

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Луганский государственный университет
имени Владимира Даля»
(ФГБОУ ВО «ЛГУ им. В. Даля»)

Краснодонский факультет инженерии и менеджмента (филиал)
Кафедра экономики и управления



УТВЕРЖДАЮ:

Директор Краснодонского факультета
инженерии и менеджмента
Панайотов К.К.

(подпись)

«21» апреля 2023 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ (модуля)

По дисциплине Деловые коммуникации в менеджменте
(название дисциплины по учебному плану)

По направлению подготовки/специальности 38.04.02 Менеджмент
(код, название без кавычек)

Магистерская программа Управление системой экономической безопасности

Лист согласования РПУД

Рабочая программа учебной дисциплины «Деловые коммуникации в менеджменте» по направлению 38.04.02 Менеджмент, магистерская программа «Управление системой экономической безопасности» – 48с.

Рабочая программа учебной дисциплины «Деловые коммуникации в менеджменте» разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки/специальности 38.04.02 Менеджмент (утвержденный приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 12 августа 2020 г. № 552, с изменениями и дополнениями от _____ 20__ г.).

СОСТАВИТЕЛЬ (СОСТАВИТЕЛИ):

ст. преп. Замота О.Н.

(ученая степень, ученое звание, должность фамилия, инициалы)

Рабочая программа дисциплины утверждена на заседании кафедры экономики и управления «15» марта 2023 г., протокол № 7.

Заведующий кафедрой _____ Стрижиченко Н.А.

Рекомендована на заседании учебно-методической комиссии факультета «20» марта 2023 г., протокол № 8.

Председатель учебно-методической
комиссии факультета

_____ Замота О.Н.

Структура и содержание дисциплины

1. Цели и задачи дисциплины, ее место в учебном процессе

Цель изучения дисциплины «Деловые коммуникации в менеджменте» - дополнение и расширение полученных знаний в области экономического сотрудничества людей для достижения определенных целей, овладение современными методами обмена информацией. Темы данного курса охватывают всю совокупность коммуникационных отношений взаимодействующих экономических субъектов на определенном этапе развития производительных сил, а также изучение деталей процесса, во время которого происходит приспособление коммуникантов друг к другу и обмен деловой информацией между коллегами, руководителями и подчиненными, партнерами, конкурентами.

Задачи учебной дисциплины:

- вооружить будущих специалистов формами и методами обмена информацией в сфере совместной производственно-хозяйственной деятельности;
- изучение теоретико-методологических аспектов создания информационных каналов для обмена информацией между сотрудниками и группами для координации их действий;
- регулирование и оптимизация информационных потоков для повышения оперативности управления; установление межличностных отношений в процессе работы.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО.

Дисциплина «Деловые коммуникации в менеджменте» входит в часть, формируемую участниками образовательных отношений учебного плана, относится к циклу факультативных дисциплин.

Необходимыми условиями для освоения дисциплины являются: знания основ коммуникационного управления, умения анализировать значимые проблемы и процессы, сущность и структуру деловых коммуникаций, особенности формирования и оптимизации каждой коммуникативной формы. Применять основные принципы и методы составления грамотной коммуникации в экономических взаимоотношениях субъектов и объектов экономического пространства в сфере делового сотрудничества, использовать отечественные и зарубежные источники информации, собирать необходимые данные, анализировать мировой передовой опыт.

Содержание дисциплины является логическим продолжением содержания дисциплин теория менеджмента, основы деятельности управленческого аппарата, экономика. Дисциплина «Деловые коммуникации в менеджменте» базируется на работе с информацией и связана с: психологией, статистикой, социологией, экономикой, юриспруденцией и др.

Курс «Деловые коммуникации в менеджменте» является необходимой основой для освоения профессиональных компетенций по направлению подготовки 38.04.02 Менеджмент, самостоятельного занятия научно-исследовательской работой студента, прохождения итоговой государственной аттестации (написания выпускной квалификационной работы – магистерской диссертации), а также в дальнейшей самостоятельной работе по профилю специальности.

3. Требования к результатам освоения содержания дисциплины

Студенты, завершившие изучение дисциплины «Деловые коммуникации в менеджменте», должны:

Код и наименование компетенции	Индикаторы достижений компетенции (по дисциплине)	Перечень планируемых результатов
ПК-2. Управление административной, хозяйственной, документационной и организационной	ПК-2.5. Проведение встреч и переговоров с крупными поставщиками и заинтересованными сторонами;	знать: основные методы критического анализа и основы системного подхода как общенаучного метода;

поддержкой организации		<p>уметь: анализировать задачу, используя основы критического анализа и системного подхода;</p> <p>владеть: основными методами критического анализа и основами системного подхода</p>
---------------------------	--	---

4. Структура и содержание дисциплины

4.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов (зач. ед.)		
	очная форма	Очно-заочная форма	заочная форма
Общая учебная нагрузка (всего)	72 (2зач. ед)	-	72 (2 зач. ед)
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего) в том числе:	24	-	4
Лекции	12	-	2
Семинарские занятия	-	-	-
Практические занятия	12	-	2
Лабораторные работы	-	-	-
Курсовая работа (курсовой проект)	-	-	-
Другие формы и методы организации образовательного процесса (<i>расчетно-графические работы, групповые дискуссии, ролевые игры, тренинг, компьютерные симуляции, интерактивные лекции, семинары, анализ деловых ситуаций и т.п.</i>)	-	-	-
Самостоятельная работа студента (всего)	48	-	68
Итоговая аттестация	зачет	-	зачет

4.2. Содержание разделов дисциплины

Тема 1. Коммуникативный фактор в развитии экономических систем.

Коммуникация как элемент системы управления. Характеристика коммуникационного менеджмента. Задачи и миссия коммуникационного менеджмента. Средства сбора и обработки информации. Методы коммуникативного воздействия: средства публичной коммуникации; социальное общение; внутрисредовое общение; целевой обмен информацией; их характерные особенности.

Тема 2. Цели деловых коммуникаций.

Содержание деловых коммуникаций. Средства деловых коммуникаций. Факторы, оказывающие влияние на содержание деловой коммуникации.

Тема 3. Функции деловых коммуникаций.

Назначение деловых коммуникаций. Формы деловых коммуникаций. Навыки вербального и невербального общения. Технология проведения деловых встреч. Обучение деловому общению. Инновационные формы деловых коммуникаций.

Тема 4. Коммуникационные сети.

Понятие и сущность коммуникационной сети. Виды коммуникационных структур: открытые, замкнутые, комбинированные; и их характеристика. Достоинства и недостатки каждого вида сети.

Тема 5. Информационные технологии в деловых коммуникациях.

Информационная технология, ресурсы, услуга, информационный продукт. Основные тенденции в развитии информационных технологий. Преимущества развития современных информационных технологий. Современная информационная технология. Совершенствование процесса обмена информацией.

Тема 6. Значимость деловых коммуникаций в менеджменте в организации.

Значимость коммуникационных связей в деловой деятельности организации. Неудовлетворительная коммуникация. Отражение плохой коммуникации на результатах деятельности. Изучение причины неудовлетворительной коммуникации и их устранение. Формальные и неформальные каналы передачи информации.

Тема 7. Внешние и внутренние потоки деловой информации.

Виды и особенности информационных потоков. Управление информационными потоками. Внешние и внутренние информационные потоки. Анализ информационных потоков на предприятии. Построение схемы информационных связей. Автоматизация разнообразных потоков информации.

Тема 8. Коммуникативные барьеры и борьба с ними.

Понятие коммуникативных барьеров. Виды: сенсорные, информационные, психологические, социальные и организационные. Преодоление коммуникативных барьеров.

Тема 9. Деловая переписка.

Особенность деловой переписки. Стадии подготовки деловых писем. Государственные правовые акты и ведомственные нормативные документы, регулирующие соответствующие вопросы. Виды деловых писем. Содержание делового письма. Электронные письма.

Тема 10. Выбор коммуникационного стиля в управлении. Техничко-технологические носители информации

Этапы процесса коммуникации. Модель процесса коммуникации. Ситуационная модель выбора носителя информации Ленгеля-Дафта. Модель выбора стиля коммуникации.

Тема 11. Деловые переговоры. Повышение эффективности деловых переговоров.

Типичные ошибки участников переговоров. Преимущества телефонных коммуникаций. Отличительные характеристики этого вида коммуникаций. Основные правила коммуникации по телефону.

Виды переговоров. Стадии переговоров. Рекомендации по проведению переговоров. Анализ результатов переговоров. Тактические приемы для повышения эффективности переговоров.

Тема 12. Деловая беседа как форма деловых коммуникаций.

Содержание деловой беседы. Цели деловой беседы. Виды деловых бесед. Структурная организация деловой беседы. Результат деловой беседы.

4.3. Лекции

№ п/п	Название темы	Объем часов	
		Очная форма	Заочная форма
1	2	3	4
1	Коммуникативный фактор в развитии экон систем.	1	
2	Цели деловых коммуникаций	1	
3	Функции деловых коммуникаций	1	1
4	Коммуникационные сети	1	
5	Информационные технологии в деловых	1	

	коммуникациях		
6	Значимость деловых коммуникаций в менеджменте в организации	1	1
7	Внешние и внутренние потоки деловой информации	1	
8	Коммуникативные барьеры	1	
9	Деловая переписка	1	
10	Выбор коммуникационного стиля в управлении	1	
11	Деловые переговоры. Деловая беседа как форма деловых коммуникаций. Деловое совещание	1	
12	Технико-технологические носители информации	1	
Итого:		12	2

4.4. Практические (семинарские) занятия

№ п/п	Название темы	Объем часов		
		Очная форма	Очно-заочная форма	Заочная форма
1	2	3		
1	Теория коммуникации: краткий экскурс в историю	1		
2	Социальные основы деловых коммуникаций	1		
3	Деловые коммуникации в менеджменте и их особенности.	1		
4	Структура деловой коммуникации	1		1
5	Темперамент и характер деловых партнеров, их влияние на процесс коммуникации	1		
6	Психотипы личности и их проявление в процессе коммуникации.	1		
7	Имиджирование: стратегия и тактика.	1		
8	Конфликты в деловых коммуникациях	1		
9	Современные подходы к урегулированию социальных конфликтов и легитимации решений	1		
10	Стратегия и тактика поведения в конфликте	1		
11	Устная деловая коммуникация. Системы документации и культура оформления документов	1		1
12	Публичная речь в деловых коммуникациях	1		
Итого:		12		2

4.5. Лабораторные работы

Наличие лабораторных работ по дисциплине не предусмотрено.

