

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Абдрахманов Данияр Мавляирович
Должность: ректор ГБОУ ВО «БАГСУ»
Дата подписания: 07.03.2024 11:42:25
Уникальный идентификатор:
6caf317d71a2c7d2f749ed2578795b66901353dd

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

Кафедра экономики и управления

УТВЕРЖДАЮ
Ректор _____ Д.М. Абдрахманов

«31» мая 2023 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Технологии делового взаимодействия

Б1.В.10

Уровень высшего образования

МАГИСТРАТУРА

Направление подготовки

38.04.01 Экономика

Направленность Экономическая политика

Квалификация

Магистр

Форма обучения

очно-заочная

Уфа 2023

Рабочая программа дисциплины Б1.В.10 «Технологии делового взаимодействия» /сост.Н.А. Биктимирова - Уфа: ГБОУ ВО «БАГСУ», 2023 год

Рабочая программа предназначена для обучающихся очно-заочной формы обучения по направлению подготовки 38.04.01 Экономика

РЕКОМЕНДОВАНА заседанием кафедры экономики и управления
протокол № 7(244) от 10 марта 2023 г.

Заведующий
кафедрой экономической теории и
социально-экономической политики

_____ З.Э. Сабирова

Согласовано
Руководитель ОПОП

@ Биктимирова Н.А., 2023 год
@ ГБОУ ВО «БАГСУ», 2023 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 видам самостоятельной работы	9
5.7 Программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы современных информационных технологий.....	9
6 Материально-техническое обеспечение дисциплины.....	10
Приложения:	
Фонд оценочных средств	
Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины	

1 Цели и задачи освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины «Технологии делового взаимодействия» является формирование способности к коммуникации в устной и письменной формах для решения задач межличностного и межкультурного делового взаимодействия; способствовать овладению теоретическими и практическими основами профессиональной этики, технологиями межличностного взаимодействия, повышению деловой культуры, развитию коммуникативной компетенции и навыков эффективного общения.

Задачи:

- знакомство с основными понятиями в области делового взаимодействия, видами коммуникаций, моделями поведения в процессе коммуникаций;
- освоение традиционных и новых типов вербальных, паралингвистических и невербальных сигналов и их значения в деловой коммуникации, а также знакомство со спецификой коммуникационного пространства в бизнес-среде;
- изучение современных технологий ведения деловых коммуникаций, переговоров, совещаний, а также деловой переписки с использованием различного инструментария;
- освоение основных навыков публичного выступления и самопрезентации.

2 Требования к результатам обучения по дисциплине

Процесс изучения дисциплины для обучающихся государственно-правового профиля 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	ИУК-3.1 Знать основные этапы и виды коммуникаций, структуру процесса коммуникации, функции и принципы общения, основные ИУК-3.2 Эффективно использует стратегию сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет роль каждого участника в команде ИУК-3.3 Владеть: навыками налаживания внешних и внутренних коммуникаций в организации, современными технологиями влияния на индивидуальное и групповое поведение в организации	Знать: - содержания основных коммуникативных технологий Уметь: - осуществлять социальное взаимодействие на основе принятых в обществе моральных и правовых норм, проявления уважения к людям, толерантности к другой культуре Владеть навыками: приемами привлечения внимания и установления контакта с аудиторией, средствами воздействия в

			устной речи: убеждение и внушение; психологического воздействия в процессе публичного выступления, поддержания электронных коммуникаций
--	--	--	---

3 Структура и содержание дисциплины

3.1 Структура дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетные единицы (72 академических часа).

Вид работы	Трудоемкость, академических часов	
	2 семестр	всего
Общая трудоёмкость	72	72
Контактная работа:	18	18
Лекции (Л)	-	-
Практические занятия (ПЗ)	18	18
Промежуточная аттестация (зачет)	4	4
Самостоятельная работа:	50	50
- подготовка к практическим занятиям;	16	16
- самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий);	16	16
- подготовка к докладам	18	18
Вид итогового контроля	зачет	зачет

