 Структурные	а) связан с разницей в целях, ценностях сотрудников турфирмы. Предполагает постановление таких целей, которые снимают конфликт
2 Координационных механизмов	б) связаны с четким определением функциональных обязанностей, порядка, срока выполнения заданий сотрудниками
3 Комплексные цели организации	в) в организации устанавливается определенная иерархия полномочий и в случае возникновения конфликта, его разрешает вышестоящий сотрудник

10. Поставить в соответствие виды информации в информационном поле человека и их особенности

1 Элементарная	а) информация работает, начиная с уровня клетки
2 Биологическая	б) это мыслительная, абстрактная и социальная деятельность мозга (работает только на уровне сознания
3 Логическая	в) характерна для объектов неживой природы (в человеке работает на молекулярном уровне и ниже

Раздел 3. Профессиональные компетенции

1 Устный опрос на лекции

Перечень вопросов для устного опроса:

1. В чем особенность внутрикорпоративной коммуникации как функции управления организацией?
2. Охарактеризуйте внутриорганизационные коммуникации.
3. Какие виды коммуникаций между руководителем и подчиненными вы знаете?
4. Раскройте особенности внутрифирменного Public Relations.
5. Каким образом формируются коммуникации внутри компании?
6. Каковы средства внутриорганизационных коммуникаций?
7. Каковы основные правила написания PR-проекта?

2 Тестирование по результатам освоения лекционного материала и самостоятельной работы

Тестирование проводится для определения степени усвоения материалов лекций, а также выполнения самостоятельной работы в рамках часов, отведенных на самостоятельную работу обучающихся, в СУО СибГИУ

Перечень вопросов для тестирования:

1. Какая часть четырех шагового метода преодоления разногласий считается самой важной?

Выберите один правильный ответ

а) четвертый – заключение договора

б) второй – подготовка условий для переговоров

в) третий – обсуждение проблемы

г) первый – договоренности о времени

2. Какой метод деловых переговоров будет оптимальным, если нужно добиться разрешения провести туристов – участников социального экологического проекта, по территории закрытого заповедника, присутствие людей в котором строго ограничено на федеральном уровне?

Выберите один правильный ответ

а) вариационный

б) компромиссный

в) интеграции

г) уравновешивания

3. Как называется мотив, обозначающий стремление человека обладать властью над другими людьми, господствовать, управлять и распоряжаться ими?

Выберите один правильный ответ

а) мотив достижения успеха

б) мотив поведения

в) мотив избегания неудачи

г) мотив власти

4. Отметьте функцию, назначение которой состоит во включении личности через труд в жизнь общества:

Выберите один правильный ответ

а) производственная

б) образовательная

в) воспитательная

г) социальная

5. Как называется вид несовместимости, возникающий при неправильном распределении «ролей» в коллективе?

Выберите один правильный ответ

а) социально-идеологическая

б) социально-психологическая

в) психофизиологическая

г) социально-производственная

6. Сопоставьте основные показатели уровня зрелости коллектива с их сущностной характеристикой

1 Направленность коллектива	а) для членов коллектива важна максимально возможная продуктивность совместной деятельности при минимальных эмоционально-энергетических затратах на взаимодействие, сопровождающаяся высокой субъективной удовлетворенностью
2 Организованность коллектива	б) для членов коллектива важна социальная направленность и значимость поставленных целей, мотивов деятельности, ценностных ориентаций и норм
3 Сработанность коллектива	в) для членов коллектива важна способность создавать и сохранять устойчивой свою структуру в ситуациях неопределенности, сочетая разнообразие мнений и форм инициативного поведения с единством действий его участников.

