

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ПЕНЗЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ФАКУЛЬТЕТ ЭКОНОМИКИ И УПРАВЛЕНИЯ

УТВЕРЖДАЮ  
Декан факультета  
Володин В.М.  
(Подпись) (Фамилия, инициалы)  
« 11 » сентября 2016 г.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б 1.1.29. Деловые коммуникации

Направление подготовки 38.03.05, «Бизнес-информатика»  
(код, наименование направления подготовки)

Квалификация (степень) выпускника – Бакалавр

Форма обучения \_\_\_ очная, заочная  
(очная, заочная, очно-заочная)

## **1. Цели освоения учебной дисциплины**

Целью освоения дисциплины «Деловые коммуникации» является получение студентом гуманитарных знаний по основным направлениям развития современной отечественной и зарубежной психологии, позволяющих ему успешно работать в избранной сфере деятельности и формирование у студентов навыков и умений, необходимых для успешной профессиональной деятельности: адекватно оценивать себя и других; прогнозировать течение ситуации, предвидеть их результаты, разбираться в вопросах техники и тактики ведения деловых переговоров.

Программа направлена на повышение общей культуры студента, овладение им законами и закономерностями организационно-управленческой и образовательной деятельности; подготовка студента к самостоятельному нахождению оптимальных путей достижения цели и преодоления трудностей в межличностных отношениях; понимание студентом факторов, влияющих на принятие эффективных решений; развитие самоорганизации студентов и возможности управлять ею.

## **2. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО**

Учебная дисциплина «Деловые коммуникации» относится к базовой части (блок Б1.1) дисциплин подготовки студентов по направлению 38.03.05 «Бизнес-информатика». Основой преподавания предмета является формирование гуманистического мировоззрения. Изучение дисциплины начинается в втором семестре.

В процессе преподавания предмета необходимо обратить внимание на то, что культура делового общения и компетентность войдут органичными составными частями в структуру будущей профессиональной деятельности студентов на основе развития навыков самостоятельного обучения, совершенствования и адекватного оценивания своих образовательных и профессиональных возможностей, поиска оптимальных путей достижения целей и преодоления трудностей в межличностных отношениях.

Для лучшего усвоения учебного материала и активации учебного процесса необходимо развитие у студентов интереса к себе как личности, способной к организационно-управленческой деятельности.

Изучение дисциплины «Деловые коммуникации» базируется на знаниях и умениях студентов, полученных в ходе освоения общеобразовательных дисциплин в период обучения в среднеобразовательных учреждениях.

В результате освоения данной дисциплины студенты приобретут способность анализировать свои возможности, адаптироваться к меняющимся условиям профессиональной деятельности, приобретать новые знания и умения, повышать свой интеллектуальный и общекультурный уровень, развивать социальные и профессиональные компетенции, изменять вид и характер своей профессиональной деятельности. Компетенции, приобретенные в ходе изучения дисциплины, готовят студента к освоению профессиональных компетенций и способствуют дальнейшему изучению дисциплин: «Социология»(3 семестр), «Менеджмент»(3семестр), «Бухгалтерский учет и управленческий учет»(4семестр), «Маркетинг»(5семестр), «Технологии ИТ –консалтинга», «Производственная практика по получению профессиональных умений и опыта»(4,7 семестр), «Подготовка и защита ВКР»(8семестр).

### 3. КОМПЕТЕНЦИИ СТУДЕНТА, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИН/ОЖИДАЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБРАЗОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИИ СТУДЕНТА ПО ЗАВЕРШЕНИИ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ ЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

В результате освоения учебной дисциплины «Деловые коммуникации» формируются следующие общекультурные и профессиональные компетенции студента:

Коды Компетенции	Наименование компетенции	Структурные элементы компетенции (в результате освоения дисциплины обучающийся должен знать, уметь, владеть)
1	2	3
ОК-6	<ul style="list-style-type: none"> <li>Способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия. (ОК-6)</li> </ul>	<p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>основные теоретические составляющие процесса деловой и межкультурной коммуникации,</li> <li>национальные особенности ведения переговоров;</li> <li>основные закономерности поведения человека в организации;</li> <li>методы эффективного общения.</li> </ul>
		<p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>самостоятельно ориентироваться в научной литературе по курсу,</li> <li>анализировать невербальные средства общения в процессе деловых отношений;</li> <li>адекватно оценивать себя и других;</li> <li>использовать знания групповой и межличностной психологии;</li> <li>решать поставленные профессиональные задачи во взаимодействии с обществом, коллективом, партнерами.</li> </ul>
		<p><b>Владеть:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>основными практическими навыками деловой коммуникации (написание деловых писем, проведение презентаций, ведение переговоров);</li> <li>культурой взаимоотношений, взаимопонимания и сотрудничества, способностью предотвращать конфликтные ситуации.</li> <li>навыками межличностного и межкультурного взаимодействия;</li> <li>способностью находить организационно-управленческие решения</li> </ul>