Разделы дисциплины, изучаемые в 2 семестре

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов			
		всего	аудиторная работа		внеауд. работа
			Л	ПЗ	
1	Коммуникативные технологии: виды и типы коммуникаций	14	-	4	10
2	Коммуникативные барьеры, или социально-психологические аспекты делового общения	14	-	4	10
3	Конфликт в коммуникациях, его психологические особенности	14	-	4	10
4	Коммуникативное пространство современной организации	14	-	4	10
5	Документационное обеспечение делового общения. Совещание, пресс-конференция и публичные выступления	12	-	2	10

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов			
		всего	аудиторная работа	внеауд. работа	
	Итого:	72	0	18	50

3.2 Содержание разделов дисциплины

Тема 1 Коммуникативные технологии: виды и типы коммуникаций

Устная деловая коммуникация. Собеседование при приеме на работу. Технология телефонных бесед. Переговоры как форма деловой коммуникации и средство разрешения конфликтов. Речевые коммуникации в деловых переговорах. Презентация, ее смысл и назначение. Письменная деловая коммуникация: правила оформления и язык деловых посланий.

Тема 2 Коммуникативные барьеры, или социально-психологические аспекты делового общения

Взаимопонимание - основа и цель делового общения. Коммуникативные барьеры, их преодоление. Внешние и внутренние барьеры. Преодоление коммуникативных барьеров: способы и приемы. Межличностное деловое общение. Самопрезентация в общении. Социальные ожидания, их роль в деловом общении. Деловое общение как взаимодействие партнеров. Тренинг «Коммуникативные барьеры».

Тема 3 Конфликт в коммуникациях, его психологические особенности

Конфликт как психологически осознанное столкновение противоположно направленных потребностей, интересов, целей, установок, мотивов и типов поведения деловых партнеров. Стадии становления и протекания конфликта. Структура конфликта. Типология конфликтов в деловом общении: по источнику, мотивации, социальной формализации, форме выражения, социально-психологическому эффекту.

Тема 4 Коммуникативное пространство современной организации

Рабочая группа как особый тип социальной группы. Типология рабочих групп. Психологические характеристики рабочей группы. Морально-психологический климат в рабочей группе: стадии его формирования и развития. Степень сплоченности членов рабочей группы. Межличностные отношения в рабочей группе: гармоничные, противоречивые, конфликтные. Конформизм и неконформизм. Психологические механизмы регулирования коллективной деятельности рабочей группы: адаптация, коммуникация, идентификация, интеграция.

Тема 5 Документационное обеспечение делового общения. Совещание, пресс-конференция и публичные выступления

Место и роль документирования в деловом общении. Документирование договорно-правовых отношений экономической деятельности.

Документирование управленческой деятельности. Общие правила оформления документов: обращение, выражение вежливости, подпись, дата, адрес. Общепринятые правила деловой корреспонденции.

3.3 Практические занятия (семинары)

3.3.1 Очная форма обучения

№ занятия	Тема	Кол-во часов
1	Коммуникативные технологии: виды и типы коммуникаций	4
2	Коммуникативные барьеры, или социально-психологические аспекты делового общения	4
3	Конфликт в коммуникациях, его психологические особенности	4
4	Коммуникации в рабочей группе	4
5	Документационное обеспечение делового общения	2
	Коммуникативные технологии: виды и типы коммуникаций	4
	Итого:	18

3.4 Курсовой проект (курсовая работа)

Курсовой проект (курсовая работа) по дисциплине не предусмотрена учебным планом.

4 Учебно-методическое обеспечение дисциплины

4.1 Основная литература

1 Адамьянц, Т. З. Социальные коммуникации : учебник для вузов / Т. З. Адамьянц. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 200 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06898-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/474259> (дата обращения: 14.10.2021).

2 Деловые коммуникации в государственном и муниципальном управлении : учебное пособие для вузов / А. С. Никитина, Н. Г. Чевтаева, С. А. Ваторопин, А. С. Ваторопин. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 171 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13964-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/467374> (дата обращения: 14.10.2021).

5.2 Дополнительная литература

1 Колышкина, Т. Б. Деловые коммуникации, документооборот и делопроизводство : учебное пособие для вузов / Т. Б. Колышкина, И. В. Шустина. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 145 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14216-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/468074> (дата обращения: 14.10.2021).

2 Скибицкий, Э. Г. Научные коммуникации : учебное пособие для вузов / Э. Г. Скибицкий, Е. Т. Китова. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 204 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08934-9. — Текст :

электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/474872> (дата обращения: 14.10.2021).