7. Сопоставьте психологические характеристики профессий и профессии

1 Водители различных видов наземного, водного и воздушного транспорта	а) коммуникативные и педагогические способности, правильность и четкость речи
2 Менеджер по персоналу	б) острота зрения, цветоощущение, пространственные представления, распределение и переключение внимания, быстрота реакции, координация движений, психическая и физическая выносливость, эмоциональная устойчивость
3 Преподаватель	в) коммуникабельность, аттрактивность, чувство юмора, самообладание, беспристрастность, ориентация на успех, уверенность в себе, ассертивность

8. Расположите в правильной последовательности этапы восприятия информации

1 Идентификация
2 Различение
3 Обнаружение
4 Опознание

9. Сопоставьте виды темперамента у подчиненных и их характеристики

1 Это подчиненный - флегматик	а) Для непосредственного начальника подчиненный с таким темпераментом – удача, с одной стороны, и испытание на прочность - с другой. Сотрудник – активный, инициативный и энергичный. Его не нужно подгонять, проверять и

	специально мотивировать на работу: он самомотивирован на успех и достижения. Это амбициозный специалист. Его ведущая потребность – в новой информации и новом опыте. Любит учиться и всегда стремится к повышению компетентности.
2 Это подчиненный холерик	б) Если непосредственный начальник ценит и уважает своего подчиненного, он никогда не уйдет в другую организацию. При позитивных отношениях с руководством представитель этого типа темперамента – преданный и стабильный работник. Такой подчиненный ждет похвалы за хорошие результаты. Он всегда оценит, если руководитель подойдет к нему и спросит о домашних делах. Итак, поддержка со стороны руководителя – важнейший мотиватор для представителя такого типа темперамента; − если руководитель несправедливо накричал на работника такого типа темперамента, он будет долго и тяжело это переживать. Несправедливая критика – серьезный демотиватор для этих людей. Хорошие, добрые отношения с коллегами – обязательное условие для его эффективной работы. Он нередко говорит так: «Меня приглашают в другую организацию и предлагают высокую заработную плату, но я не буду увольняться. Здесь меня ценят и уважают, а на новом месте еще непонятно, как сложатся отношения с руководством и работниками».
3. Это подчиненный меланхолик	в) Про такого подчиненного говорят: "Человек и работник – хороший, обязательный и ответственный, но без инициативы". Он много знает и умеет, компетентный и образованный, но ориентирован на исполнительскую работу и предлагать новые идеи и проекты не будет. Такого сотрудника лучше использовать на монотонных участках работы, где нужны тщательность и основательность. Он хорошо будет справляться с задачами по анализу большого массива информации, выполнять одинаковые и рутинные действия. При формулировании задания ему необходимо давать время для вопросов, обсуждения, записи. Сдержанные и спокойные работники – ценный ресурс для компании. Именно они составляют контингент стабильных сотрудников, преданных компании.

10. Сопоставьте формы критики с высказываниями, воспроизводимыми собеседником, отражающими их сущность

1 Критика-аналогия	а) «Ну вот, строили, строили и, наконец, построили»
2 Критика-восхищение	б) «Ну, ничего, всякое бывает. Я вот однажды по молодости»
3 Критика-ирония	в) «Ну, вы, конечно, молодцы! Додумались, поздравляю!»

Раздел 4. Этика и этикет деловых коммуникаций

1 Устный опрос на лекции

Перечень вопросов для устного опроса:

1. Что такое деловая этика?
2. Какова роль деловой этики в профессиональной деятельности?
3. Что входит в понятие «культура деловых коммуникаций»?
4. Раскройте понятие «деловой этикет». Каковы его составляющие?
5. Какова главная особенность делового этикета?
6. Какие основные правила делового этикета вы знаете?

2 Тестирование по результатам освоения лекционного материала и самостоятельной работы

Тестирование проводится для определения степени усвоения материалов лекций, а также выполнения самостоятельной работы в рамках часов, отведенных на самостоятельную работу обучающихся, в СУО СибГИУ

Перечень вопросов для тестирования:

1. Укажите метод управления, заключающийся в создании «человеческих отношений» на производстве, вызывающих у работника потребность добросовестно выполнять свои обязанности и распоряжения руководителя:

Выберите один правильный ответ

а) административный
б) социально-производственный
в) экономический
г) социально-психологический

2. Как называется стиль общения, при котором к партнеру относятся как к средству достижения внешних по отношению к нему целей?

