

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Абдрахманов Данияр Мавлярович
Должность: ректор ГБОУ ВО "БАГСУ"
Дата подписания: 18.03.2024 20:34:10
Уникальный программный идентификатор:
6caf317d71a2c7d2f749ed2578795b666901352dd

Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Башкирская академия государственной службы и управления
при Главе Республики Башкортостан»

Кафедра экономической теории и социально-экономической политики

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.ДВ.01.02 Тренинг коммуникаций

Уровень высшего образования

МАГИСТРАТУРА

Направление подготовки

38.04.02 Менеджмент

Направленность (профиль) программы
Стратегический менеджмент

Форма обучения
заочная

Уфа 2022

Рабочая программа дисциплины Б1.В.ДВ.01.02 «Тренинг коммуникаций» /сост.Н.А. Биктимирова - Уфа: ГБОУ ВО «БАГСУ», 2022 год

Рабочая программа предназначена для обучающихся очной, заочной форм обучения по направлению подготовки 38.04.02 Менеджмент

РЕКОМЕНДОВАНА заседанием кафедры экономической теории и социально-экономической политики

протокол № 9 (234) от 29 апреля 2022 г.

Заведующий
кафедрой экономической теории и
социально-экономической политики

Согласовано

Руководитель ОПОП

@ Биктимирова Н.А., 2022год
@ ГБОУ ВО «БАГСУ», 2022 год

Содержание

1 Цели и задачи освоения дисциплины.....	4
2 Место дисциплины в структуре образовательной программы	4
3 Требования к результатам обучения по дисциплине	4
4 Структура и содержание дисциплины	5
4.1 Структура дисциплины.....	5
4.2 Содержание разделов дисциплины	7
4.3 Курсовой проект (курсовая работа)	7
5 Учебно-методическое обеспечение дисциплины	8
5.1 Основная литература	8
5.2 Дополнительная литература.....	8
5.3 Периодические издания.....	8
5.4 Интернет-ресурсы	8
5.5 Методические указания к практическим занятиям (семинарам).....	8
5.6 Методические указания к курсовому проектированию и другим 9 видам самостоятельной работы	9
5.7 Программное обеспечение, профессиональные базы данных и 9 информационные справочные системы современных информационных технологий	9
6 Материально-техническое обеспечение дисциплины.....	10
Приложения:	

1 Цели и задачи освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины «Тренинг коммуникаций» являются овладение обучающимися коммуникативной компетентности, как на межличностном, так и деловом уровнях, овладение современными технологиями профессионального и личного общения в процессе непосредственного взаимодействия.

Задачи изучения дисциплины «Тренинг коммуникаций» состоят в следующем

- познакомить обучающихся с конкретными упражнениями и заданиями профессионального общения;
- сформировать умение программировать свое поведение в ситуации общения с другими людьми;
- выработать навыки быстрой адаптации при выстраивании разнообразных контактов в ходе общения с другими людьми;
- развитие навыков межличностного, психологически грамотного взаимодействия.

2 Требования к результатам обучения по дисциплине

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих результатов обучения

Код компетенции	Содержание компетенции (или её части)	Индикаторы компетенций	Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций
УК-3	Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	УК-3.1. – Знает основные правила и условия для организации эффективной командной работы; базовые принципы, определяющие план действий для достижения поставленной цели команды. УК-3.2. – Владеет основными навыками лидера, умеет осуществлять руководство	<u>Знать:</u> - средства социального и психологического воздействия на межличностные и межгрупповые отношения и на отношения субъекта с реальным миром - основные коммуникативные технологии и их динамику - специфику публичных коммуникаций <u>Уметь:</u> - анализировать коммуникационные процессы в организации и разрабатывать предложения по повышению их эффективности - применять полученные знания в профессиональной деятельности <u>Владеть навыками:</u> - пользоваться разнообразными

	<p>членами команды, распределяя и делегируя полномочия между ними для достижения оптимального результата.</p> <p>УК-3.3. – Владеет навыками грамотной и эффективной организации, координации и руководства командным взаимодействием при решении профессиональных задач для достижения поставленной стратегической цели в том числе и во мультинациональном коллективе.</p>	<p>источниками информации и методами их обработки</p> <p>- устных деловых коммуникаций (публичного выступления)</p>

3 Структура и содержание дисциплины

3.1 Структура дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы (108 академических часов).