4.6. Самостоятельная работа студентов

№ п/п	Название темы	Вид СРС	Объем часов		
			Очная форма	Очно-заочная форма	Заочная форма
1	Технологии деловых коммуникаций	Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников научно-технической информации, подготовка ответов на представленные вопросы в виде рефератов, эссе, выступлений, докладов.	8		8
2	Набор коммуникативных приемов	Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников научно-технической информации, подготовка ответов на представленные вопросы в виде рефератов, эссе, выступлений, докладов.	4		4
3	Техники установления контакта с собеседником. Методы познания личности партнера по общению	Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников научно-технической информации, подготовка ответов на представленные вопросы в виде рефератов, эссе, выступлений, докладов.	4		4
4	Инновационные технологии передачи деловой информации	Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников научно-технической информации, подготовка ответов на представленные вопросы в виде рефератов, эссе, выступлений, докладов.	8		8
5	Навыки проведения деловых бесед и переговоров с высоким уровнем психологической культуры	Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников научно-технической информации, подготовка ответов на представленные вопросы в виде рефератов, эссе, выступлений, докладов.	8		8
6	Навыки профилактики и нейтрализации межличностных и	Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников научно-технической информации,	2		4

	межгрупповых конфликтов	подготовка ответов на представленные вопросы в виде рефератов, эссе, выступлений, докладов.			
7	Навыки составления документов в деловых коммуникациях	Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников научно-технической информации, подготовка ответов на представленные вопросы в виде рефератов, эссе, выступлений, докладов.	2		4
8	Систематизация понятия Деловые коммуникации в менеджменте	Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников научно-технической информации, подготовка ответов на представленные вопросы в виде рефератов, эссе, выступлений, докладов.	2		4
9	Способы достижения результативности в деловом общении. Выбор наиболее удобной формы обмена деловой информацией	Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников научно-технической информации, подготовка ответов на представленные вопросы в виде рефератов, эссе, выступлений, докладов.	4		8
10	Содержание деловых коммуникаций. Механизм совершенствования передачи информации	Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников научно-технической информации, подготовка ответов на представленные вопросы в виде рефератов, эссе, выступлений, докладов.	2		8
11	Важность деловых коммуникаций в социуме	Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников научно-технической информации, подготовка ответов на представленные вопросы в виде рефератов, эссе, выступлений, докладов.	2		4
12	Технологии передачи деловой информации. Оценка эффективности процесса обмена деловой информацией	Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников научно-технической информации, подготовка ответов на представленные вопросы в виде рефератов, эссе, выступлений, докладов.	2		4

Итого:		48		68
---------------	--	----	--	----

4.7. Курсовые работы/проекты.

Наличие курсовых работ по дисциплине не предусмотрено.

5. Образовательные технологии

Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов образовательных технологий:

традиционные объяснительно-иллюстративные технологии, которые обеспечивают доступность учебного материала для большинства студентов, системность, отработанность организационных форм и привычных методов, относительно малые затраты времени;

технологии проблемного обучения, направленные на развитие познавательной активности, творческой самостоятельности студентов и предполагающие последовательное и целенаправленное выдвижение перед студентом познавательных задач, разрешение которых позволяет студентам активно усваивать знания (используются поисковые методы; постановка познавательных задач);

технологии развивающего обучения, позволяющие ориентировать учебный процесс на потенциальные возможности студентов, их реализацию и развитие;

технологии концентрированного обучения, суть которых состоит в создании максимально близкой к естественным психологическим особенностям человеческого восприятия структуры учебного процесса и которые дают возможность глубокого и системного изучения содержания учебных дисциплин за счет объединения занятий в тематические блоки;

технологии модульного обучения, дающие возможность обеспечения гибкости процесса обучения, адаптации его к индивидуальным потребностям и особенностям обучающихся (применяются, как правило, при самостоятельном обучении студентов по индивидуальному учебному плану);

технологии дифференцированного обучения, обеспечивающие возможность создания оптимальных условий для развития интересов и способностей студентов, в том числе и студентов с особыми образовательными потребностями, что позволяет реализовать в культурно-образовательном пространстве университета идею создания равных возможностей для получения образования

технологии активного (контекстного) обучения, с помощью которых осуществляется моделирование предметного, проблемного и социального содержания будущей профессиональной деятельности студентов (используются активные и интерактивные методы обучения) и т.д.

Максимальная эффективность педагогического процесса достигается путем конструирования оптимального комплекса педагогических технологий и (или) их элементов на личностно-ориентированной, деятельностной, диалогической основе и использования необходимых современных средств обучения.

6. Учебно-методическое и программно-информационное обеспечение дисциплины:

а) основная литература:

1. Костылева Н. В. Управление коммуникациями в менеджменте : учебное пособие / Н. В. Костылева, И. В. Котляревская, Ю. А. Мальцева. - Екатеринбург : Изд-во Уральского ун-та, 2017. - 127 с. - ISBN 978-5-7996-2129-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1946324>

2. Вешкурова А. Б. Документационное обеспечение управления : учебное пособие / А. Б. Вешкурова. - Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2020. - 169 с. - ISBN 978-5-4499-0436-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/2058741>

3. Управление документами в цифровой экономике. Организация, регламентация, реализация / М. В. Ларин, Н. Г. Суровцева, Е. В. Терентьева; Под ред. Ларина М.В., - 2-е изд. - Москва : РГГУ, 2022. - 247 с. - ISBN 978-5-7281-3084-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/2037274>

4. Белашева И. В. Коммуникативный конфликт-менеджмент : учебное пособие (курс лекций) / И. В. Белашева, Л. И. Макадей, Э. В. Терещенко. - Ставрополь : Изд-во СКФУ, 2019. - 129 с. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2132828>

5. Черепанов В. Д. Коммуникативные умения и навыки в мультикультурных средах : учебное пособие / В. Д. Черепанов. - Москва : РУТ (МИИТ), 2018. - 146 с. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1896326>

6. Введение в теорию коммуникации [Текст] : учебно-методические рекомендации / сост. О. Е. Морозова ; Сев. (Арктич.) федер. ун-т им. М. В. Ломоносова. – Архангельск : ИПЦ САФУ, 2014. – 62 с.

7. Кастельс, М. Власть коммуникации [Текст] : учеб. пособие / Мануэль Кастельс ; пер. с англ. Н. М. Тылевич ; пер. с англ. предисл. к изд. 2013 г. А. А. Архиповой ; под науч. ред. А. И. Черных ; Нац. исслед. ун-т «Высшая школа экономики». — 2-е изд., доп. — М. : Изд. дом Высшей школы экономики, 2017. — 591, [1] с. — (Переводные учебники ВШЭ). — ISBN 978-5-7598-1556-3 (в пер.).

8. Непряхин, Н. Ю. Гни свою линию : Приемы эффективной коммуникации [Текст] / Никита Непряхин. — 2-е изд., доп., — М. : Альпина Паблишер, 2017. — 148 с. — (Серия «Мастерство работы со словом»). — ISBN 5-9614-0424-2 (серия). — ISBN 978-5-9614-1525-4.

9. Прохорова, И. Ф. Психология делового общения [Текст] : учебное пособие / И. Ф. Прохорова ; Сев. (Арктич.) федер. ун-т им. М. В. Ломоносова. – Архангельск : ИД САФУ, 2014. – 103 с. – ISBN 978-5-261-00833-0.

10. Эффективные коммуникации [Текст] / Гэри Уильямс, Роберт Миллер, Стивен Деннинг [и др.] ; пер. с англ. — М. : Альпина Паблишер, 2018. — 200 с. — (Harvard Business Review: 10 лучших статей.). — ISBN 978-5-9614-6593-8 (рус.). — ISBN 978-1-4221-8986-3 (англ.).

б) дополнительная литература:

1. Business communication [Текст] : учеб. пособие для студентов 2 курса / Сост. Е. А. Коваленко, О. В. Ртищева ; под общ. ред. С. В. Бондаренко. – Кемерово: КемГУКИ, 2008. – 28 с.

2. Борисова, Е. Элементы стиля : Принципы убедительного делового письма [Текст] / Елена Борисова. — М. : Альпина Паблишер, 2017. — 125 с. — (Серия «Мастерство работы со словом»). — ISBN 5-9614-0424-2 (серия). — ISBN 978-5-9614-1024-2.

3. Зверева, Е. Н. Русский язык и культура речи в профессиональной коммуникации [Текст] : учебное пособие (теоретико-практический курс) / Е. Н. Зверева, С. С. Хромов. – М. : Изд. центр ЕАОИ, 2012. – 432 с. – ISBN 978-5-374-00575-2.

4. Иванова, С. Развитие потенциала сотрудников : Профессиональные компетенции, лидерство, коммуникации [Текст] / Светлана Иванова, Дмитрий Болдогоев, Эмма Борчанинова [и др.]. — 5-е изд. — М. : Альпина Паблишер, 2017. — 279 с. — ISBN 978-5-9614-4582-4.

5. Ивлева, Т. Н. Деловое общение [Текст] : учеб.-метод. комплекс дисциплины для студентов, обучающихся по направлению подготовки 51.03.03 (071800.62) «Социально-культурная деятельность», профили подготовки: «Менеджмент социально-культурной деятельности», «Социально-культурные технологии в индустрии досуга», квалификация (степень) выпускника «бакалавр» / авт.-разраб. Т. Н. Ивлева. – Кемерово : Кемеров. гос. ун-т культуры и искусств, 2014. – 92 с.

6. Конкуренция в языке и коммуникации [Электронный ресурс] : сборник статей / отв. ред. Л. Л. Федорова ; Рос. гос. гуманитарн. ун-т. — 2-е изд. (эл.). — Электрон. текстовые дан. (1 файл pdf : 244 с.). — М. : Рос. гос. гуманитарн. ун-т, 2019. — Систем. требования: Adobe Reader XI либо Adobe Digital Editions 4.5 ; экран 10". — ISBN 978-5-7281-2219-7. — ISBN 978-5-7281-1900-5.

7. Культура массовых коммуникаций [Текст] : учеб.-метод. комплекс дисциплины по направлению подготовки 51.03.01 (033000.62) «Культурология», профиль «Социокультурное проектирование», квалификация (степень) выпускника «бакалавр» / сост. Д. В. Думанский. – Кемерово : Кемеров. гос. ун-т культуры и искусств, 2014. – 40 с.

8. Непряхин, Н. Ю. Гни свою линию : Приемы эффективной коммуникации [Текст] / Никита Непряхин. — 2-е изд., доп., — М. : Альпина Паблишер, 2017. — 148 с. — (Серия «Мастерство работы со словом»). — ISBN 5-9614-0424-2 (серия). — ISBN 978-5-9614-1525-4.