Выберите один правильный ответ

а) манипулятивный
б) гуманитарный
в) ритуальный
г) гуманистический

3. Каким образом лучше расположить гостя при проведении переговоров, чтобы избежать проблем с его нервозностью и снизить оборонительный настрой?

Выберите один правильный ответ

а) спиной к стене
б) спиной к двери
в) лицом к окну
г) спиной к проходу между креслами

4. Какая максима речевого общения (по Дж. Личу) гласит «уменьшайте затраты слушающего»?

5. Выберите один правильный ответ

скромность

а) такт

б) одобрение

в) великодушие

г) согласи

6. Как называется высказывание, опосредованно указывающее на наличие у делового партнера ряда положительных качеств? _____

7. Вставьте пропущенное слово

Определите термин, обычно обозначающий злоупотребление служебным положением в личных целях — использование должностным лицом своего положения в целях наживы, личного обогащения: _____ (вставьте пропущенное слово).

8. Соотнесите между собой принципы этики делового общения и их элементы

1 Принципы этики делового общения «сверху вниз»	а) попытайтесь достичь четкого разделения прав и ответственности в выполнении общей работы; если круг ваших обязанностей пересекается с кругом обязанностей ваших коллег, это весьма опасная ситуация, и если управляющий не разграничивает ваши обязанности и ответственность от других, попытайтесь сделать это сами
2 Принципы этики делового общения «снизу вверх»	б) если сотрудник не выполнил вашего распоряжения, необходимо дать ему понять, что вам известно об этом; критикуйте действия и поступки, а не личность человека; соблюдайте принцип распределительной справедливости: чем больше заслуги, тем больше должно быть вознаграждение; поощряйте свой коллектив даже в том случае, если успех достигнут
3 Принципы этики делового общения «по горизонтали»	в) старайтесь помогать руководителю в создании в коллективе доброжелательной нравственной атмосферы, упрочению справедливых отношений. Помните, что ваш руководитель нуждается в этом в первую очередь. Не пытайтесь навязывать руководителю свою точку зрения или командовать им. Высказывайте ваши предложения или замечания тактично и вежливо

9. Соотнесите национальные особенности этикета делового общения и их характеристики

1 Особенности делового общения в России	а) если бизнес-партнер говорит, что подумает над сделкой, то он имеет в виду именно то, что говорит. Рабочий этикет не поощряет пустых обещаний. Вы скорее достигнете результата, если не будете торопить вашего

	партнера и дадите ему время подумать над вашим деловым предложением. Не принимайте на свой счет сдержанное поведение коллеги по отношению к вам. Даже если вы вместе работаете уже несколько лет, дистанция и личное пространство — то, что следует уважать в корпоративном общении более всего
2 Особенности делового общения в Японии	б) Обращение на «Вы», называние имени и отчества. Рукопожатие в начале и в конце встречи. Пунктуальность. Визитки с запоминающимся, но простым и лаконичным внешним видом. Протокол встречи с фиксацией устных договоренностей на бумаге. Умение выслушивать и не перебивать собеседника. Краткость и содержательность речи. Размеренный и спокойный темп и тон речи. Грамотность речи и делового письма. Строгий дресс-код для мужчин и женщин
3 Особенности делового общения в Германии	в) Неизменная уклончивость. Менеджеры не отдают приказов, не формулируют задачи, а лишь делают намеки.Подчеркнутая вежливость. Строгая нормативность ответов подчиненных на замечания менеджеров (указание — усвоение — подчинение). Отсутствие в разговоре конструкций косвенной речи (все личные разговоры конфиденциальны и их содержание невежливо передавать третьим лицам). Идея «групповой солидарности».