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>

- Наука и школа. URL: <http://elibrary.ru/issues.asp?id=8903>

- Специальное образование. 2013, № 1(29) [Электронный ресурс] / Екатеринбург: Уральский государственный педагогический университет, 2013.

- 148 с. - Режим доступа: <http://www.biblioclub.ru/index.php?page=book&id=139471>

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 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

Академия на законном основании располагает материально-техническим обеспечением образовательной деятельности (помещениями и оборудованием) для реализации дисциплины.

Помещения представляют собой учебные аудитории для проведения учебных занятий (включая проведение текущего контроля успеваемости) и промежуточной аттестации, предусмотренных по дисциплине, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения.

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

Допускается замена оборудования его виртуальными аналогами.

Аудитория	Наименование объекта	Назначение	Перечень основного оборудования
304	Компьютерный класс. Кабинет информационных технологий в юридической деятельности	Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа (практических занятий, лабораторных работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации	- персональный компьютер – 13 шт. с выходом в Интернет; - принтер HP Color LJ Pro 200 M25 frw (CF147A) A4 цветной лазерный – 1 шт.; - проектор Beng MW526 DLP 3200Lm WXGA – 1 шт.; - экран на штативе 180x180см Dinon Tripod – 1 шт.; - доска маркерно - магнитная – 1 шт.; - доска классная - 1 шт.; - столы, стулья; (29 посадочных мест); - шкаф пенал - 1 шт.; - стол двухтумбовый - 1 шт.; - шкаф для документов закрытый 800*420*2100.
310	Компьютерный класс.	Помещение для самостоятельной работы	- персональный компьютер – 13 шт. с выходом в Интернет; - проектор EPSON EB - X500 – 1 шт.; - экран на штативе 180x180см Dinon Tripod – 1 шт.; - доска маркерно - магнитная – 1 шт.; - столы, стулья; (29 посадочных мест); - трибуна настольная – 1 шт
420	Кабинет социально-экономических дисциплин	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа (практических занятий, лабораторных работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации	доска классная (1 шт.); - парты (34 шт.); - трибуна настольная – 1 шт.; - экран настенный MW – 1 шт.; - столы, стулья (68 посадочных мест); - шкаф для документов закрытый 800*420*2100.
412	Кабинет	Учебная аудитория для	- доска классная (1 шт.); - доска маркерно-магнитная – 1 шт.;

	экономической теории	проведения занятий лекционного типа, семинарского типа (практических занятий, лабораторных работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации	- проектор EPSON EB 530 (1024x768) (1 шт.); - экран для проектора (1 шт.); - парты (12 шт.); - столы, стулья (24 посадочных мест); - трибуна настольная – 1 шт.; - шкаф для документов закрытый 800*420*2100.
--	----------------------	--	--

К рабочей программе прилагаются:

- Фонд оценочных средств для проведения аттестации уровня сфорсированности компетенций обучающихся по дисциплине (модулю), который разрабатывается в виде отдельного документа.
- Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

• **ЛИСТ**

• **согласования рабочей программы**

• направление подготовки: 38.04.01 Экономика Н

од и наименование

• направленность: Экономическая политика На

• дисциплина: _____ Д

• Форма обучения: очная-заочная
(очная, очно-заочная, заочная)

• РЕКОМЕНДОВАНА заседанием кафедры

наименование кафедры

• протокол № _____ от " ____ " _____ 20__ г.

• ответственный исполнитель, заведующий кафедрой

• _____ *наименование кафедры*

подпись расшифровка подписи дата

Исполнители:

•

должность

подпись

расшифровка подписи

дата

•

•

должность

подпись

расшифровка подписи

дата

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий кафедрой¹

наименование кафедры

личная подпись

расшифровка подписи

дата

•

¹Согласование осуществляется с заведующими теми кафедрами, за которыми закреплены дисциплины (модули), указанные в постреквизитах данной дисциплины (модуля)

-
- **Актуализация рабочей программы дисциплины**
 - «Код наименование» на 20__ год приёма

Внесенные изменения на 20__ год приёма

УТВЕРЖДАЮ
Заведующий выпускающей кафедрой

(подпись, расшифровка подписи)

“ ____ ” _____ 20.... г.