Вид работы	Трудоемкость, академических часов	
	3 семестр	всего
Общая трудоёмкость	108	108
Контактная работа:	10	10
Лекции (Л)	4	4
Практические занятия (ПЗ)	6	6
Самостоятельная работа:	94	94
- подготовка к практическим занятиям;	34	34
- самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий);	30	30
- подготовка к докладам	30	30
Вид итогового контроля	зачет	зачет

Разделы дисциплины, изучаемые в 4 семестре

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов			
		всего	аудиторная работа		внеауд. работа
			Л	ПЗ	
1	Введение в речевую коммуникацию	22	2	-	20
2	Умения и навыки эффективного профессионального общения	22	2	-	20
3	Тренинг коммуникативных умений	22	-	2	20
4	Публичное выступление в процессе профессиональной коммуникации	22	-	2	20
5	Типы и цели презентаций и публичных выступлений	14	-	2	12
	Итого:	108	4	6	94

Практические занятия (семинары)

№ занятия	№ раздела	Тема	Кол-во часов
1	1	Виды деловых коммуникаций	1
2	2	Принципы и техники публичных выступлений	1
3	3	Типы и цели публичных выступлений	2
8	6	Типы и цели публичных выступлений	2
		Итого:	6

3.2 Содержание разделов дисциплины

Тема 1 Введение в речевую коммуникацию

Виды речевой деятельности: говорение, письмо, слушание, чтение. Функции языка и речи: информативная, агитационная, эмотивная. Речь и мышление. Речевое мышление. Речевая деятельность. Виды речевой деятельности. Коммуникативная грамотность. Модели речевой коммуникации. Речевая норма. Критерии культуры речи. Способы речевого воздействия на личность.

Тема 2 Умения и навыки эффективного профессионального общения

Совершенствование коммуникативных умений и навыков в разных ситуациях общения. Формирование культуры внимательного слушателя. Создание условий для рефлексии собственного поведения в ситуациях общения и положительного восприятия других участников тренинга через выражение своих эмоций.

Тема 3 Тренинг коммуникативных умений

Организация тренинга. Цели и задачи социально-психологического тренинга. Принципы организации занятий: принцип активности, принцип исследовательской позиции, принцип объективации поведения, принцип партнерского общения. Содержание, формы и методы работы в тренинге. Т-группа: понятие, история возникновения и развития, цели, характерные черты, стадии развития тренинговой группы, условия формирования группы высокого уровня развития. Участники тренинговых групп как субъекты активного общения. Основной контингент участников: количественный и качественный состав. Ведущий как руководитель, тренер и участник коммуникации.

Тема 4 Публичное выступление в процессе профессиональной коммуникации

Особенности современной деловой риторики. Речевая культура делового человека. Особенности презентации и публичного выступления как жанров деловой коммуникации. Точность, понятность, чистота, выразительность и информативность публичной речи.

Тема 5 Типы и цели презентаций и публичных выступлений

Цели публичного выступления в зависимости от уровня предполагаемого воздействия на целевую аудиторию. Продающая презентация продуктов и услуг. Презентация бизнес проекта, питч-выступление. Информационные, убеждающие, побуждающие и протокольные публичные выступления. Мотивационные и экспертные публичные выступления. Пресс-конференции. Виды и функции презентаций и публичных выступлений во внутрикорпоративных коммуникациях. Традиционные и гибридные формы научных презентаций и публичных выступлений: научный доклад, научный слэм.

Тема 6 Подготовка плана и структуры публичного выступления

Структурирование ключевых идей выступления. Драматургия публичного выступления: конфликт (проблема) и его разрешение. План публичного выступления: введение, основная часть, заключение. Вводная часть публичного выступления. Структура аргументации: тезис – аргумент – демонстрация. Яркое и мотивирующее завершение публичного выступления.

3.3 Курсовой проект (курсовая работа)

Курсовой проект (курсовая работа) по дисциплине «Тренинг коммуникаций» не предусмотрена учебным планом.