10. Замените фразы теми, которые предпочтительны в споре

Негативные речевые формы	Предпочтительные фразы
1 Почему это невозможно?	а) по Вашему предложению необходимо добавить информацию …
2 Положение безнадежно…	б) Что потребуется для того, чтобы сделать это возможным?
3 Вам бесполезно пытаться…	в) Возможно, я чего-то не понял, но…

3 Выполнение практических работ

Задания для практических работ, теоретический и методический материал для самостоятельного изучения и вопросы для собеседования представлены в методических указаниях к практическим занятиям.

Примерные задания для практических занятий

Практическое занятие: «Психологические особенности межличностных коммуникаций»

1. Для каждой сферы жизни и деятельности разработан специализированный этикет. Вставить пропущенные названия видов этикета в определениях.

_____ состоит из норм и правил, принятых при царских дворах.

_____соблюдается на дипломатических приемах, переговорах, визитах.

_____регулирует поведение и общение военнослужащих.

_____ – это правила повседневной жизни людей в общественных местах (на улице, в транспорте, на выставках, в театрах, очередях, поликлиниках и пр.)

_____составляет правила делового поведения и общения руководителей и сотрудников компаний и производственных предприятий.

2. Проанализируйте приведенные в таблице средства невербального общения. Определите, какие из них относятся к кинесическим, просодическим, экстралингвистическим, такесическим и проксемическим, заполнив соответствующий столбец таблице.

Таблица – Средства невербального общения и их классификация

Невербальные средства общения	Группы невербальных средств общения
1. Рукопожатие	
2. Дистанция между общающимися	
3. Поза	
4. Смех	
5.Мимика	
6. Похлопывание по плечу	
7. Паузы	
8. Взгляд	

3. Продолжите разговор, используя определенный канал восприятия:

1. Как же выглядят расчеты? … 2. Что же скажут об этом мои сотрудники? … 3. Легко ли работать на этом компьютере? Руки не устают? … 4. Запах этой штуки мне уже невыносим! … 5. А вот это больше соответствует моему вкусу…

4. Найди соответствие между видом коммуникаций, направлением передачи информации, формой обмена информацией. Представьте результат задания в форме таблицы.

Вид коммуникации: восходящая, нисходящая, горизонтальная.

Направление передачи информации: по горизонтали, сверху вниз, снизу вверх.

Форма обмена информацией: донесение о проверке, постановка задач (что, когда делать), донесение об исполнении, обмен мнениями, инструктирование (кто и как делает), донесение о личном мнении сотрудника, планирование, координация действий, сообщение об исполнении.

Таблица – Форма выполнения задания

Вид коммуникации	Направление передачи информации	Форма обмена информацией

5. Добавить возможные действия в ходе предполагаемого выступления в таблице «Технология подготовки к выступлению»

Шаги	Действия
Определите цель. Чего Вы хотите добиться	Четко сформулируйте цель одним предложением - информировать - -
Определите, кто ваши слушатели. какое впечатление Вы хотите оставить у слушателей?	Определение сектора электората - что они знают о проблеме, которой посвящено ваше выступление? - -
Вступление	Привлечение внимания - -
Основная часть	Аргументация - -
Заключение	Типы финалов - -

Практическое занятие: «Формирование коммуникативной компетентности специалиста»

1. Вы получили приглашение на международный симпозиум, и собираетесь принять в нем участие. Какие коммуникационные проблемы могут возникнуть у Вас в этой связи? Заполните следующую таблицу.

Таблица – Виды коммуникационных проблем

Барьеры	Возможные причины	Практическое следствие (в чем может проявиться)
1. Смысловые		
2.		
3. Индивидуальные		
4. Культурные		
5. Экономические		
6. Технологические		
7. Смысловые		

2. Проанализируйте приведенные в таблице помехи при общении. Определите, проявлением какого барьера является каждая из них.

Таблица – Помехи и барьеры

Помехи	Барьеры
1. Различное понимание одних и тех же жестов людьми из разных стран	
2. Фильтрация информации	
3. Жаргон, используемый в рабочей группе	
4. Наличие большого числа уровней в структуре управления	
5. Частое употребление в речи выражений «так сказать», «скажем так» и пр.	
6. Отсутствие у руководителя времени на то, чтобы выслушать каждого подчиненного	
7. Расстояние между общающимися более 50 м	
8. Психологическая несовместимость общающихся	

3. Проанализировать ситуацию, ответить на вопросы.