-
- В рабочую программу вносятся следующие изменения:
-
-
-
- Рабочая программа пересмотрена и одобрена на заседании выпускающей кафедры экономической теории и социально-экономической политики

наименование кафедры

• (дата, номер протокола заседания).

- Преподаватель _____ И.О. Фамилия
 - (подпись)

-
-
-

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

Кафедра экономики и управления

**Фонд
оценочных средств**
по дисциплине
«Технологии делового взаимодействия»

Направление подготовки

38.04.01 Экономика

Направленность Управление социальной сферой

Квалификация

Магистр

Форма обучения

Очно-заочная

Уфа 2023

Фонд оценочных средств предназначен для контроля знаний обучающихся по направлению подготовки 38.04.01 Экономика по дисциплине «Технологии делового взаимодействия».

Составитель: Н.А. Биктимирова

Фонд оценочных средств обсужден на заседании кафедры экономики и управления

Заведующий кафедрой

Сабирова З.Э.

Фонд оценочных средств является приложением к рабочей программе по дисциплине «Технологии делового взаимодействия».

1. Основные сведения о дисциплине

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетные единицы (72 академических часа).

Вид работы	Трудоемкость, академических часов	
	2 семестр	всего
Общая трудоёмкость	72	72
Контактная работа:	18	18
Лекции (Л)	-	-
Практические занятия (ПЗ)	18	18
Промежуточная аттестация (зачет)	4	4
Самостоятельная работа:	50	50
- подготовка к практическим занятиям;	16	16
- самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий);	16	16
- подготовка к докладам	18	18
Вид итогового контроля	зачет	зачет

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих результатов обучения

Формируемые компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций	Типы контроля
УК-3 Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - содержания основных коммуникативных технологий <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - осуществлять социальное взаимодействие на основе принятых в обществе моральных и правовых норм, проявления уважения к людям, толерантности к другой культуре <p>Владеть навыками: приемами привлечения внимания и установления контакта с аудиторией, средствами воздействия в устной речи: убеждение и внушение; психологического воздействия в процессе публичного выступления, поддержания электронных</p>	<p>Тестирование по лекционному материалу (блок А).</p> <p>Письменные домашние работы (блок С).</p> <p>Устное индивидуальное собеседование – опрос (блок D).</p>

	коммуникаций	
--	--------------	--

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	Виды и типы коммуникаций	2	1/-/5	-	-
2	Преодоление коммуникативных барьеров в деловом общении	2	1/-/5	-	-
3	Преодоление конфликтов в деловом общении	2	1/-/8	-	-
4	Коммуникации в рабочей группе	2	1/-/6	-	-
5	Виды документационного обеспечения делового общения	2	-/-/6	-	-
	Всего	10	4/-/30	-	-

1. Оценочные средства

Блок А

А.0 Фонд тестовых заданий по дисциплине

2. Общение – сложный, опосредованный множеством факторов процесс установления и развития контактов между людьми, заключающийся в обмене информацией, а также в:

- 1.1 развитию аудиальных способностей;
- 1.2 обмену личностными характеристиками;
- 1.3 восприятию и пониманию партнерами друг друга;

2. Коммуникация в широком смысле это:

- 2.1 обмен полезной информацией;
- 2.2 все виды невербального общения;

2.3 это процесс передачи сообщения, информации;

3. Общение между людьми, имеющими одинаковый социальный статус: отношения между коллегами, партнерами, субъектами взаимодействия называется:

- 3.1 вертикальное;
- 3.2 диагональное;
- 3.3 горизонтальное;

4. Укажите два основных вида знаковых систем, которые используются в коммуникативном процессе:

- 4.1 вербальная и невербальная;
- 4.2 устная и письменная;
- 4.3 монолог и диалог;

5. Вид коммуникации, осуществляющийся без использования слов, т.е. без речевых и языковых средств, представленных в прямой или какой-либо знаковой форме называется:

- 5.1 вербальная;
- 5.2 невербальная;
- 5.3 мысленная;

6. Назовите инструмент, с помощью которого осуществляется невербальное общение:

- 6.1 тело человека;
- 6.2 языковые средства;
- 6.3 речь;