9. Пипко, Е. Г. Формирование стратегии предприятий сервиса на рынке деловых услуг [Текст] : монография / Е. Г. Пипко. – М.: Креативная экономика, 2010. – 136 с.: ил. – ISBN 978-5-91292-049-3.

10. Пособие по общественным связям в науке и технологиях [Текст] / под ред. Массимиано Букки и Брайана Тренча ; пер. с англ. — М. : Альпина нон-фикшн, 2018. — 592 с. — ISBN 978-5-91671-696-2 (рус.). — ISBN 978-0-415-83461-2 (англ.).

11. Стацевич, Е. Манипуляции в деловых переговорах : Практика противодействия [Текст] / Екатерина Стацевич, Кирилл Гуленков, Ирина Сорокина. — 2-е изд., доп. — М. : Альпина Паблшер, 2017. — 150 с. — ISBN 5-9614-0424-2 (серия). — ISBN 978-5-9614-1959-7.

12. Стеблецова, Н. Н. Культура делового общения в сфере управления [Текст] : учебное пособие для бакалавров / Н. Н. Стеблецова. – Орел : Орловский гос. ин-т искусств и культуры, 2013. - 90 с.

в) методические рекомендации:

г) интернет-ресурсы:

Министерство образования и науки Российской Федерации – <http://минобрнауки.рф/>

Федеральная служба по надзору в сфере образования и науки – <http://obrnadzor.gov.ru/>

Министерство образования и науки Луганской Народной Республики – <https://minobr.su>

Народный совет Луганской Народной Республики – <https://nslnr.su>

Портал Федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования – <http://fgosvo.ru>

Федеральный портал «Российское образование» – <http://www.edu.ru/>

Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» – <http://window.edu.ru/>

Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов – <http://fcior.edu.ru/>

Электронные библиотечные системы и ресурсы

Электронно-библиотечная система «Консультант-студента» –

<http://www.studentlibrary.ru/cgi-bin/mb4x>

Электронно-библиотечная система «StudMed.ru» – <https://www.studmed.ru>

Информационный ресурс библиотеки образовательной организации

Научная библиотека имени А. Н. Коняева – <http://biblio.dahluniver.ru/>

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Освоение дисциплины «Деловые коммуникации в менеджменте» предполагает использование академических аудиторий, соответствующих действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам.

Лекционные занятия: комплект электронных презентаций/слайдов; аудитория, оснащенная презентационной техникой (проектор, экран, компьютер/ноутбук, ...) и т.п.

Практические занятия: компьютерный класс, презентационная техника (проектор, экран, компьютер/ноутбук, ...), пакеты ПО общего назначения (текстовые редакторы, графические редакторы, ...).

Прочее: рабочее место преподавателя, оснащенное компьютером с доступом в Интернет, рабочие места студентов, оснащенные компьютерами с доступом в Интернет, предназначенные для работы в электронной образовательной среде, и т.п.

Программное обеспечение:

Функциональное назначение	Бесплатное программное обеспечение	Ссылки
Офисный пакет	Libre Office 6.3.1	https://www.libreoffice.org/ https://ru.wikipedia.org/wiki/LibreOffice
Операционная система	UBUNTU 19.04	https://ubuntu.com/ https://ru.wikipedia.org/wiki/Ubuntu
Браузер	Firefox Mozilla	http://www.mozilla.org/ru/firefox/fx
Браузер	Opera	http://www.opera.com
Почтовый клиент	Mozilla Thunderbird	http://www.mozilla.org/ru/thunderbird
Файл-менеджер	Far Manager	http://www.farmanager.com/download.php
Архиватор	7Zip	http://www.7-zip.org/
Графический редактор	GIMP (GNU Image Manipulation Program)	http://www.gimp.org/ http://gimp.ru/viewpage.php?page_id=8 http://ru.wikipedia.org/wiki/GIMP
Редактор PDF	PDFCreator	http://www.pdfforge.org/pdfcreator
Аудиоплеер	VLC	http://www.videolan.org/vlc/

8. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)

**Паспорт
оценочных средств по учебной дисциплине
«Деловые коммуникации в менеджменте»**

Описание уровней сформированности и критериев оценивания компетенций на этапах их формирования в ходе изучения дисциплины.

Этап	Код компетенции	Уровни сформированности компетенции	Критерии оценивания компетенции
Начальный	ПК-2. Управление административной, хозяйственной, документационной и организационной поддержкой организации	Пороговый	знать: базовые категории делового общения, принципы, закономерности и проблемы коммуникационных ситуаций, основных правил разрешения конфликтных ситуаций, иметь представление о системе экономических интересов участников коммуникационного процесса; основные виды коммуникационных сетей, специфику различных деловых документов;
Основной		Базовый	уметь: критически оценивать экономические последствия сложившихся деловых конфликтов, применять теоретические знания к анализу проблем функционирования деловых документооборотов; анализировать передовые технологии электронного документооборота, учитывать их при принятии фирмой управленческого решения относительно дальнейшего развития;
Заключительный		Высокий	владеть: навыками применения основ передовых технологий электронного документооборота для решения профессиональных задач

Перечень компетенций (элементов компетенций), формируемых в результате освоения учебной дисциплины.

№ п / п	Код компетенции	Формулировка контролируемой компетенции	Индикаторы достижений компетенции (по дисциплине)	Темы учебной дисциплины	Этапы формирования (семестр изучения)
1	ПК-2.	Управление административной, хозяйственной, документационной и организационной поддержкой организации	ПК-2.5. Проведение встреч и переговоров с крупными поставщиками и заинтересованными сторонами;	<p>Тема 6. Значимость деловых коммуникаций в менеджменте в организации.</p> <p>Тема 8. Коммуникативные барьеры и борьба с ними.</p> <p>Тема 10. Выбор коммуникационного стиля в управлении. Техничко-технологические носители информации</p> <p>Тема 11. Деловые переговоры. Деловая беседа как форма деловых коммуникаций. Деловое совещание</p> <p>Тема 5. Навыки проведения деловых бесед и переговоров с высоким уровнем психологической культуры</p>	1

Показатели и критерии оценивания компетенций, описание шкал оценивания

Код компетенции	Индикаторы достижений компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине	Контролируемые темы учебной дисциплины	Наименование оценочного средства
<p>ПК-2. Управление административной, хозяйственной, документационной и организационной поддержкой организации</p>	<p>ПК-2.5 Проведение встреч и переговоров с крупными поставщиками и заинтересованными сторонами;</p>	<p>знать: источники информации, требуемой для решения поставленной задачи; уметь: использовать различные типы поисковых запросов; владеть: поиском источников информации, требуемой для решения поставленной задачи</p>	<p>Тема 2. Цели деловых коммуникаций. Тема 3. Функции деловых коммуникаций. Тема 5. Информационная технология. Современные коммуникологические исследования Тема 6. Значимость деловых коммуникаций в менеджменте организаций. Тема 10. Выбор коммуникационного стиля в управлении. Тема 12. Деловая беседа как форма деловых коммуникаций.</p>	<p>Доклад, сообщение, тестовые задания, разноуровневые задачи и задания, практическое (прикладное задание)</p>

в) интерактивной **Типовые тестовые задания:**
(пороговый уровень)

1. Многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми – это процесс:
 - а) общения
 - б) понимания
 - в) восприятия
2. Человек, который обычно весьма активен, предпочитает идти к разрешению конфликта своим определенным путем, используя стиль:
 - а) приспособления
 - б) конкуренции

в) компромисса

3. Прямое деловое общение характеризуется:

- а) ответными реакциями собеседников
- б) общением в пределах видимости
- в) непосредственным речевым контактом

4. Во многих случаях, имидж – это результат умелой ориентации в конкретной ситуации, а именно правильного выбора своей:

- а) модели поведения
- б) заинтересованности в отношениях с другими
- в) способности к общению

5. Акцент в подтверждающих вопросах делают на:

- а) наиболее сложной проблеме
- б) вновь возникших вопросах
- в) том, что связывает партнеров

6. При авторитарном стиле ведения совещания руководитель:

- а) допускает возражения
- б) уверенно держит бразды правления
- в) ищет поддержку среди коллег

7. Хорошая репутация бизнесмена базируется, в первую очередь, на профессионализме и:

- а) вежливости
- б) привлекательном имидже
- в) деловой обязательности

8. Цель формального приема в начале переговоров:

- а) создать атмосферу взаимопонимания
- б) высказать точку зрения своей стороны
- в) выслушать точку зрения партнеров

9. В деловой этике осознание невозможности немедленного преодоления слабости партнера, его недостатков – это проявление принципа:

- а) сознательности
- б) постепенности
- в) терпимости

10. Коммуникативная сторона общения:

- а) взаимопонимание участников общения
- б) обмен информацией между людьми
- в) организация взаимодействия между людьми

11. Стратегия мягкого подхода к переговорам состоит в том, чтобы:

- а) избегать конфронтации
- б) избегать личных оскорблений
- в) мягко, но неуклонно отстаивать свою позицию

12. Коммуникативное качество, заключающееся в отсутствии в речи нелитературных слов: жаргонизмов, арготизмов, диалектизм, просторечных слов и слов-паразитов, — это ...

- а) точность
- б) правильность
- в) логичность
- г) чистота

13. В ходе делового разговора Вы заметили, что Ваш собеседник почему-то перестал на Вас смотреть, а беседа такова, что не требует от него большого интеллектуального напряжения. Это вызвано тем, что ...

- а) вы ему симпатичны
- б) он стал испытывать по отношению к вам негативные эмоции
- в) он увлечен вашей идеей
- г) он с трудом перерабатывает вашу информацию

14. Общение с целью сделать партнера своим единомышленником называется ... коммуникацией

- а) экспрессивной
- б) ритуальной
- в) познавательной
- г) убеждающей

15. Вид слушания, предполагающий минимальное вмешательство в речь собеседника при максимальной сосредоточенности на ней, называется ...

- а) эмпатическим
- б) направленным, критическим
- в) рефлексивным
- г) нерефлексивным

16. Основным признаком, отличающим игровой уровень коммуникации от других коммуникативных уровней является ...

деликатность

- а) диалоговая форма коммуникаций
- б) готовность к активному эмоциональному взаимодействию
- в) искренность при сообщении целей коммуникации и обсуждении позиций

17. Камерной (по Л. Арредондо) называется презентация, предназначенная для ...