4 Учебно-методическое обеспечение дисциплины

4.1 Основная литература

1 Деловые коммуникации: Учебное пособие / Е.И. Кривокопа. - М.: НИЦ Инфра-М, 2013. - 190 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат). (переплет) ISBN 978-5-16-004277-0 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/389924>

2 Деловые коммуникации / Кулагина Н.В. - М.: Вузовский учебник, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 234 с.: 60x90 1/16 ISBN 978-5-9558-0515-3 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/557755>

4.2 Дополнительная литература

1 Деловые коммуникации: Учебник / О.В. Папкина. - М.: Вузовский учебник: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 160 с.: 60x90 1/16. (переплет) ISBN 978-5-9558-0301-2 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/397223>

2 Деловые коммуникации: социально-психологические аспекты : учеб. пособие / А.М. Пивоваров. — М. : РИОР : ИНФРА-М, 2017. — 145 с. — (Высшее образование: Магистратура). — <https://doi.org/10.12737/22228>. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/672802>

4.3 Периодические издания

1 Социальная психология и общество. Портал психологических изданий <http://www.psyjournals.ru>

2 «Бизнес - журнал» журнал <http://www.business-magazine.ru/>

4.4 Интернет-ресурсы

- Словари и энциклопедии <http://psi.webzone.ru/>

- «Научная и популярная психология» Библиотека. Мастерская (Компьютерная психодиагностика, Психологический практикум) <http://www.psychology-online.net/>

- Практическая психология <http://psynet.narod.ru/main.htm>

4.5 Методические указания к практическим занятиям (семинарам)

Целью практических занятий является углубление и закрепление теоретических знаний, полученных студентами на лекциях и в процессе самостоятельного изучения учебного материала, а, следовательно, формирование у них определенных умений и навыков. В ходе подготовки к практическому занятию необходимо прочитать конспект лекции, изучить основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой.

4.6 Методические указания к курсовому проектированию и другим видам самостоятельной работы

Изучение теоретической части дисциплин призвано не только углубить и закрепить знания, полученные на аудиторных занятиях, но и способствовать развитию у обучающихся творческих навыков, инициативы и организовать свое время.

Самостоятельная работа при изучении дисциплин включает:

- чтение обучающимися рекомендованной литературы и усвоение теоретического материала дисциплины;
- знакомство с Интернет-источниками;
- подготовку к различным формам контроля;
- подготовку ответов на вопросы по различным темам дисциплины в той последовательности, в какой они представлены.

Планирование времени, необходимого на изучение дисциплин, обучающимся лучше всего осуществлять весь семестр, предусматривая при этом регулярное повторение материала. Материал, законспектированный на лекциях, необходимо регулярно прорабатывать и дополнять сведениями из других источников литературы, представленных не только в программе дисциплины, но и в периодических изданиях. При изучении дисциплины сначала необходимо по каждой теме прочитать рекомендованную литературу и составить краткий конспект основных положений, терминов, сведений, требующих запоминания и являющихся основополагающими в этой теме для освоения последующих тем курса. Для расширения знания по дисциплине рекомендуется использовать Интернет-ресурсы; проводить поиски в различных системах и использовать материалы сайтов, рекомендованных преподавателем.

4.7 Программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы современных информационных технологий

В образовательном процессе применяются аудитории 314,403ц.

Аудитория 314.

Приложение: Microsoft Office 2010 Standart (договор поставки программного обеспечения № 303-ПО/2011 от 19.07.2011 г. (ООО "Абсолют-Информ"). Кол-во лицензий: 11 шт.)

- СПС "Консультант Плюс" (соглашение об информационной поддержке от 09.06.2016 г. (ООО Компания права "Респект", РИЦ 33. Кол-во лицензий: сетевая версия (неограниченно)).

Аудитория 403ц.

Приложение: Microsoft Office 2010 Standart (договор поставки программного обеспечения № 101-ПО/2010 от 27.05.2010 г. (ООО "Абсолют-Информ"). Кол-во лицензий: 46 шт.)

- СПС "Консультант Плюс" (соглашение об информационной поддержке от 09.06.2016 г. (ООО Компания права "Респект", РИЦ 33. Кол-во лицензий: сетевая версия (неограниченно)).

5. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Лекционные и практические занятия будут проходить в специализированных аудиториях, которые оборудованы необходимым информационным обеспечением.

Аудитория 314.

Ноутбук Lenovo G50-45 – 1 шт. с выходом в Интернет.

Плазменная панель – 1 шт.

Карта мира и карта РФ

Доска маркерная -1 шт.

24 посадочных места.

Аудитория 403ц.

Ноутбук Acer Aspire A315-21-64EZ – 1шт.

Проектор EPSON EB-530 (2) – 1шт.

Доска магнитно-маркерная – 1шт.

Доска - флипчарт маркерно-магнитная – 1 шт.

15 посадочных мест.

К рабочей программе прилагаются:

- Фонд оценочных средств для проведения аттестации уровня сформированности компетенций обучающихся по дисциплине (модулю), который разрабатывается в виде отдельного документа;

Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
**«Башкирская академия государственной службы и управления
при Главе Республики Башкортостан»**

Кафедра экономической теории и социально-экономической политики

Фонд оценочных средств

по дисциплине
«Тренинг коммуникаций»

МАГИСТРАТУРА

Направление подготовки
38.04.02 Менеджмент

Форма обучения
заочная

Уфа 2022

Фонд оценочных средств предназначен для контроля знаний обучающихся по направлению подготовки 38.04.02 Менеджмент по дисциплине «Тренинг коммуникаций».

Составитель: Н.А. Биктимирова

Фонд оценочных средств обсужден на заседании кафедры экономической теории и социально-экономической политики

Заведующий кафедрой
экономической теории и
социально-экономической политики

Фонд оценочных средств является приложением к рабочей программе по дисциплине «Тренинг коммуникаций».

Раздел 1 – Паспорт фонда оценочных средств по дисциплине «Инновационный менеджмент»

1. Основные сведения о дисциплине

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы (108 академических часов).

Заочная форма обучения

Вид работы	Трудоемкость, академических часов	
	4 семестр	всего
Общая трудоёмкость	108	108
Контактная работа:	10	10
Лекции (Л)	4	4
Практические занятия (ПЗ)	6	6
Самостоятельная работа:	94	94
- подготовка к практическим занятиям;	34	34
- самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий);	30	30
- подготовка к докладам	30	30
Вид итогового контроля	зачет	зачет

2. Требования к результатам обучения по дисциплине, формы их контроля и виды оценочных средств

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих результатов обучения

Формируемые компетенции	Планируемые результаты обучения дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций	Типы контроля
УК-3 Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	<u>Знать:</u> - средства социального и психологического воздействия на межличностные и межгрупповые отношения и на отношения субъекта с реальным миром - основные коммуникативные технологии и их динамику - специфику публичных коммуникаций	Тестирование по лекционному материалу Письменные домашние работы. Устное индивидуальное собеседование – опрос
	<u>Уметь:</u> - анализировать коммуникационные процессы в организации и разрабатывать предложения по повышению их эффективности - применять полученные знания в профессиональной деятельности	Выполнение и защита индивидуальных творческих заданий. Устное индивидуальное собеседование.
	<u>Владеть навыками:</u> - пользоваться разнообразными источниками информации и методами их обработки - устных деловых коммуникаций (публичного выступления)	Выполнение индивидуального творческого задания. Выполнение задач

Соответствие разделов (тем) дисциплины и контрольно-измерительных материалов и их количества

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) учебной дисциплины (модуля), практики, программы итоговой аттестации	Контрольно-измерительные материалы, количество заданий или вариантов			
		Тестовые задания	Типовые задачи/задания /вопросы	РГР (РГЗ)	Курсовой проект (проект)
1	Введение в речевую коммуникацию	2	-/1/1	-	-
2	Умения и навыки эффективного профессионального общения	2	-/1/1	-	-

3	Тренинг коммуникативных умений	2	-/1/1	-	-
4	Публичное выступление в процессе профессиональной коммуникации	4	1/-/1	-	-
	итого	10	1/3/4	-	-

Оценочные средства

Блок А

А.0 Фонд тестовых заданий по дисциплине

1. Общение - это

а) сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание партнера;

б) сплав специальных знаний, умений, сформированных в процессе профессиональной деятельности;

в) осмысление социокультурных ценностей общества;

г) проявление мировоззренческих взглядов педагога.