7. Назовите один из приемов делового общения, основанный на произнесении вслух имени собеседника:

- 7.1 «Терпеливый слушатель»;
- 7.2 «Зеркало отношений»;
- 7.3 «Имя собственное»;

8. Назовите форму делового общения:

- 8.1 совещание;
- 8.2 аутотренинг;
- 8.3 гипноз;

9. На каком этапе беседы происходит анализ собранного материала и его редактирование:

- 9.1 систематизация;
- 9.2 планирование;
- 9.3 сбор материала;

10. Как называется собрание заинтересованных лиц с целью обсуждения заранее определенных вопросов, обмена информацией:

- 10.1 совещание;
- 10.2 переговоры;
- 10.3 беседа;

Блок В.

Типовые задачи для решения:

Формулировки заданий творческого уровня, позволяющие оценивать и диагностировать умения, интегрировать знания различных областей, аргументировать собственную точку зрения, приводятся ниже в данном документе.

Индивидуальные творческие задания:

Задание 1. Тема: Барьеры в общении

Вопросы для самоконтроля

1. Что такое коммуникативные барьеры?
2. Назовите основные характеристики логического барьера и пути их преодоления.
3. Назовите основные характеристики барьера восприятия и понимания и пути его преодоления.
4. Назовите основные характеристики семантического барьера и пути его преодоления.
5. Назовите основные характеристики фонетического барьера и пути его преодоления.
6. Назовите основные характеристики барьера взаимодействия и пути его преодоления.

Задание 2

Определите, владеете ли вы навыками человека, приятного в общении:

Умеете ли вы поздороваться так, чтобы вам улыбнулись в ответ?

Умеете ли вы так прервать затянувшийся разговор, чтобы собеседник на вас не обиделся?

Умеете ли вы шуткой разрядить обстановку, остудить закипевшие страсти?

Умеете ли вы так отказать человеку, обратившемуся к вам с бестактной или несвоевременной просьбой, чтобы не прервать с ним отношения?

Если с вами грубы, можете ли вы не отвечать грубостью? Способны ли вы спокойно ответить грубияну или другим способом осадить его?

Умеете ли вы попроситься так, чтобы вас захотелось увидеть снова?

Задание 3

Расскажите о своем опыте преодоления барьеров в общении. Проблемные ситуации обсудите.

Задание 4

Назовите вежливые формы обращения с просьбой (прошу вас, будьте так любезны и т.п.), затем вежливые формы отказа (к сожалению, не смогу вам помочь; это не в моих силах и т.п.)

Вспомните о предпочтительности в определенных ситуациях просьбы в сослагательном наклонении (хотелось бы), ответа по формуле да, но... .

Найдите формулы просьбы и отказа, уместные в общении с коллегой, с вышестоящим лицом, с клиентом фирмы.

1. Составьте план деловой беседы, используя информационные, контрольные и подтверждающие виды вопросов.
2. Составьте план деловой беседы, используя ознакомительные, однополюсные, направляющие виды вопросов.
3. Составьте план деловой беседы, используя вопросы для ориентации, альтернативные, встречные виды вопросов.
4. Составьте план деловой беседы, используя вступительные, направляющие и подтверждающие виды вопросов.
5. Составьте план деловой беседы, используя ознакомительные, однополюсные, заключающие виды вопросов.
6. Составьте план деловой беседы, используя контрольные, провокационные, информационные виды вопросов.
7. Подберите 2-3 примерных вопроса для установления обратной связи, уточнения

информации. Ситуация: один из партнеров употребил какое-то незнакомое выражение или термин.

8. Подберите 2-3 примерных вопроса для установления обратной связи, уточнения информации. Ситуация: говорящий уклоняется от темы и не сообщает той информации, которую вы от него ждете.

9. Подберите 2-3 примерных вопроса для установления обратной связи, уточнения информации. Ситуация: партнер словно «зацикливается», постоянно повторяя одно и то же. Вам же надо продвигаться дальше.

10. Подберите 2-3 примерных вопроса для установления обратной связи, уточнения информации. Ситуация: партнер только что произнес нечто, не очень-то согласующееся с его предыдущими утверждениями. Вы хотите это уточнить.