- а) 1-2 человек
- б) от 50 человек до 200 и более
- в) 15-50 слушателей
- г) небольшого количества слушателей (до 15 человек)

18. Степень отчетливости в произношении слов, слогов и звуков – это...

- а) паузы
- б) тембр голоса
- в) темп речи
- г) дикция

19. Одну из сторон общения, представляющую собой обмен информацией, называют ...

- а) коммуникативной
- б) экспрессивной
- г) перцептивной

20. Слово «перцептивный» произошло от латинского «perceptio», что означает ...

- а) взаимодействие
- б) сообщение
- в) общение
- г) восприятие

21. Взгляд, фокусирующийся в области между линией глаз и центром лба, называют...

- а) деловым
- б) интимным

в) дружеским

г) официальным

22. В ситуации исповедального общения используется ... коммуникативный уровень

а) манипулятивный

б) императивный

в) формальный

г) гуманистический

23. Вербальным средством коммуникации является ...

а) речь (словесная реализация мыслительной деятельности)

б) почерк

в) интонация речи

г) дистанция общения

24. У Вас создалось впечатление, что слова человека не соответствуют тем сигналам, которые можно уловить из его мимики и жестов. Такие коммуникативные проявления называются ...

а) включающими

б) исключаящими

в) закрытыми

г) открытыми

25. Урок, семинар, лекция, тренинг - это формы ... коммуникации

а) познавательной

б) суггестивной (внушающей)

в) экспрессивной

г) ритуальной

26. Во фрагменте романа М.Ю. Лермонтова «Герой нашего времени»: «Оставь меня, - сказала она едва внятно...» - о подавленном состоянии княжны Мэри свидетельствует...

а) громкость речи, дикция

б) тембр голоса

в) паузы между словами

г) темп речи

27. К внутренним помехам слушания относится ...

а) слишком быстрый темп речи собеседника

б) недостаточная громкость речи собеседника

в) манеры собеседника, отвлекающие от слушания

г) привычка размышлять о чем-то еще во время беседы

28. Соккрытие истинной цели взаимодействия, диалоговая форма коммуникации, иллюзия свободы выбора у партнера по общению - все это признаки ... уровня коммуникации

а) гуманистического

б) манипулятивного

в) игрового

г) духовного

29. Отсутствие интереса к личности партнера, диалоговая форма коммуникации, отсутствие стремления к дальнейшему сотрудничеству - все это признаки.....уровня коммуникации

а) императивного

б) формального

в) манипулятивного

г) гуманистического

30. Окраска, характер звука голоса, зависящий от того, какие обертоны сопутствуют основному звуковому тону, - это ...

- а) тембр голоса
- б) паузы
- в) дикция
- г) темп речи

31. Ваш собеседник, разговаривая с Вами, отводит глаза в сторону. Одной из причин такого поведения является ...

- а) дерзость
- б) неуверенность в себе
- в) собранность
- г) эгоизм

32. Коммуникативное качество, предполагающее употребление слов в строгом соответствии с обозначаемыми предметами, явлениями действительности, - это ...

- а) логичность
- б) выразительность
- в) точность
- г) уместность

33. Расстояние между собеседниками от 1,5 до 2,5 м называют ... зоной общения

- а) личной
- б) публичной
- в) социальной
- г) интимной

34. Заключительный этап позволяет:

- а) составить план, выбор стратегии и тактики проведения деловой беседы.
- б) накопить полезный опыт на будущее
- в) наметить дальнейшую тактику общения с собеседником

35. Свободное оперативное совещание:

- а) регулярно собирается для решения оперативных вопросов по плану в определенные дни
- б) может не иметь регламентированной повестки дня, зачастую проводится без председателя и сводится к обмену мнениями по какому-либо вопросу
- в) характерна разработка повестки дня с регламентацией времени на выступления и обсуждение рассматриваемой проблемы

36. Место проведения совещания:

- а) встречи могут проходить в помещении каждого из участников совещания или на нейтральной территории
- б) встречи могут проходить только в помещении каждого из участников совещания
- в) встречи могут проходить только на нейтральной территории

37. Для создания позитивного психологического климата на совещании необходимо:

- а) навязывать свою позицию, особенно руководителю, авторитет которого может сказаться на эффективности выступления
- б) не допускать недоброжелательного тона на выступлениях участников и руководителя
- в) пресекать агрессивные реплики со стороны участников

38. В каких случаях необходимо проведение делового совещания:

- а) когда нужно сделать важное сообщение, которое может вызвать вопросы, требующие обсуждения

б) когда нужно повысить информированность руководителя, благодаря учету идей, вознаграждений и критических замечаний

в) когда возникает необходимость проинструктировать группу людей по методам и процедурам предстоящей работы

39. Проблемное деловое совещание:

а) характерна разработка повестки дня с регламентацией времени на выступления и обсуждение рассматриваемой проблемы

б) регулярно собирается для решения оперативных вопросов по плану в определенные дни

в) может не иметь регламентированной повестки дня, зачастую проводится без председателя и сводится к обмену мнениями по какому-либо вопросу

40. Прием «зацепки»:

а) выражается в необычном вопросе, сравнении, кратком изложении проблемы

б) Заключается в непосредственном переходе к делу сразу, без вступления

в) заключается в использовании дружеских слов, личного обращения по имени и отчеству, который позволит установить контакт в начале разговора

41. Антикульминационная структура изложения материала:

а) выводы делаются в конце выступления

б) основная проблема раскрывается в середине выступления

в) решение проблемы дано в начале выступления, а потом оно раскрывается и поясняется

42. Прямое ускорение:

а) стимулируется за счет фраз с предложением принять сразу решение по интересующей проблеме

б) предполагает в процессе деловой беседы предлагать не одно, а несколько решений

в) позволяет привести собеседника к окончательному решению постепенно

43. В конце делового совещания руководитель должен:

а) четко сформулировать решения, принятые в ходе коллективного обсуждения

б) назвать ответственных исполнителей

в) выделить основные моменты рассматриваемого вопроса

44. Пирамидальная структура изложения материала:

а) выводы делаются в конце выступления

б) решение проблемы дано в начале выступления, а потом оно раскрывается и поясняется

в) основная проблема раскрывается в середине выступления

45. Постоянно действующее совещание:

а) может не иметь регламентированной повестки дня, зачастую проводится без председателя и сводится к обмену мнениями по какому-либо вопросу

б) регулярно собирается для решения оперативных вопросов по плану в определенные дни

в) характерна разработка повестки дня с регламентацией времени на выступления и обсуждение рассматриваемой проблемы

46. Фиксация договоренности является:

а) заключительным элементом основной части деловой беседы

б) заключительным элементом подготовительной части деловой беседы

в) элементом заключительного этапа деловой беседы

47. Прием прямого подхода:

а) заключается в использовании дружеских слов, личного обращения по имени и отчеству, который позволит установить контакт в начале разговора

б) предполагает в начале встречи постановки ряда вопросов по проблемам, которые должны быть рассмотрены в беседе

в) заключается в непосредственном переходе к делу сразу, без вступления

48. Оценка «языка собеседника»:

а) позволяет подстроиться под тип речи собеседника, что увеличивает эффективность передачи информации

б) дает возможность собеседнику показать уровень знаний, комбинировать различные типы вопросов

в) позволяет передавать информацию на уровне профессиональной компетентности собеседника

49. Идентификация:

а) предполагает при передаче информации поставить себя на место собеседника, чтобы лучше понять его, учесть его интересы и цели.

б) позволяет передавать информацию на уровне профессиональной компетентности собеседника

в) позволяет гибко менять свое поведение, изменять тип подачи информации

50. Основными вопросами, которые необходимо решить в процессе подготовки деловой беседы:

а) самоанализ поведения участников

б) устное или письменное приглашение заинтересованных лиц на встречу

в) определение темы деловой беседы, основных задач и целей

51. Кульминационная структура изложения материала:

а) основная проблема раскрывается в середине выступления

б) решение проблемы дано в начале выступления, а потом оно раскрывается и поясняется

в) выводы делаются в конце выступления

52. Гипотетический подход:

а) заключается в том, что собеседнику предлагается принять только предварительно решение

б) заключается в том, что на протяжении деловой беседы говорится лишь о принятии условного решения, что снимает страх ответственности и расслабляет собеседника

в) стимулируется за счет фраз с предложением принять сразу решение по интересующей проблеме

53. Оценка мотивов и уровня информированности:

а) позволяет гибко менять свое поведение, изменять тип подачи информации

б) позволяет подстроиться под тип речи собеседника, что увеличивает эффективность передачи информации

в) позволяет передавать информацию на уровне профессиональной компетентности собеседника

54. Требование выполнять распоряжение инициатора, подкрепленное открытыми или подразумеваемыми угрозами

а) убеждение

б) принуждение

в) заражение

г) просьба

55. Скрытое управление поведением партнера

а) манипулирование

б) принуждение

в) заражение

г) просьба

56. Групповые нормы и ценности возникают в результате ...

а) подражания

б) заражения

в) внушения

г) убеждения

57. Неосознанная готовность человека определенным привычным образом воспринимать и оценивать каких-либо людей и реагировать определенным, заранее сформированным образом без полного анализа конкретной ситуации

- а) эмпатия
- б) идентификация
- в) установка
- г) проекция

58. Функция общения, которая реализуется в возможности человека познать, утвердить себя, свою ценность в процессе общения

- а) организация и поддержание межличностных отношений
- б) прагматическая
- в) внутриличностная
- г) подтверждения

59. Осознанное внешнее согласие с группой при внутреннем расхождении с ее позицией определяется понятием ...

- а) конформность
- б) заражение
- в) мода
- г) убеждение

60. Бессознательная, невольная подверженность индивида определенным психическим состояниям

- а) подражание
- б) заражение
- в) мода
- г) внушение

61. Многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание другого человека

- а) эмпатия
- б) общение
- в) сотрудничество
- г) рефлексия

62. Организация совместной деятельности, поиск средств повышения эффективности сотрудничества – это ... уровень общения.

- а) интимно – личностный
- б) ритуальный, или социально – ролевой
- в) деловой
- г) прагматический

63. Обращение к адресату с призывом удовлетворить потребности или желания инициатора воздействия

- а) убеждение
- б) принуждение
- в) заражение
- г) просьба

64. К тактическим приемам ведения переговоров, демонстрирующих отношение к оппоненту как к партнеру, относят ...