Вслед за кратким выговором руководитель сказал работнику несколько приятных слов. Наблюдая за сотрудником, руководитель заметил, что его лицо, поначалу несколько напряженное, быстро повеселело. К тому же он начал как всегда шутить и балагурить, рассказал пару свежих анекдотов и историю, которая сегодня произошла у него в доме. В конце разговора руководитель понял, что критика, с которой был начат разговор, не только не была воспринята, но и как бы забыта. Вероятно, работник услышал только приятную часть разговора.

Вопросы:

1. Как Вы думаете, какой принцип конструктивной коммуникации может быть использован руководителем для поиска взаимовыгодного решения?
2. Какие факторы можно использовать для повышения эффективности коммуникации в данной ситуации?

4. Проанализировать ситуацию, ответить на вопросы.

Всякий раз, когда руководитель ведет серьезный разговор с одной из подчиненных, критикует ее работу и спрашиваете, почему она так поступает, она отделывается молчанием. Руководителю это неприятно, он не знает толком, с чем связано ее молчание, воспринимает она критику или нет. Руководитель воспринимает ее поведение как защиту от негативных замечаний.

Вопросы:

1. Как необходимо вести себя в отношении данного сотрудника?
2. Что можно предпринять, чтобы изменить ситуацию?

5. Найдите, объясните и исправьте речевые недочеты в деловой речи.

1. Основные причины преступности среди несовершеннолетних — пагубное и отрицательное влияние социальной среды и двора в условиях нехватки наличия координации и согласования в деятельности педагогов, учителей, общественности и милиции.
2. Ветеран рассказал собственную автобиографию и посоветовал не бояться из-за трудностей на службе.
3. Жители микрорайона говорили о неудовлетворительной организации досуга и свободного времени.
4. После бурного собрания домочадцев ЖЭК споро начал ремонт дома и двора.
5. Больные, не пришедшие на прием, передаются в архив.

6. Объясните сущность и назначение следующих характеристик делового общения.

1. Регламентированность — подчинение установленным правилам и ограничениям.
2. Соответствие собеседников ролевому амплуа (начальника, врача, милиционера).
3. Нормативность языковых средств.
4. Повышенная ответственность участников делового общения за его результат.
5. Повышенная роль этикета

7. Определите, каким требованиям к качествам деловой речи (правильность, точность, уместность, ясность, богатство и др.) не соответствуют следующие высказывания депутатов. Исправьте речевые недочеты.

1. Раскрутка реформ за последние три месяца затронула жизненно важные интересы всех россиян.
2. В нашей стране резко снизилось душевное потребление мяса.
3. Некоторые депутаты, позабыв про регламент, демонстрационно покинули зал.
4. Мы должны использовать всевозможные возможности для улучшения благосостояния и зажиточности людей.
5. Мы сегодня женщину рассматриваем только как рабочую силу, забыли, что она предназначена для воспроизводства нового поколения.
6. В моей телеграмме заложены чаяния моих избирателей, на волне которых я стою на этой трибуне.
7. Обождите, товарищи, еще одно выступление, и я закругляю.
8. Сегодня такой раскардаш идет в стране, что сердце замирает от тревоги.

8. Проанализировать ситуацию, ответить на вопросы.

Сотрудник Петров А.В. является талантливым менеджером творческого типа, в возрасте, обладает статусом и личностными достижениями, пользуется большой популярностью у деловых партнеров, решает любые проблемы и великолепно взаимодействует. Вместе с тем, у руководителя не сложились отношения с Петровым. который, по его мнению, ведет себя достаточно самоуверенно и амбициозно. В работе Петрова руководитель заметил недочеты и решил высказать ему критические замечания, однако его предыдущий опыт свидетельствует о негативной реакции на критику: сотрудник в подобных ситуациях становится раздражительным и настороженным.