11. Подберите 2-3 примерных вопроса для установления обратной связи, уточнения информации. Ситуация: вам хотелось бы узнать мнение партнера о том, что вами было высказано.

12. Подберите 2-3 примерных вопроса для установления обратной связи, уточнения информации. Ситуация: невербальное поведение партнера подсказывает вам, что он обеспокоен какими-то вашими словами. Вы хотите рассеять его сомнения, подозрения.

13. Подберите 2-3 примерных вопроса для установления обратной связи, уточнения информации. Ситуация: Было высказано несколько положений, и вы хотите привлечь к ним внимание.

14. Подберите 2-3 примерных вопроса для установления обратной связи, уточнения информации. Ситуация: партнер не согласился с частью из сказанного вами, и вы хотите уточнить причину этого неприятия.

15. Подберите 2-3 примерных вопроса для установления обратной связи, уточнения информации. Ситуация: партнер сделал общее утверждение относительно обсуждаемого вопроса, и вы хотите поговорить об этом более конкретно.

16. Подберите 2-3 примерных вопроса для установления обратной связи, уточнения информации. Ситуация: вы сказали о некоторых преимуществах обсуждаемой идеи и хотите установить обратную связь с партнером.

17. Составьте примерный план делового телефонного разговора, с учетом регламента его продолжительности.

18. Разработайте стратегию взаимодействия в деловых переговорах, ориентированную на конфликт.

19. Разработайте стратегию взаимодействия в деловых переговорах, ориентированную на консенсус.

20. Разработайте оптимальную организацию пространственной среды для делового совещания.

21. Разработайте примерный план дискуссии.

22. Разработайте перечень вопросов для контроля дискуссии.

Блок С.

Оценочные средства для проверки освоения изученных компетенций

Организация и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся

Самостоятельная работа обучающихся (СРО) направлена на закрепление и углубление освоенного учебного материала, развитие практических умений и навыков.

Виды СРО: подготовка к лекциям и практическим занятиям; подготовка к зачету

Подготовка к практическим занятиям:

Тема 1 Виды и типы коммуникаций в деловом общении

1 Коммуникативная сторона делового общения

2 Вербальная коммуникация.

3 Приемы эффективного слушания делового партнера: внимание, установка, нерелексивное и релексивное слушание, эмпатическое слушание.

4 Невербальная коммуникация

5 Интерактивная сторона делового общения — взаимодействие партнеров: кооперация, конкуренция, конгруэнция

Тема 2 Преодоление коммуникативных барьеров в деловом общении

1 Кросс-культурное взаимодействие в коллективе

2 Толерантное 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

Тема 4 Деловое общение в рабочей группе

1 Речь в межличностных, общественных и деловых отношениях

2 Условия эффекта речевого воздействия. Риторические приемы «убеждающей коммуникации»

3 Физиогномика и физиогномические стереотипы в интерпретации внешности партнера по общению

4 Социальная дистанция

5 Организация пространства общения

6 Территории и зоны делового общения

Тема 5 Виды документационного обеспечения делового общения

1 Деловое письмо: стандарты, жанры, варианты композиции

2 Служебные документы: типология, образцы языкового оформления

3 Композиционная специфика служебных документов. Использование прописной буквы в наименованиях. Сокращения и аббревиатуры

4 Правила записи цифровой информации

5 Коммерческое письмо Термины и тематическая лексика деловой речи

6 Экономические термины. Клише и канцеляризм

4 Вопросы для самопроверки обучающихся

Вопросы для самопроверки при подготовке к зачету:

1. Вербальные и невербальные средства в деловом общении.

2. Виды общения, их характеристики.

3. Деловой этикет: основные характеристики, формы.

4. Когнитивное деловое общение: условия организации, формы, средства и способы.

5. Конвенциональное и императивное деловое общение: условия организации, формы,

средства и способы.