2. Манипуляция - это

а) скрытое управление собеседником против его воли;

б) равноправное общение партнеров;

в) открытое управление собеседником против его воли;

г) система действий одного партнера по отношению к другому с целью предоставления ему определенной выгоды.

3. Перцептивная сторона общения – это

а) формирование у человека собственного образа;

б) формирование образа другого человека, что достигается прочтением» за физическими характеристиками партнера его психологических свойств и особенностей поведения, т.е. процесс восприятия одного человека другим;

в) процесс самовосприятия человека;

г) процесс самовосприятия и оценки человека.

4. Эмпатия - это

а) индивидуальные эмоциональное сопереживание человека;

б) качество личности, ее способность проникать с помощью чувств в душевные переживания других людей, сочувствовать им, разделять их переживания;

в) собственные эмоциональное сопереживание человека;

г) качество личности, ее способность оставаться равнодушным к переживаниям других людей.

5. Монолог - это

а) вид речи, заключающийся в попеременном обмене действиями двух и более субъектов;

б) преобладание высказывания одной личности и слушания другой;

в) вид речи, заключающийся в попеременном обмене знаковой информацией двух и более субъектов;

г) вид речи, заключающийся в попеременном обмене репликами двух и более субъектов.

6. Связь, в ходе которой осуществляется обмен информацией между системами в живой и неживой системе - это

а) коммуникация;

б) сообщение;

в) передача информации;

г) обмен действиями между людьми.

7. Т-группа - это

а) группа, создаваемая для воздействия в системе межличностных отношений на ее членов с целью развития у них социально-психологической компетентности, навыков общения и взаимодействия;

б) группа, создаваемая для развития индивидуальности ее членов;

в) группа, создаваемая для развития самопознания ее членов;

г) группа, создаваемая для воздействия в системе межгрупповых отношений на ее членов с целью развития у них социально-психологической компетентности, навыков общения и взаимодействия.

8. Д.Л. Морено является основоположником:

а) Т-групп;

б) Б-групп;

в) Пси-групп;

г) ТА-групп.

9. Задача работы Б-групп - это

а) выработка у участников определенных стереотипов поведения, помогающих им справляться с проблемами и приспосабливаться к определенным жизненным обстоятельствам;

б) выработка у участников знаний, умений и навыков в сфере общения;

в) выработка у участников определенных стереотипов поведения, не помогающих им справляться с проблемами;

г) выработка у участников определенных стереотипов поведения, иногда помогающих им приспосабливаться к определенным жизненным обстоятельствам.

10. В-группы возникли в недрах:

а) психоанализа;

б) гуманистической психологии;

в) отечественной психологии;

г) бихевиоризма.

Блок В.

Подготовка к практическим занятиям:

Тема Коммуникативные игры в тренинге. Тренинг коммуникативных умений

План:

1. Характеристика коммуникативных игр.
2. Приёмы адаптации коммуникативных игр к возрасту участников

тренинговой группы

Тема Тренинг управленческого общения

План:

1. Тренинг аргументации, тренинг умения слушать
2. Тренинг навыков индивидуального или группового опроса.

Тема: Обратная связь в тренинге:

План:

1. Правила обратной связи
- 2 Игры и психотехники, ориентированные на получение обратной связи

Тема: Социально-психологический тренинг как активная форма развития коммуникативной компетентности личности.

1. Характеристика социально-психологического тренинга.
2. Методика построения и проведение тренингового занятия

Тема Виды и типы коммуникаций в деловом общении

- 1 Коммуникативная сторона делового общения.
- 2 Вербальная коммуникация.
- 3 Приемы эффективного слушания делового партнера: внимание, установка, нереплексивное и рефлексивное слушание, эмпатическое слушание.
- 4 Невербальная коммуникация.
- 5 Интерактивная сторона делового общения — взаимодействие партнеров: кооперация, конкуренция, конгруэнция

Тема Преодоление коммуникативных барьеров в деловом общении

- 1 Кросс-культурный менеджмент и деловая коммуникация
- 2 Межличностное деловое общение.
- 3 Самопрезентация в общении.
- 4 Социальные ожидания, их роль в деловом общении.
- 5 Деловое общение как взаимодействие партнеров.