Вопросы:

1. Как Вы думаете, какой принцип конструктивной коммуникации может быть использован руководителем для поиска взаимовыгодного решения?

2. Какие факторы можно использовать для повышения эффективности коммуникации в данной ситуации?

Практическое занятие: «Коммуникации в организациях»

1. Ознакомиться с ситуацией и ответить на вопросы.

Один из профессоров Гарвардского университета как-то попросил студентов нарисовать «портрет» процесса коммуникаций. Большинство студентов нарисовали менеджера, который что-то пишет или говорит. Кто-то изобразил вылетающие из уст менеджера «облачка» со словами, другие — листы бумаги, вылетающие из принтера. «Нет, сказал преподаватель, никому из вас не удалось справиться с заданием». Он объяснил, что процесс коммуникаций, или, проще говоря, общение, предполагает, что менеджер, прежде всего, «делится», а не «пишет» или «говорит». Дело не ограничивается простой передачей информации. Менеджер, который никого не слушает, подобен продавцу подержанных машин, заявляющему: «Я-то продаю — это они не хотят покупать». Управленческие коммуникации — улица с двусторонним движением, которая требует и умения слушать, и умения правильно доносить информацию.

Вопросы:

1. Как Вы думаете, какие факторы необходимо учитывать, чтобы создать эффективную коммуникацию?

2. Как бы вы нарисовали «портрет» процесса коммуникаций?

2. Рассчитать стоимость делового совещания по приведенной ниже формуле и ответить на вопросы.

$$С = \frac{Ч \cdot (Т + 1) \cdot ЗП_{ср}}{Н_{ср}}$$

где С – стоимость делового совещания, руб.;

Ч – численность участников, принимаем 12 чел.;

Т – продолжительность совещания, принимаем 0,5 час.;

Рсзп – среднемесячная заработная плата, принимаем 45 тыс. руб.;

Нср – среднее количество рабочих часов за месяц, 176 час.;

1 – коэффициент скрытых потерь, связанных с участием в совещании.

Вопросы:

1. Как снизить стоимость делового совещания?

2. Предложить направления повышения эффективности делового общения.

3. Заполнить таблицу: «Характеристика стадий и этапов деловых переговоров».

Таблица — «Характеристика стадий и этапов деловых переговоров»

№	Стадия переговоров	Этапы переговоров
1	Подготовка переговоров	1.1. Определение целей переговоров 1.2. Выбор средств ведения переговоров 1.3. Установление контакта между сторонами 1.4. 1.5.

4. Заполнить таблицу: «Характеристика стадий и этапов деловых переговоров».

Таблица — «Характеристика стадий и этапов деловых переговоров»

№	Стадия переговоров	Этапы переговоров
2	Проведение переговоров	2.1. Начало переговорного процесса 2.2. 2.3. 2.4. Разработка вариантов и предложений для договоренности

5. Заполнить таблицу: «Характеристика стадий и этапов деловых переговоров».

Таблица — «Характеристика стадий и этапов деловых переговоров»

№	Стадия переговоров	Этапы переговоров
3	Достижение согласия и завершение переговоров	3.1. . Окончательное обсуждение вариантов решения 3.2 3.3.

6. Проанализируйте перечисленные в таблице виды передаваемой в сообщении информации. Определите, о каких коммуникациях (нисходящих, восходящих, горизонтальных, диагональных) идет речь, и заполните таблицу.

Таблица – Виды информации и виды коммуникаций

Виды информации	Виды коммуникаций
1. Информация о бюджете организации	
2. Предложения об улучшении деятельности подразделения и организации в целом	
3. Информация о предстоящих изменениях в составе акционеров	
4. Предложения в разрабатываемый в компании бизнес-план, вносимые различными отделами аппарата управления	
5. Обращение за консультацией по решению конкретной проблемы	
6. Информация о кадровых назначениях	
7. Должностные инструкции	
8. Предложения в проект положения об оплате труда в организации и замечания по нему	

Практическое занятие: «Этическая и этикетная культура деловых коммуникаций»

1. Ознакомиться с приведенными ситуациями и ответить на вопросы по служебному этикету.