6. Манипулятивное деловое общения: условия организации, формы, средства и способы.
7. Монологические и диалогические виды делового общения.
8. Основания выделения и типологии видов делового общения.
9. Основные этапы развития этикета.
10. Партнерское деловое общение: условия организации, формы, средства и способы.
11. Письменные виды делового общения: основные характеристики.
12. Понятие и основные характеристики делового общения.
13. Понятие общения, коммуникации их основные характеристики.
14. Суггестивное деловое общение: условия организации, формы, средства и способы.
15. Типология видов делового общения по содержанию.
16. Типология видов делового общения по способу обмена информации.
17. Типология видов делового общения по средствам общения.
18. Типология видов делового общения по цели, их характеристики.
19. Убеждающее деловое общение: условия организации, формы, средства и способы.
20. Функции делового общения.
21. Экспрессивное деловое общение: условия организации, формы, средства и способы.
22. Этикет: определения, принципы, виды, основные этапы развития этикета. 1 Базовые определения и понятия: общение, коммуникация, информация, деловые коммуникации, информационные связи, управленческая информация.
23. Коммуникация: определения понятия, типы коммуникации и ее барьеры.
23. Функции коммуникации.
24. Роль и значение коммуникаций в процессе управления организацией.
25. Уровни и виды коммуникации.
26. Элементы и этапы коммуникационного процесса.
27. Коммуникационные каналы и их пропускная способность.
28. Препятствия и помехи в деловом общении.
29. Вербальные средства коммуникации.
30. Невербальные средства коммуникации.
31. Виды деловых посланий.
32. Деловая беседа как основная форма деловой коммуникации.
33. Способы ведения переговоров.
34. Коммуникативные барьеры в деловом общении: логические, семантические, групповые, социальные, организационные. Способы преодоления коммуникативных барьеров.
35. Правила и принципы эффективного слушания.
36. Деловые беседы и их виды.
37. Организация проведения деловой беседы.
38. Назначение и виды деловых совещаний.
39. Подготовка деловых совещаний.
40. Убеждение и слушание в деловой коммуникации. Убеждающий стиль делового общения.
41. Письменная коммуникация в деловой сфере. Принципы эффективной письменной коммуникации.
42. Основные формы и правила оформления деловой письменной коммуникации.
43. Невербальный язык деловых партнеров: язык жестов, тела, глаз, мимика.
44. Невербальный язык деловых партнеров: голос, тон, темп речи и пауза в деловой коммуникации.
45. Особенности организации пространства деловой коммуникации.
46. Деловые качества личности. Типологии деловых партнеров и особенности деловой коммуникации.
47. Особенности взаимодействия различных типов деловых партнеров в отношениях "руководитель - подчиненный" и "сотрудник - сотрудник".

48. Особенности межкультурной деловой коммуникации. Показатели межкультурных различий и специфика взаимодействия представителей различных деловых культур.
49. Типология конфликта.
50. Техники смягчения и предотвращения конфликтных ситуаций в процессе делового общения.

Ответы

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1.3	2.3	3.3	4.1	5.2	6.1	7.3	8.1	9.1	10.1

Методические рекомендации по изучению разделов

Раздел 1 Теоретические знания и умения раздела включают в себя систему универсальных и специфических (для профессиональной деятельности) требований и норм делового взаимодействия, призванные формировать модели поведения и вырабатывать необходимые умения и навыки деловых отношений, формировать позитивную установку на их дальнейшее развитие.

Содержание данного раздела представляет собой теоретическую основу для освоения последующего материала дисциплины. В ходе изучения данного раздела необходимо уделить внимание основным понятиям: коммуникация, деловая коммуникация, эмпатия, рефлексия, идентификация. Изучаемый круг вопросов основан на базовых теоретических положениях социальной психологии.

Раздел 2. Методические указания по составлению и решению учебных кейсов. Кейс представляет собой самостоятельную индивидуальную или коллективную письменную работу обзорно-аналитического характера, посвященную описанию проблемной ситуации в области организационного поведения, со ссылкой на конкретные источники.

Авторами кейса могут быть отдельные студенты или группы студентов из двух или трех человек.

Общие требования: актуальность ситуации и организационный уровень. Кейс имеет общий объем 1–2 страницы стандартного текста и должен включать следующие обязательные элементы:

1. Тема кейса (должна соответствовать теме семинара).
2. Информация об авторе.
3. Название (одним предложением).
4. Проблемная ситуация (ее краткое изложение одним абзацем).
5. Участники.
6. Описание ситуации (1 страница текста, поясняющего суть вопроса или ситуации).
7. Принятое решение (если оно имеется на данный момент, а если его нет, то вариант предлагается автором кейса).
8. Источник информации (откуда взята эта информация). Сдача готового кейса Кейс сдается преподавателю в электронном и бумажном виде не позднее даты практического занятия.