- а) подчеркивание общности

- б) завышение требований
 - в) двойное толкование
65. К тактическим приемам ведения переговоров, демонстрирующих отношение к оппоненту как к противнику, относят ...
- а) подчеркивание общности
 - б) разделение проблемы на отдельные составляющие
 - в) двойное толкование
66. Повышает эффективность общения ...
- а) неотрывный взгляд в глаза
 - б) отсутствие прямого взгляда
 - в) заинтересованный взгляд, направленный на собеседника
 - г) взгляд сквозь вас
67. Деловое общение — это вид общения ...
- а) направленный на достижение предметной договоренности или определенной цели
 - б) между коллегами по работе
 - в) который люди используют в семейных отношениях
68. К приемам формирования аттракции (механизм восприятия другого человека) относят прием ...
- а) «зацепки»
 - б) снятия напряженности
 - в) «терпеливый слушатель»
 - г) «нейтральной фразы»
69. Расположение к себе собеседника, его притяжение на эмоциональном уровне
- а) проекция
 - б) рефлексия
 - в) установка
 - г) аттракция
70. Когда вам пришла в голову мысль позвонить ...
- а) сразу звоните, пока не забыли
 - б) обдумайте предстоящий разговор
 - в) важно вспомнить, что звонить можно только в случае крайней необходимости
71. Тип совещания – это мероприятие:
- а) оперативное
 - б) конструктивное
 - в) стратегическое
 - г) тактическое
72. Деловое общение...
- а) формальное
 - б) обыденное
 - в) ситуативное
 - г) конфликтное
73. В деловом общении обращение к собеседнику происходит на ...
- а) «Вы» независимо от должности и соподчинения
 - б) «Вы» только с руководителем и сторонними людьми
 - в) «Ты» независимо от должности и соподчинения
74. Беседу с посетителем нельзя завершать

- а) высказыванием обобщающего или завершающего замечания
- б) прекращением разговора
- в) вставанием
- г) шуткой

75. Вас просят передать информацию отсутствующему коллеге. Вы ...

- а) увидев, расскажите ему
- б) напишите записку и положите на его стол
- в) попросите того, кто его наверняка увидит, передать содержание разговора
- г) предложите перезвонить

76. Вы ведете переговоры. Партнер опоздал на встречу на 8 минут. Ваша реакция ...

- а) выразу опоздавшему свое недовольство
- б) выразительно посмотрю в момент его появления на часы
- в) через шутку выразу свое недоумение
- г) сделаю вид, что ничего не произошло, сразу перейду к делу

77. При телефонном звонке следует...

- а) снять трубку после второго или третьего звонка
- б) не снимать трубку в течение 5 минут
- в) снять трубку после 5 звонка

Методические рекомендации:

При использовании формы текущего контроля «Тестирование» студентам могут предлагаться задания на бумажном носителе.

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «тестирование»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
5	85-100% правильных ответов
4	71-85% правильных ответов
3	61-70% правильных ответов
2	60% правильных ответов и ниже

Вопросы для обсуждения (в виде докладов и сообщений)

(пороговый уровень)

1. Взгляд современных специалистов на структуру делового общения.
2. Ценностно-ориентированная специфика деловых коммуникаций.
3. Особенность делового этикета.
4. Профессиональные ценности деловых коммуникаций.
5. Отличие деловых коммуникаций от человеческого общения.
6. Содержание деловых коммуникаций.
7. Современные средства и технологии деловых коммуникаций.
8. Характеристика основных типов деловых коммуникаций (императива, манипуляции, диалога).
9. Характеристика типов коммуникативного поведения при деловых коммуникациях (конкуренция, конфронтация, корпорация, кооперация, контакт).

10. Характеристика общепринятых форм устных деловых коммуникаций (деловые встречи, беседы, совещания, собрания, переговоры, конференции).
11. Деловая коммуникация как значимый элемент системы управления.
12. Цель и задачи коммуникационного менеджмента.
13. Особенности сбора информации для деловой коммуникации.
14. Современные средства сбора деловой информации.
15. Ориентация в средствах деловой коммуникации.
16. Методы коммуникативного воздействия.
17. Целевой обмен деловой информацией.
18. Недобросовестные манипуляции при деловой коммуникации.
19. Законодательная и нормативно-методическая база деловой переписки.
20. Стадии подготовки деловых писем.
21. Особенности составления делового письма.
22. Виды и характеристика деловых писем.
23. Виды и характеристика деловых бесед.
24. Структурная организация деловой беседы.
25. Структурная организация делового совещания.
26. Виды и конкретные цели деловых совещаний.
27. Виды и конкретные цели деловых переговоров.
28. Этапы и подготовка деловых переговоров.
29. Современное государственное регулирование документирования управленческой деятельности.
30. Требования, предъявляемые к управленческой информации.

**Критерии и шкала оценивания по оценочному средству
«доклад, сообщение»**

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
5	Доклад (сообщение) представлен(о) на высоком уровне (студент в полном объеме осветил рассматриваемую проблематику, привел аргументы в пользу своих суждений, владеет профильным понятийным (категориальным) аппаратом и т.п.)
4	Доклад (сообщение) представлен(о) на среднем уровне (студент в целом осветил рассматриваемую проблематику, привел аргументы в пользу своих суждений, допустив некоторые неточности и т.п.)
3	Доклад (сообщение) представлен(о) на низком уровне (студент допустил существенные неточности, изложил материал с ошибками, не владеет в достаточной степени профильным категориальным аппаратом и т.п.)
2	Доклад (сообщение) представлен(о) на неудовлетворительном уровне или не представлен (студент не готов, не выполнил задание и т.п.)

**Реферат
(базовый уровень)**

1. Характеристика коммуникационного менеджмента. Задачи и миссия коммуникационного менеджмента.
2. Средства сбора и обработки информации.

3. Методы коммуникативного воздействия: средства публичной коммуникации; социальное общение; внутрисредовое общение; целевой обмен информацией; их характерные особенности.

4. Содержание деловых коммуникаций. Средства деловых коммуникаций.

5. Факторы, оказывающие влияние на содержание деловой коммуникации.

6. Формы деловых коммуникаций.

7. Навыки вербального и невербального общения.

8. Технология проведения деловых встреч.

9. Обучение деловому общению.

10. Инновационные формы деловых коммуникаций.

11. Виды коммуникационных структур: открытые, замкнутые, комбинированные; и их характеристика.

12. Достоинства и недостатки каждого вида сети.

13. Основные тенденции в развитии информационных технологий.

14. Преимущества развития современных информационных технологий.

15. Современная информационная технология.

16. Совершенствование процесса обмена информацией.

17. Неудовлетворительная коммуникация. Отражение плохой коммуникации на результатах деятельности.

18. Изучение причины неудовлетворительной коммуникации и их устранение.

19. Управление информационными потоками. Внешние и внутренние информационные потоки.

20. Анализ информационных потоков на предприятии. Построение схемы информационных связей.

21. Автоматизация разнообразных потоков информации.

22. Виды коммуникативных барьеров: сенсорные, информационные, психологические, социальные и организационные.

23. Преодоление коммуникативных барьеров.

24. Стадии подготовки деловых писем.

25. Государственные правовые акты и ведомственные нормативные документы, регулирующие соответствующие вопросы.

26. Виды деловых писем. Содержание делового письма.

27. Модель процесса коммуникации.

28. Ситуационная модель выбора носителя информации Ленгеля-Дафта. Модель выбора стиля коммуникации.

29. Типичные ошибки участников деловых переговоров.

30. Преимущества телефонных коммуникаций.

31. Отличительные характеристики этого вида коммуникаций.

32. Основные правила коммуникации по телефону.

33. Цели деловой беседы. Виды деловых бесед.

34. Структурная организация деловой беседы. Результат деловой беседы.

35. Содержание делового совещания. Условия успеха совещания.

36. Классификация деловых совещаний. Цели деловых совещаний.

37. Применение электронных коммуникаций.

38. Разновидности сетевых телекоммуникаций. Перспективные офисные технологии.

39. Правовое обеспечение средств массовой информации. Деятельность менеджеров по деловым коммуникациям.

40. Рекомендации по проведению деловых переговоров. Анализ результатов переговоров.

41. Тактические приемы для повышения эффективности переговоров.

42. Модель личностно-деловых качеств коммуникационного менеджера. Технологии имиджирования.

43. Общая процедура коммуникологических исследований. Коммуникационные риски.

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «реферат»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
5	Реферат представлен на высоком уровне (студент в полном объеме осветил рассматриваемую проблематику, привел аргументы в пользу своих суждений, владеет профильным понятийным (категориальным) аппаратом и т.п.). Оформлен в соответствии с требованиями, предъявляемыми к данному виду работ.
4	Реферат представлен на среднем уровне (студент в целом осветил рассматриваемую проблематику, привел аргументы в пользу своих суждений, допустив некоторые неточности и т.п.). В оформлении допущены некоторые неточности в соответствии с требованиями, предъявляемыми к данному виду работ.
3	Реферат представлен на низком уровне (студент допустил существенные неточности, изложил материал с ошибками, не владеет в достаточной степени профильным категориальным аппаратом и т.п.). В оформлении допущены ошибки в соответствии с требованиями, предъявляемыми к данному виду работ.
2	Реферат представлен на неудовлетворительном уровне или не представлен (студент не готов, не выполнил задание и т.п.).

Разноуровневые задачи и задания
(пороговый уровень)

1. Рассмотрите определения понятия «общение». Какое из них вы считаете наиболее точным? Обоснуйте свой ответ.

1) Общение – это процесс передачи информации от одного субъекта к другому при помощи различных коммуникативных средств и механизмов. Целью общения выступает достижение взаимопонимания (Ковалёв А. Г.).

2) Общение есть взаимодействие людей, а передача информации является лишь необходимым условием, но не сутью общения (Леонтьев А. А.).

3) Общение – это взаимодействие людей, содержанием которого является обмен информацией с помощью различных средств коммуникации для установления взаимоотношений между людьми (Бодалёв А. А.).

4) Общение – это форма деятельности, осуществляемая между людьми как равными партнёрами и приводящая к возникновению психического контакта. Психический контакт обеспечивает в общении взаимный обмен эмоциями (Руденский Е. В.).

5) Общение может выступать в одно и то же время и как процесс отношения людей друг к другу, и как процесс их влияния друг на друга, и как процесс их взаимного переживания и взаимного понимания друг друга (Парыгин Б. Д.).