1. Должен ли руководитель, входя в служебное помещение первым приветствовать сотрудников, невзирая на их служебный статус будь то охранники или уборщицы?

2. Следует ли стучать в дверь кабинета руководителя, прежде чем войти?

3. Должен ли руководитель в своем кабинете вставать и выходить из-за стола, приветствуя посетителя?

4. Кто первым подает руку для рукопожатия – хозяин кабинета или посетитель? Какую роль играют в этой ситуации пол и возраст?

5. Можно ли подавать руку для рукопожатия через стол?

6. Можно ли посетителю сесть в кабинете руководителя, не дожидаясь приглашения?

7. Принято ли даже в служебной обстановке женщине, вошедшей в кабинет в качестве посетительницы, указывать конкретное место, куда она должна сесть?

8. Что может предложить хозяин кабинета посетителю в качестве угощения – чай, кофе прохладительные напитки, бутерброды пирожные?

9. Когда в кабинете находятся посетители мужского и женского пола, в каком порядке подается угощение?

10. Нужно ли вставать, когда руководитель входит в служебное помещение?

2. Ознакомиться с приведенными ниже ситуациями для анализа и ответить на вопросы.

Ситуации для анализа: «Неудачные фразы при телефонном общении»

1. Декан еще обедает и не может подойти к телефону. Что ему передать?
2. Я не знаю, где бухгалтер. Оставьте свой телефон, я передам, чтобы она Вам позвонила
3. Преподаватель ушел сегодня почему-то рано. Может ему что-то передать?
4. Преподаватель на семинаре. Нечего звонить в рабочее время.
5. У меня сейчас совещание. Звоните позже.
6. Менеджер по продажам уже ушел. Ничем не могу вам помочь.

Вопросы:

1. Как Вы думаете, почему приведенные фразы не стоит употреблять при разговоре по телефону?
2. Какие Вы можете предложить варианты ответов?

3. Деловым этикетом предусматривается обязательный ответ на предложение даже в том случае, когда вы не можете его принять. Подготовьте ответ, выражающий принципиальное согласие с условиями Предложения**.**

4. Подготовьте письмо, в котором сообщается о невозможности принятия Предложения.

5. Подготовьте письма с альтернативными предложениями в случаях, когда вы хотите изменить:

а) цену на товар;
б) условия платежа;
в) условия поставки.

6. Отредактируйте тексты деловых документов, исправьте нарушения языковых норм (орфографии, пунктуации, стилистики и др.) и оформления.

Директору ИФК Выварцу А. Д.
студентка группы И — 155

Горских Л. Ю.

Объяснительная

Я Горских Людмила Юрьевна извиняюсь за пропущенные занятия с 7 — 17 марта по дисциплине «экономическая теория», по болезни. Предъявляю справку с полеклиники института.

Декан ИФК Подпись Вывырец А. Д.

Студентка И — 155 Подпись Горских Л. Ю.
12.12.2022.

7. Отредактируйте тексты деловых документов, исправьте нарушения языковых норм (орфографии, пунктуации, стилистики и др.) и оформления.

Иванову Александру Владимировичу
Пархоменки Натальи Владимировны

Меня, Пархоменко Наталью Владимировну, не пустили в аудиторию из-за опоздания на пару. Опоздание было из-за того, что в столовой была большая очередь и не успев поесть во время перерыва пришлось занять несколько минут от пары. Опоздание было 6.12.22 г.

Прошу разрешить мне посещение последующих занятий по этому предмету.

С уважением, Пархоменко Н. В. Подпись
08.12.22.

4 Оценивание обучающегося на зачете

Промежуточная аттестация производится на основе текущего контроля успеваемости при условии выполнения всех заданий в семестре