Решение кейса При рассмотрении кейса необходимо дать ответы на следующие вопросы:

1. Действительно ли рассматриваемая ситуация относится к организационному уровню?
2. Правильно ли определены участники?
3. Достаточно ли информации кейса для принятия оптимального решения и чего еще не хватает?
4. Является ли принятое (предложенное) решение оптимальным (оптимальным считается такое решение, при котором общие потери сторон минимальны, а общий выигрыш максимален)?

5. Насколько актуальна данная ситуация?

Методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся

Самостоятельная работа обучающихся (СРО) направлена на закрепление и углубление освоенного учебного материала, развитие практических умений и навыков.

Виды СРО:

- выполнение индивидуального творческого задания (ИТЗ);
- самостоятельное изучение разделов;
- самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий);
- подготовка к практическим занятиям;
- подготовка к тестированию;
- подготовка к итоговому контролю.

В ходе изучения дисциплины предусмотрено выполнение самостоятельной работы в следующих формах:

1. аудиторная самостоятельная работа (на лекциях, на практических занятиях);
2. внеаудиторная самостоятельная работа.

К аудиторной самостоятельной работе на лекциях относится:

- написание конспекта лекций: кратко, схематично, последовательно фиксировать основные положения, выводы, формулировки, обобщения; пометить важные мысли, выделять ключевые термины;
- проверка терминов, понятий с помощью энциклопедий, словарей, справочников с выписыванием дефиниций и толкований в тетрадь;
- обозначение вопросов, терминов, материала, который вызывает трудности; пометить их и попытаться найти ответ в рекомендуемой литературе, если самостоятельно не удастся разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на консультации, на практическом занятии.

К аудиторной самостоятельной работе на практических занятиях (семинарах) относится:

- проработка рабочей программы, уделяя особое внимание целям и задачам структуре и содержанию дисциплины;
- конспектирование источников;
- работа с конспектом лекций, подготовка ответов к контрольным вопросам, просмотр рекомендуемой литературы, решение казусов (задач) по соответствующей теме.

2. Внеаудиторная самостоятельная работа включает такие формы, как:

Внеаудиторная самостоятельная работа выполняется обучающимся по заданию преподавателя, но без его непосредственного участия.

- изучение программного материала дисциплины (работа с учебниками и конспектом лекции);
- изучение рекомендуемой литературы;
- конспектирование источников;

- работа с правовыми актами;
- работа с электронными информационными ресурсами и ресурсами Internet;
- составление плана и тезисов ответа на практическом занятии (семинаре);
- выполнение тестовых заданий;
- решение задач;
- подготовка к аттестации.

Контроль за самостоятельной работой студентов проходит на семинарских занятиях в формах, предусмотренных планом самостоятельной работы.

Методические рекомендации к самостоятельному изучению тем.

Самостоятельное изучение тем – это вид учебной деятельности, выполняемый учащимся без непосредственного контакта с преподавателем через специальные учебные материалы, предусматривающее прежде всего индивидуальную работу учащихся в соответствии с установкой учебника, программы обучения.

Целью самостоятельного изучения тем является овладение фундаментальными знаниями, опытом творческой, исследовательской работы, проектировочными навыками.

Содержание внеаудиторной самостоятельной работы определяется в соответствии с видами организации самостоятельной (внеаудиторной) работы. В практике самостоятельного изучения тем можно выделить следующие задачи:

- **овладение знаниями:** чтение текста (учебника, правового акта, дополнительной литературы); составление плана текста; графическое изображение структуры текста; конспектирование текста; выписки из текста; работа со словарями и справочниками; ознакомление с нормативными документами; анализ содержания Интернет-ресурсов и др.;

- **закрепление и систематизация знаний:** составление плана и тезисов ответа; составление таблиц для систематизации учебного материала; ответы на контрольные вопросы; решение задач или упражнений.

В качестве форм и методов контроля самостоятельного изучения тем могут быть использованы фронтальные опросы на практических занятиях (семинарах), тестирование, зачеты, контрольные работы и др.