Дайте собственное определение деловому общению

2. Маму называли «крепким специалистом». Это определение очень к ней подходило. Всегда собранная, одетая скромно, но безупречно, с иголочки, мама была человеком волевым и «с убеждениями». Бездумно мама не бросала слов ни на ветер, ни на безветренную погоду. Она выстраивала мысли с алгебраической точностью, вынося за скобки все лишнее. И почти никогда не меняла свои твердые точки зрения на какие-либо

точки с запятыми или многоточиями. Мама всюду была как бы при исполнении служебных обязанностей. Даже заводские трубы, мне казалось, в ее присутствии дымили застенчиво, не в полную силу. А курить вообще никто не решался. (Алексин А. Г. Раздел имущества. 1979).

Вопросы. Какие личностные свойства героини говорят о её профессии?

Можно ли увидеть в её характеристике профессиональные деформации?

Обоснуйте свой ответ.

3. Начальника отдела контроллинга В. И. Попова подчинённые уважают и побаиваются. Он редко кого хвалит, даже если и есть за что. Если подчинённые проявляют активность, демонстрируют положительные результаты деятельности, чаще всего такие попытки остаются без внимания.

При этом В. И. Попов может иметь и положительное мнение о работнике. Только считает, что высказывать положительные оценки в слух – значит дать повод подчинённому «заснаваться». Он как будто ждёт, что вот-вот такой работник допустит ошибку или провинится, тогда получится, что похвала досталась не достойному.

Вопросы. Какой тип власти не использует данный руководитель? Как такое поведение руководителя может влиять на взаимоотношения в коллективе?

4. Дима Никольский пришёл в «Восток» студентом четвёртого курса экономфака МГУ. Начинать, как водится, с должности младшего специалиста. Совмещал работу и учёбу, ходил на всевозможные курсы повышения квалификации, участвовал в семинарах, конференциях. Яркого молодого сотрудника заметил начальник розничного отдела С. Мерцалов. Наблюдая за Димой, он проникался уважением к своему подчинённому. Никольский умел признавать свои ошибки и брать на себя ответственность за ошибки других. Знаний и опыта у него было пока маловато, но желания и умения пахать хватало на весь департамент, чем коллеги нередко пользовались. «Дим, посмотри», «пошлём Никольского – пусть разбирается», – слышалось со всех сторон уже через год. А через два он стал замом Мерцалова.

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

5. Какой бы властью ни обладал реформатор, но судьба выполнения любого решения находится не в его руках, а в руках непосредственного исполнителя. Это может быть даже служащий, получающий наименьшую зарплату, но именно он в конечном счете определяет, выходить ли ему на работу. В конце концов, каждый ребенок сам решает, повиноваться или нет. Что-то «меняет» лишь тот, кто реально производит эту перемену.

Некий «А» может оказывать большее или меньшее влияние на положение, он может рвать и метать, уговаривать «Б», угрожать ему или наказывать его; но только «Б» (он даже может быть неразумным, безрассудным) принимает в конечном счете решение – изменит ли он что-то или нет. Более того, именно «А» чувствует неловкость, если его требования остались неудовлетворенными. Именно поэтому «А» зависим от «Б».

Вопросы. Согласны ли Вы с приведённым рассуждением психолога Гарольда Дж. Левита о зависимости руководителя от подчинённых? При каких отношениях между ними работа организации будет эффективной?

6. Работница сборочного цеха завода «Комета» ушла с рабочего места за два часа до окончания смены. Ранее она обратилась к мастеру с просьбой отпустить её, но причину не объяснила. Мастер ответил резко «А кто работать за тебя будет?» и не отпустил её. Как позже выяснилось, у работницы заболел ребёнок, а вызвать утром врача она не успела. Поэтому не дождалась окончания смены и ушла без разрешения руководителя.

Вопросы. Что можно сказать об отношениях участников данной ситуации? Как её можно интерпретировать с точки зрения взаимопонимания, доверия, сотрудничества работников? Как характер общения отражается на их мотивации и на эффективности их работы?

7. Механик цеха не сделал своевременно ремонт вышедшего из строя оборудования. Мастер потребовал от бригадира, чтобы его отремонтировали члены бригады собственными силами. Оплата ремонта не предусматривается работникам данной бригады. Но в случае простоя они также несут потери в заработной плате. Чем может завершиться данная ситуация:

- бригадир добровольно выполнит задание мастера;
- бригадир потребует специального приказа и официального оформления оплаты труда, не входящего в обязанности бригады;
- бригадир откажется от выполнения данной работы и будет ждать, пока ремонт оборудования выполнят специалисты.

Исходя из выбранного решения, опишите характер отношений в данном коллективе. На каком уровне развития он находится? Что в данной ситуации можно рекомендовать для повышения эффективности руководства?

8. Смоделируйте ситуацию общения при трудоустройстве молодого специалиста, который рассказывает о себе и своих профессиональных интересах. Используйте следующие модели поведения:

- «тёплое» поведение;
- «холодное» поведение;
- активное слушание;
- пассивное слушание;
- рефлексивное слушание;
- критическое слушание.

Опишите каждую модель поведения с примерами.

9. Главный интегратор группы – это совместная деятельность её членов.

По теории деятельностного опосредования межличностных отношений в группе А. В. Петровского, её структура включает четыре слоя:

- страта А (центральное звено) – сама групповая деятельность, её общественно-экономическая и социальная характеристика;
- страта Б – отношение каждого члена группы к групповой деятельности, её идеям, задачам, принципам, на которых она строится, мотивацию деятельности для каждого её участника;
- страта В – межличностные отношения членов группы, опосредованные совместной деятельностью;
- страта Г – поверхностный слой межличностных отношений, которые не связаны с деятельностью и носят преимущественно эмоциональный характер, определяемый индивидуальными особенностями личностей.

На основе данной схемы составьте развёрнутую характеристику известной вам малой группы.

10. А. С. Макаренко образно сравнивал коллектив с гимнастическим залом, наполненным трапециями и параллельными брусьями, выполняя на которых упражнения, человек вырабатывает определённый тип поведения.

Производственный коллектив обладает наибольшими возможностями для занятия работников «гимнастикой поведения». По определению А. С. Макаренко, одним из условий жизнедеятельности коллектива является «закон движения коллектива», то есть наличие у коллектива ближайших и перспективных целей, достижение которых представляет интерес как для отдельных работников, так и для всей группы. Прочность связей людей в коллективе находится в прямой зависимости от того, насколько их личные интересы согласуются с поставленными перед ними общими задачами.

Вопросы. Что общего в идеях А. С. Макаренко и теории А. В. Петровского? Какие из описанных в тексте факторов определяют эффективность коллективной деятельности?

11. По мнению психолога Р. М. Белбина, работники в коллективе могут играть далеко не все роли, а лишь две-три. Поэтому с сотрудниками нужно работать в соответствии с их поведенческим сценарием, тогда они чувствуют себя «в своей тарелке», поскольку с них спрашивают то, что они могут принести команде, и отдача от работы значительно возросла.

Приведите примеры, какую работу следует поручать следующим типам работников из классификации Р. М. Белбина:

– рабочая пчелка – превращает концепции и планы в рабочие процедуры, систематически и продуктивно исполняет принятые на себя обязательства;

– руководитель – выбирает путь продвижения команды к общим целям, обеспечивая оптимальное использование ресурсов команды;

– снабженец – обнаруживает и сообщает о новых идеях, разработках и ресурсах, имеющихся за пределами группы, налаживает полезные для команды внешние контакты и проводит переговоры;

– аналитик – анализирует проблемы, оценивает идеи и предложения, чтобы команда могла принимать сбалансированные решения;

– вдохновитель – способствует выявлению достоинств всех членов команды, поддерживает коллег при неудачах, улучшает взаимоотношения между сотрудниками и стимулирует подъем командного настроения;

– генератор идей – выдвигает новые идеи и стратегии, уделяя внимание решению основных проблем, с которыми сталкивается группа;

– контролер – избавляет, насколько это возможно, команду от ошибок, связанных как с деятельностью компании, так и с ее бездеятельностью;

– мотиватор – придает действиям команды упорядоченную форму: он направляет внимание членов команды на стоящие перед ними задачи и обозначает приоритеты работы, стремится к упорядоченности групповых обсуждений и к ясности результатов командной деятельности.

12. На ООО «Зенит» происходит реструктуризация производства. Нужно заново укомплектовать три бригады рабочих, вместо четырёх. При этом часть рабочих попадёт под сокращение.

Начальник производства стоит перед выбором:

– станет работать с личными делами сотрудников, изучать индивидуальную мотивацию и социально-психологические отношения между ними;

– передаст комплектование бригад на решение отдела кадров;

– создаст рабочую группу из наиболее опытных сотрудников и вынесет вопрос о реструктуризации на общественное обсуждение;

– назначит трёх новых бригадиров и поручит им самим подобрать себе сотрудников.

Вопросы. Что можно сказать о стиле управления и об уровне развития коллектива в каждом из четырёх вариантов решений? Какое решение наиболее эффективно? Обоснуйте свой ответ.

Методические рекомендации:

На основе изучения основных теоретических положений следует сформулировать собственное обоснованное мнение по проблемам и возможным путям их решения в данной области управления (в зависимости от конкретной постановки вопроса).

**Критерии и шкала оценивания по оценочному средству
«разноуровневые задания и задачи»**

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерии оценивания
5	Обучающийся полностью и правильно выполнил задание. Показал отличные знания, умения и владения навыками, применения их при решении задач в рамках усвоенного учебного материала. Работа оформлена аккуратно в соответствии с предъявляемыми требованиями.
4	Обучающийся выполнил задание с небольшими неточностями. Показал хорошие знания, умения и владения навыками, применения их при решении задач в рамках усвоенного учебного материала. Есть недостатки в оформлении работы.
3	Обучающийся выполнил задание с существенными неточностями. Показал удовлетворительные знания, умения и владения навыками, применения их при решении задач.
2	Обучающийся выполнил задание неправильно. При выполнении обучающийся продемонстрировал недостаточный уровень знаний, умений и владения ими при решении задач в рамках усвоенного учебного материала

**Практическое (прикладное) задание
(заключительный уровень)**

1. Продолжите предложение:

«Вы — подход» в начале деловой беседы используется для того, чтобы ...
лучше понять собеседника

«Европейский стандарт» разговора по телефону равен _____ минутам.

«Разбудите слушателя», «заинтересуйте его», «покажите, что факты понятны» — это правила

...

«Спорщик», «позитивист», «всезнайка», «словоохотливый», «застенчивый», «негативист», «не проявляющий интереса», «крупная шишка», «расспрашивающий» — это _____ участников обсуждения.

Акцент в подтверждающих вопросах делают на:

Альтернативные вопросы предоставляют не более _____ вариантов выбора.