Тема 3 Преодоление конфликтов в деловом общении

- 1 Стадии становления и протекания конфликта.
- 2 Структура конфликта.
- 4 Типология конфликтов в деловом общении
- 5 Основные проявления индивидуально-психологической предрасположенности к конфликту.
- 6 Социально-психологическая диагностика конфликта, выделение в нем уровней: межличностного, внутриличностного, нервно-психического.
- 7 Пути разрешения конфликтов в деловом общении

8 Механизмы влияния на делового партнера в конфликтной ситуации: выжидание, удержание состояния неопределенности: поиск минимальной кооперации в зоне согласия; «приближение — избегание»; демонстрация усиления собственных ресурсов.

Блок С

Еурсовая работа по данной дисциплине не предусмотрена

Типовые задачи для решения:

Задача 1

1. В чем состоит, по Вашему мнению, значение коммуникации в современном менеджменте?

2. Чем отличаются, на Ваш взгляд, коммуникативные ресурсы организации от традиционных?

3. Рассмотрите организацию коммуникативного пространства как основу эффективности и жизнеспособности организации на примере.

4. Проанализируйте взаимозависимость участников деловой коммуникации.

5. Что подразумевается под коммуникативной компетентностью менеджера? Обоснуйте свое мнение.

Задача 2 «Опоздавший»

Разделитесь на пары. В паре один – «руководитель», другой – «подчиненный». Задача «подчиненного» объяснить, что у него не было другого выхода, что он не специально опоздал, или разжалобить «начальника», придумав соответствующую историю. Задача «начальника» – логично доказать «подчиненному», что его увертки не имеют под собой реальной почвы. «Начальник» умышленно усиливает конфликтную ситуацию, дающую ему право на отказ. «Подчиненный» не должен поддаваться на провокацию.

Блок D.

ВОПРОСЫ К ЗАЧЕТУ

1. Базовые определения и понятия: общение, коммуникация, информация, деловые коммуникации, информационные связи, управленческая информация.
2. Коммуникация: определения понятия, типы коммуникации и ее барьеры.
3. Функции коммуникации.
4. Роль и значение коммуникаций в процессе управления организацией.
5. Уровни и виды коммуникации.
6. Элементы и этапы коммуникационного процесса.
7. Коммуникационные каналы и их пропускная способность.
8. Преграды и помехи в деловом общении.
9. Вербальные средства коммуникации.
10. Невербальные средства коммуникации.
11. Виды деловых посланий.
12. Деловая беседа как основная форма деловой коммуникации.
13. Способы ведения переговоров.
14. Коммуникативные барьеры в деловом общении: логические, семантические, групповые, социальные, организационные. Способы преодоления коммуникативных барьеров. Примеры.
15. Правила и принципы эффективного слушания. Примеры.
16. Деловые беседы и их виды.
17. Организация проведения деловой беседы.
18. Назначение и виды деловых совещаний.
19. Подготовка деловых совещаний.
20. Убеждение и слушание в деловой коммуникации. Убеждающий стиль делового общения. Примеры.
21. Письменная коммуникация в деловой сфере. Принципы эффективной письменной коммуникации.
22. Основные формы и правила оформления деловой письменной коммуникации. Примеры.
23. Невербальный язык деловых партнеров: язык жестов, тела, глаз, мимика. Примеры.
24. Невербальный язык деловых партнеров: голос, тон, темп речи и пауза в деловой коммуникации. Примеры.
25. Особенности организации пространства деловой коммуникации
26. Деловые качества личности. Типологии деловых партнеров и особенности деловой коммуникации. Примеры.
27. Особенности взаимодействия различных типов деловых партнеров в отношениях "руководитель - подчиненный" и "сотрудник - сотрудник". Примеры.
28. Особенности межкультурной деловой коммуникации. Показатели межкультурных различий и специфика взаимодействия представителей различных деловых культур.
29. Типология конфликта.

30. Приёмы смягчения и предотвращения конфликтных ситуаций в процессе делового общения.

Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Лекции. Лекции являются одной из основных форм преподавания дисциплины. Основу лекции составляют определенные темы, сущность и содержание предмета исследования. Лекция пробуждает мысль, вырабатывает взгляд на науку, помогает уяснить основные идеи. Обучающиеся могут репликой уточнить или усилить определенный аспект лекции, соответствующей реакцией одобрить или усомниться в том или ином положении. При этом создается атмосфера совместной работы лектора и аудитории. На усмотрение преподавателя лекция может проводиться в виде дискуссии с обсуждением конкретных примеров из российской практики на основе заранее распечатанных лекций, переданных преподавателем обучающимся в электронном виде. Данная форма проведения лекционных занятий, считается, на наш взгляд, прогрессивной, т. к. обучающиеся делают только лишь поясняющие для себя записи.

Практические занятия и активные формы обучения. Практические занятия должны быть основаны на современных методах интерактивных технологий обучения. В качестве методов активных форм обучения предлагается использовать дискуссии, проигрывание ролей, приглашение практиков в аудиторию, практикующие упражнения, посещение реальных организаций, применение аудиовизуальных средств (просмотр учебных видеofilьмов). На практических занятиях целесообразно проводить тестирование, которое позволит лучше закрепить лекционный материал и подготовиться к зачету. Практические занятия должны предусматривать развитие креативного мышления, культуры речевого поведения, языковую грамотность, умение взаимодействовать в командах и проявлять лидерские качества.

Проведение зачета. Оценивающая функция зачетов заключается в том, что они подводят итог, как знаниям обучающихся, так и всей учебной работе по данному предмету. В определенной степени преподаватель оценивает и себя, результаты своей учебно-педагогической деятельности. Если зачеты принимаются объективно и доброжелательно, то они, бесспорно, играют большую воспитательную роль: стимулируют трудолюбие, принципиальность, ответственное отношение к делу, развивают чувство справедливости, уважения к науке, вузу и преподавателям. Зачет проводится в письменной форме. На зачетную оценку при этой форме зачета влияют содержательность, глубина раскрытия письменных ответов и логика мышления. На усмотрение преподавателя, зачет может проводиться и в устной форме.

Самостоятельная работа обучающихся. Существенным элементом самостоятельной работы обучающихся является изучение рекомендованной литературы. Изучая учебную литературу, следует уяснить основное содержание той или иной проблемы инновационного менеджмента. Глубокое усвоение инновационного менеджмента предполагает обращение к его истории

становления и развития, знание классических и современных концепций. Самостоятельная работа требует постоянного уточнения сущности и содержания инструментов инновационного менеджмента посредством обращения к учебной и периодической литературе, ресурсам Internet.

Подготовка обучающихся к практическим занятиям и активным формам обучения. В ходе подготовки к практическим занятиям важное место отводится самостоятельной работе с научной и учебно-методической литературой: монографиями, научными сборниками, статьями, учебниками, учебными пособиями. Рекомендуется делать записи о проделанной самостоятельной работе, которые могут быть представлены в разной форме: краткий план книги, тезисы, выписки, аннотация, конспект. Подготовка к практическим занятиям не сводится только к работе с учебной и научной литературой, но включает и повторение лекционного материала.

Подготовка обучающихся к зачету. Начинать готовиться к зачету необходимо заранее. Основная ошибка при подготовке к зачету, заключается в том, что обучающийся начинает готовить конкретные ответы по каждому из вопросов. Обычно это требует значительного времени, которого часто не хватает для того, чтобы до зачета повторить все вопросы. Чтобы избежать подобного рода трудностей, подготовку к зачету рекомендуется проводить по следующей схеме:

- выделить группу вопросов, которые относятся к определенной теме, рассмотренной на лекциях курса;
- изучить материал этой темы, пользуясь конспектом лекций и учебниками;
- обдумать план ответа по каждому из выделенных вопросов и записать его (только план!);
- вспомнить, что говорилось на практических занятиях по выделенной теме курса;
- после этого можно переходить к следующей группе вопросов.

Преподаватель на зачете проверяет не столько уровень запоминания учебного материала, сколько то, как обучающийся понимает те или иные категории и реальные проблемы, как умеет мыслить, аргументировать, отстаивать определенную позицию, объяснять выученную дефиницию. Таким образом, необходимо разумно сочетать запоминание и понимание, простое воспроизводство учебной информации и работу мысли.