2. В деловой этике недопустимость вмешательства в дела конкурентов, ущемление их интересов базируется на такой общечеловеческой ценности как:

В деловой этике осознание невозможности немедленного преодоления слабости партнера, его недостатков — это проявление принципа ...

В деловой этике осознание ценности личности своего партнера или подчиненного, умение придерживаться в общении с ним этических норм предполагает наличие:

В деловой этике преобладание оценки деятельности подчиненных, а не их личностных качеств, признание индивидуальности партнеров по общению, открытость для критики, самокритичность — это проявление принципа ...

В зависимости от полноты фиксации хода совещания выделяют протоколы:

В конце деловых переговоров перед партнером следует поставить:

3. Продолжите предложение:

В начале делового совещания необходимо сразу:

Важнейшее правило гласит: все абстрактное при публичном выступлении следует представлять наглядно, с помощью

Ваши идеи согласуются с идеями других, учитывается мнение всех участников совещания — такое ведение совещания предполагает:

Вербальное общение осуществляется при помощи

4. Взаимное общение работников, совместный поиск, контроль и координирование, поддержание деловых контактов, стимулирование — это _____ деловой беседы.

Взять в свои руки управление ходом переговоров позволяют _____ вопросы

Видение себя глазами партнера по общению — это:

Визуальный контакт осуществляется при помощи

Внутреннее отношение собеседников к партнеру и деловой беседе создается:

Во время публичного выступления интерес слушателей должен:

5. Смоделируйте ситуацию общения при трудоустройстве молодого специалиста, который рассказывает о себе и своих профессиональных интересах. Используйте следующие модели поведения:

- «тёплое» поведение;
- «холодное» поведение;
- активное слушание;
- пассивное слушание;
- рефлексивное слушание;
- критическое слушание.

Опишите каждую модель поведения с примерами.

6. Рассмотрите ситуации вертикальных коммуникаций. Какие стили делового общения или стили управления прослеживаются в данных ситуациях? Уместно ли их использование? В чём достоинства и недостатки выбранного менеджерами поведения? Выскажите свои рекомендации.

У ОАО «Вымпел» сменился собственник. Новая дирекция предприятия регулярно встречается с работниками, налаживая, помимо формальных властных отношений, неофициальные контакты. Такие встречи проводятся по графику, ежемесячно. Они проходят непосредственно в цехах или в отделах, в неформальной обстановке. Руководители отвечают на вопросы работников, выслушивают их предложения. После таких встреч часто издаются приказы, отражающие выработанные совместно решения.

7. Рассмотрите ситуации вертикальных коммуникаций. Какие стили делового общения или стили управления прослеживаются в данных ситуациях? Уместно ли их использование? В чём достоинства и недостатки выбранного менеджерами поведения? Выскажите свои рекомендации.

В сборочном цехе вводится новое техническое приспособление, повышающее качество и скорость работы – цветные проекторы. Они позволяют также сберечь зрение работников, снимают нервное напряжение. Однако, нововведение не получило поддержки у работников.

При работе со старым оборудованием у них образовался динамический стереотип, навыки выполнения операций. Отказ от устойчивого навыка был сложен. С работниками предварительно не побеседовали, не убедили в выгодности нового технического приспособления. Руководители цеха, убеждённые в правоте своих действий, не приняли во внимание стереотипности поведения работников. В период внедрения новшества производительность труда снизилась и возникла эмоциональная напряжённость в коллективе.

8. Рассмотрите приведённую ниже управленческую ситуацию, и определите, какова система мотивации ее героев, как руководители могут повлиять на повышение мотивации труда.

Н. Крюков с первых дней работы в компании «Контакт-сервис» стремился показать себя в выгодном свете. При каждой возможности проявлял инициативу и демонстрировал редкую самоуверенность. Брался за любую работу. Если что-то получалось не так, ему «прощали» как

молодому специалисту. Сам же он был склонен неудачи сваливать на неблагоприятные обстоятельства. Другой бы при таком характере мог прослыть выскочкой. Но общительный и немного легкомысленный Крюков многим нравился.

9. Рассмотрите приведённую ниже управленческую ситуацию, и определите, какова система мотивации ее героев, как руководители могут повлиять на повышение мотивации труда.

Н. Волков работает администратором ООО «Роза ветров». По натуре он нерешителен, боится ответственной работы. Его считают человеком мягким и безобидным, потому что чаще ведёт себя замкнуто.

10. Рассмотрите приведённую ниже управленческую ситуацию, и определите, какова система мотивации ее героев, как руководители могут повлиять на повышение мотивации труда.

Валера Шувалов часто менял работу. И совсем не от того, что работал плохо или его организации закрывались в кризисные времена.

Пожалуй, он в свои 27 лет ещё не совсем определился с жизненными планами. Сначала мотивом поиска новой работы была «разведка»:

«Посмотрю, что здесь хорошего». Было, что сменил работу, потому что прежняя была далеко от дома, и трудно было рано вставать добираться на другой конец города. Нашёл работу поближе. Потом подвернулась возможность устроиться в престижную компанию, где неплохо платили. Но там требовали постоянного обучения, каких-то предложений, участия в проектах, конференциях и вообще «самопроявления». Такая беспокойная жизнь Валере не нравилась. И вот он в очередной раз стал подумывать о том, не поискать ли ему новое место...

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «практическое задание»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
5	Практические задания выполнены на высоком уровне (правильные ответы даны на 90 – 100% вопросов/задач)
4	Практические задания выполнены на среднем уровне (правильные ответы даны на 75 – 89% вопросов/задач)
3	Практические задания выполнены на низком уровне (правильные ответы даны на 50 – 74% вопросов/задач)
2	Практические задания выполнены на неудовлетворительном уровне (правильные ответы даны менее чем на 50%)

Комплект заданий для контрольной работы (базовый уровень)

Типовые контрольные задания для проведения текущего контроля.

1. Тест «Способность влиять на других»

Инструкция. Ответьте на данные вопросы «да» или «нет».

1. Способны ли Вы представить себя актёром или политиком?
2. Раздражают ли Вас люди, которые ведут себя экстравагантно?
3. Вы способны разговаривать с другим человеком о своих интимных переживаниях?
4. Вы можете легко отказаться от того, чего сильно желаете?
5. О многих вещах Вы имеете личные суждения?
6. Если с Вашим мнением не согласны окружающие, Вы легко теряетесь?
7. У Вас есть принципы, от которых Вы никогда не откажетесь?
8. Вы стараетесь избегать горячих дискуссий?
9. Вы пунктуальны?

10. Неудачный прошлый опыт заставляет Вас избегать активности?
11. Вы часто хвалите других?
12. Руководитель должен всегда входить в положение своих сотрудников?
13. Вы высоко цените дисциплину?
14. Вы считаете себя мечтателем?
15. Если Вы замечаете неуважительное отношение к себе, то не медленно реагируете?
16. Вы испытываете необходимость в совете знающего человека?
17. У Вас портится настроение, если кто-то добился успеха в той области, которую Вы считаете для себя важной?
18. Вас иногда называли нерешительным человеком?
19. Любите ли Вы делать что-то трудное, чтобы добиться в своём деле наилучшего результата?
20. Могли бы Вы пожертвовать всем, чтобы добиться в своём деле наилучшего результата?
21. Вы предпочитаете размеренный образ жизни со строгим распорядком всех дел и даже развлечений?
22. Стремитесь ли Вы к тому, чтобы круг Ваших друзей был изменён?
23. Вы любите менять обстановку у себя дома?
24. Вы любите пробовать новые способы решения задач?
25. У Вас бывало желание не высказывать своё мнение, даже среди равных Вам людей?
26. Если Ваше мнение противоположно большинству, Вы предпочитаете молчать?
27. Вы согласны с мнением «Чтобы жить счастливо, живи незаметно»?
28. Вы любите подшучивать над слишком самоуверенными, заносчивыми людьми?
29. Вы любите доказывать, что кто-то из авторитетов не прав?
30. Повышают ли неудачи Вашу активность?

2. Тест «Готовность к профессии менеджера» (по А. И. Красило)

Инструкция. Прочитайте данные утверждения, выразите согласие или несогласие с ними ответами «да» и «нет».

1. Я готов уволить обаятельного человека, с которым у меня хорошие отношения, если он плохо работает.
2. В неопределённой ситуации я способен остановиться на какой-то чёткой цели и без колебаний идти к ней.
3. Я сумею наладить доброжелательные отношения с подчинёнными и руководством.
4. Иногда полезно переходить к временной конфронтации с подчинёнными и руководством.
5. Я регулярно пересматриваю цели моей деятельности.
6. Учиться, приобретать профессию сейчас не целесообразно, важнее сосредоточиться на накоплении средств и развернуть собственное дело.
7. Я могу влиять на людей, чтобы они принимали мою логику и содействовали моим целям.
8. Я редко поступаю вразрез с моими убеждениями.
9. Ради того, чтобы добиться успеха, я готов жертвовать отдыхом, общением с близкими.
10. Я всегда экономлю время и силы, строго ограничивая поступающую информацию.
11. Если человек постоянно пересматривает свои убеждения, то он их просто не имеет.
12. Я могу поддерживать своё хорошее настроение покупкой недорогих вещей, чтобы пережить крупные неудачи.
13. Если нет полной определённости ситуации, не стоит предпринимать решительных действий.
14. Я жертвую творческими интересами ради материального обеспечения и продвижения по службе.
15. Я готов к временной конфронтации с семьёй и друзьями, чтобы раскрыть свои возможности на работе.

16. Я постоянно заставляю себя поступать, как надо, а не как хочется.
17. Я демократичен, поэтому всегда предпочитаю говорить подчинённым «мы», а не «я».
18. Проблемы материального обеспечения всегда противоречат благополучию в семье и получению удовольствия от жизни.
19. Мне мешают по-настоящему активно и плодотворно действовать неразбериха и анархия.
20. Менеджеру нужно быть готовым жертвовать своей духовной жизнью ради служебных дел.
21. Я лучше всего решаю проблемы, когда есть возможность уединиться и сосредоточиться.
22. Менеджер обязан высказать своё возмущение подчинённым, чья работа вызывает недовольство.
23. Я не жалею времени и средств на приобретение новой информации, даже если не очень представляю, зачем она мне понадобится.
24. Иногда я сталкиваюсь с несовместимыми желаниями и ни одним из них не могу пожертвовать.
25. Я могу влиять на принятие решений другими людьми.
26. Планирование – пережиток социалистической экономики.
27. Лучше заниматься работой, которую хорошо знаешь, чем увлекаться новыми идеями, где результат не гарантирован.
28. Иногда, даже понимая, какие желания борются во мне, я не могу выбрать удовлетворяющее меня решение.
29. Служебные дела требуют пожертвовать многими удовольствиями жизни.
30. Ответственные и рискованные ситуации вызывают у меня чувство вдохновения, ясность и точность мысли, собранность, прилив энергии.

3. Теория Ф. Герцберга критикуется за излишнюю упрощенность мотивационного комплекса трудовой деятельности.

В отечественной теории мотивации признается изменение значимости того или иного мотивирующего фактора в зависимости от профессионализации личности. В исследованиях В. А. Ядова и А. Г. Здравомыслова (1967) выявлено повышение с возрастом роли гигиенических факторов и уменьшение значимости взаимоотношений с администрацией. В работах Н. Ф. Наумовой и М. А. Слюсарянского (1970) показано, что для мужчин более важны содержание и общественная значимость работы, ее разнообразие, творческие возможности. Для женщин важнее взаимоотношения в коллективе, условия труда, размер заработка. В исследованиях Т. Л. Бадоева (1988) выявлено, что с ростом профессионализации уменьшается значимость такого фактора, как возможность повышения квалификации, а также фактора значимости работы. К. Муздыбаев (1983), изучая мотивы ответственного поведения, выявил, что наиболее сильными являются желание не подвести товарищей, не сорвать производственный план и больше заработать. В меньшей степени влияют на ответственное отношение к труду такие мотивы, как потребность получать удовлетворение от видимых результатов своего труда, а также реализовать свои способности, склонности, поднять престиж профессии, избежать порицаний и взысканий. В еще меньшей степени побуждают хорошо работать потребность отвлекаться от личных проблем и мотивы карьеры.

С мнением какого ученого вы согласны? Обоснуйте свой ответ.

4. Прочитайте фразу-ответ на входящий телефонный звонок. Оцените, как воспринимает клиент фразу. Если Вы считаете, что фраза положительно воспринимается клиентом, ответьте «положительно», а если отрицательно, то ответьте «отрицательно». Обоснуйте ответ

Обоснуйте правильность ведения делового общения.

- Доброе утро, страховая компания «Висепт»

- Добрый день. Это центр «Генезис». У телефона Ирина Аникеева. Чем я могу вам помочь?

- Здравствуйте, сервисный центр
- Извините, я не занимаюсь этими вопросами. Вам нужно позвонить в отдел продаж.
- Извините, я работаю в другом отделе, поэтому ничем вам помочь не могу.
- К сожалению, Анна еще обедает.

5. Какой бы властью ни обладал реформатор, но судьба выполнения любого решения находится не в его руках, а в руках непосредственного исполнителя. Это может быть даже служащий, получающий наименьшую зарплату, но именно он в конечном счете определяет, выходить ли ему на работу. В конце концов, каждый ребенок сам решает, повиноваться или нет. Что-то «меняет» лишь тот, кто реально производит эту перемену.

Некий «А» может оказывать большее или меньшее влияние на положение, он может рвать и метать, уговаривать «Б», угрожать ему или наказывать его; но только «Б» (он даже может быть неразумным, безрассудным) принимает в конечном счете решение – изменит ли он что-то или нет. Более того, именно «А» чувствует неловкость, если его требования остались неудовлетворенными. Именно поэтому «А» зависит от «Б».

Вопросы. Согласны ли Вы с приведённым рассуждением психолога Гарольда Дж. Левита о зависимости руководителя от подчинённых? При каких отношениях между ними работа организации будет эффективной?

6. Работница сборочного цеха завода «Комета» ушла с рабочего места за два часа до окончания смены. Ранее она обратилась к мастеру с просьбой отпустить её, но причину не объяснила. Мастер ответил резко «А кто работать за тебя будет?» и не отпустил её. Как позже выяснилось, у работницы заболел ребёнок, а вызвать утром врача она не успела. Поэтому не дождалась окончания смены и ушла без разрешения руководителя.

Вопросы. Что можно сказать об отношениях участников данной ситуации? Как её можно интерпретировать с точки зрения взаимопонимания, доверия, сотрудничества работников? Как характер общения отражается на их мотивации и на эффективности их работы?

7. Механик цеха не сделал своевременно ремонт вышедшего из строя оборудования. Мастер потребовал от бригадира, чтобы его отремонтировали члены бригады собственными силами. Оплата ремонта не предусматривается работникам данной бригады. Но в случае простоя они также несут потери в заработной плате. Чем может завершиться данная ситуация:

- бригадир добровольно выполнит задание мастера;
- бригадир потребует специального приказа и официального оформления оплаты труда, не входящего в обязанности бригады;
- бригадир откажется от выполнения данной работы и будет ждать, пока ремонт оборудования выполнят специалисты.

Исходя из выбранного решения, опишите характер отношений в данном коллективе. На каком уровне развития он находится? Что в данной ситуации можно рекомендовать для повышения эффективности руководства?

8. В напряжённый период перед завершением работы над важным заказом один из сотрудников отдела заболел. Каждый из его коллег занят выполнением своей работы. При этом возникла необходимость доделывать и работу заболевшего сотрудника.

Перед руководителем стоит выбор решения:

- вызвать самого опытного работника и поручить ему выполнить, кроме своей, и работу отсутствующего;
- распределить работу между сотрудниками, исходя из того, кто меньше всего загружен;
- обратиться к сотрудникам отдела, чтобы обсудить создавшуюся ситуацию и определить пути выхода из неё.

Вопросы. Какое решение наиболее эффективно? При каких отношениях в коллективе возможно такое решение?

Обоснуйте свой ответ.

Оценочные средства для промежуточной аттестации (экзамен)

Вопросы к экзамену

1. Сущность и содержание делового общения.
2. Основные задачи деловых коммуникаций.
3. Цель делового общения.
4. Ценностно-ориентированная деловая коммуникация экономиста.
5. Профессиональные ценности делового экономиста.
6. Средства деловых коммуникаций.
7. Факторы, влияющие на содержание деловой коммуникации .
8. Функции деловой коммуникации.
9. Типы межличностных коммуникаций
10. Способы устной деловой коммуникации.
11. Невербальное деловое общение.
12. Инновационные формы деловой коммуникации.
13. Коммуникативный фактор в развитии деловых систем.
14. Способы управления деловой коммуникацией.
15. Средства публичной деловой коммуникации.
16. Особенности деловой переписки.
17. Стадии подготовки деловых писем.
18. Общие требования к тексту делового письма.
19. Состав реквизитов делового письма.
20. Виды деловых писем.
21. Содержание делового письма.
22. Цели деловой беседы.
23. Виды деловых бесед.
24. Структурная организация деловой беседы.
25. Препятствия к созданию конструктивно деловой беседы.
26. Основные правила коммуникации по телефону.
27. Деловое совещание.
28. Условия успеха совещания.
29. Классификация деловых совещаний.
30. Цели деловых совещаний.

Критерии и шкала оценивания к промежуточной аттестации
«экзамен»

Шкала оценивания	Характеристика знания предмета и ответов
отлично (5)	Студент глубоко и в полном объеме владеет программным материалом. Грамотно, исчерпывающе и логично его излагает в устной или письменной форме. При этом знает рекомендованную литературу, проявляет творческий подход в ответах на вопросы и правильно обосновывает принятые решения, хорошо владеет умениями и навыками при выполнении практических задач
хорошо (4)	Студент знает программный материал, грамотно и по сути излагает его в устной или письменной форме, допуская незначительные неточности в утверждениях, трактовках, определениях и категориях или незначительное количество ошибок. При этом владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических задач

удовлетворительно (3)	Студент знает только основной программный материал, допускает неточности, недостаточно чёткие формулировки, непоследовательность в ответах, излагаемых в устной или письменной форме. При этом недостаточно владеет умениями и навыками при выполнении практических задач. Допускает до 30% ошибок в излагаемых ответах
неудовлетворительно (2)	Студент не знает значительной части программного материала. При этом допускает принципиальные ошибки в доказательствах, в трактовке понятий и категорий, проявляет низкую культуру знаний, не владеет основными умениями и навыками при выполнении практических задач. Студент отказывается от ответов на дополнительные вопросы

9. Особенности организации обучения для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

При необходимости рабочая программа учебной дисциплины может быть адаптирована для обеспечения образовательного процесса инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, в том числе с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

Для этого требуется заявление студента (его законного представителя) и заключение психолого-медико-педагогической комиссии (ПМПК). В случае необходимости обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья (по заявлению обучающегося), а для инвалидов также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида могут предлагаться следующие варианты восприятия учебной информации с учетом их индивидуальных психофизических особенностей:

- создание текстовой версии любого нетекстового контента для его возможного преобразования в альтернативные формы, удобные для различных пользователей;
- создание контента, который можно представить в различных видах без потери данных или структуры, предусмотреть возможность масштабирования текста и изображений без потери качества, предусмотреть доступность управления контентом с клавиатуры;
- создание возможностей для обучающихся воспринимать одну и ту же информацию из разных источников, например, так, чтобы лица с нарушениями слуха получали информацию визуально, с нарушениями зрения – аудиально;
- применение программных средств, обеспечивающих возможность освоения навыков и умений, формируемых дисциплиной (модулем), за счёт альтернативных способов, в том числе виртуальных лабораторий и симуляционных технологий;
- применение электронного обучения, дистанционных образовательных технологий для передачи информации, организации различных форм интерактивной контактной работы обучающегося с преподавателем, в том числе вебинаров, которые могут быть использованы для проведения виртуальных лекций с возможностью взаимодействия всех участников дистанционного обучения, проведения семинаров, выступления с докладами и защиты выполненных работ, проведения тренингов, организации коллективной работы;
- применение электронного обучения, дистанционных образовательных технологий для организации форм текущего и промежуточного контроля;
- увеличение продолжительности сдачи обучающимся инвалидом или лицом с ограниченными возможностями здоровья форм промежуточной аттестации по отношению к установленной продолжительности их сдачи:
 - продолжительность сдачи зачёта или экзамена, проводимого в письменной форме, – не более чем на 90 минут;
 - продолжительность подготовки обучающегося к ответу на зачёте или экзамене, проводимом в устной форме, – не более чем на 20 минут;
 - продолжительность выступления обучающегося при защите курсовой работы – не более чем на 15 минут.

Лист изменений и дополнений

№ п/п	Виды дополнений и изменений	Дата и номер протокола заседания кафедры (кафедр), на котором были рассмотрены и одобрены изменения и дополнения	Подпись (с расшифровкой) заведующего кафедрой (заведующих кафедрами)