ОПК-2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• способностью находить организационно-управленческие решения и готов нести за них ответственность; готов к ответственному и целеустремленному решению поставленных профессиональных задач во взаимодействии с обществом, коллективом, партнерами(ОПК-2)</li> </ul>	<p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• основные закономерности поведения человека в организации;</li> <li>• речевой этикет и основные требования к деловому разговору;</li> <li>• правила выхода из кризисных ситуаций;</li> <li>• правила конструктивной критики и принципы восприятия критики;</li> <li>• методы эффективного общения.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> </ul>	<p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• владеть навыками модификации речевой коммуникации; вести деловую переписку;</li> <li>• прогнозировать течение ситуации, предвидеть их результаты, уважительно относиться к окружающим;</li> <li>• использовать знания групповой и межличностной психологии;</li> <li>• решать поставленные профессиональные задачи во взаимодействии с обществом, коллективом, партнерами.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• навыками публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики, практического анализа логики различного рода рассуждений, а также навыками критического восприятия информации;</li> <li>• навыками создания взаимоотношений «начальник - подчиненный»;</li> <li>• культурой взаимоотношений, взаимопонимания и сотрудничества, способностью предотвращать конфликтные ситуации.</li> <li>• навыками межличностного и межкультурного взаимодействия;</li> <li>• способностью находить организационно-управленческие решения</li> </ul>

4. Структура и содержание дисциплины Деловые коммуникации.

4.1. Структура дисциплины .

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единицы, 108 часов. Очная форма обучения.

№ п / п	Наименование разделов и тем дисциплины (модуля)		Неделя	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)								Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра)									
				Аудиторная работа				Самостоятельная работа													
1	Тема1. Деловые коммуникации как приоритетная социально-психологическая проблема.	2	1 - 2	4	2	2		8	4	4			1 - 2					2			
2	Тема 2. Речевая культура делового человека.	2	3 - 4	4	2	2		8	4	4			3 - 4					4		4	
3	Тема 3. Невербальные средства общения в процессе деловой коммуникации.	2	5 - 6	4	2	2		8	4	2		2	5 - 6					6			
4	Тема4. Виды деловой беседы: проведение деловой беседы.	2	7 - 8	4	2	2		8	4	2		2	7 - 8							7	
5	Тема5. Виды и способы	2	9 -	4	2	2		8	2	3		1	9 -					1 0		1 0	

	проведения деловых переговоров презентаций.		10									10						
6	Тема 6. Специфика процесса деловой коммуникации с представителями разных культур.	2	11-12	4	2	2		9	3	2		4	11-12	12		12		
7	Тема 7. Этические принципы руководителя подчиненного.	2	13-14	4	2	2		8	2	2		2	13-14				14	14
8	Тема 8. Правила подготовки проведения служебного совещания.	2	15-16	4	2	2		8	2	2		4	15-16	16		16		
9	Тема 9. Основные элементы деловой этики в деловой коммуникации	6	17	2	1	1		9	2	2		5	17					17
<i>Подготовка к зачету</i>																		
Общая трудоемкость, в часах			34	17	17		74					Промежуточная аттестация						
												Форма			Семестр			
												Зачет			2			
												Экзамен						

### Заочная форма обучения.

№	Наименование разделов и тем дисциплины / п(модуля)	Семестр	Недели семестра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)		Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра)
				Аудиторная работа	Самостоятельная работа	

				Всего	Лекция	Практические занятия	Лабораторные занятия	Всего	Подготовка к	Подготовка	Изучение темы с исп.	Подготовка к зачету	Собеседование	Коллоквиум	Проверка тестов	Проверка контрольн.	Проверка реферата	Проверка эссе и иных	Задания для проверки	др.
1	Тема1. Деловые коммуникации как приоритетная социально-психологическая проблема.	3	1	0	0		1	1			8	3	+							
2	Тема 2. Речевая культура делового человека.	3	1	0	0		1	1			8	3	+				+		+	
3	Тема 3. Невербальные средства общения в процессе деловой коммуникации.	3	1	0	0		1	2			5	5	+				+			
4	Тема4. Виды деловой беседы: проведение деловой беседы.	3	1	0	0		1	2			8	2	+		+			+		
5	Тема5. Виды и способы проведения деловых переговоров и презентаций.	3	1	0	0		1	2			5	5	+				+		+	
6	Тема 6.Специфика процесса деловой коммуникации с представителями разных культур.	3	1	0	0		1	2			4	6	+		+					
7	Тема7.Этические принципы руководителя и подчиненного.	3	0		0		1	2			5	5	+					+	+	
8	Тема8.Правила подготовки и	3	0	0			8	2			3	3	+				+			

	проведение служебного совещания.			5	5														
9	Тема 9. Основные элементы деловой этики в деловой коммуникации	3		1	0 , 5	0 .5		8	2		3	3	+		+				+
	<i>Подготовка к зачету</i>																		
	Общая трудоемкость, в часах			8	4	4		1 0 0					Промежуточная аттестация						
													Форма	Семестр					
													Зачет	7					
													Экзамен						



## 4.2. Содержание дисциплины «Деловые коммуникации»

Тема 1. Деловые коммуникации как приоритетная социально-психологическая проблема.

Деловые коммуникации: сущность, принципы, функции.

Коммуникация и ее предмет. Понятие деловой коммуникации. Подходы к проблеме коммуникаций. Основные характеристики коммуникаций. Процесс коммуникации и его составляющие. Функции и виды коммуникации. Средства коммуникации. Актуальные проблемы деловой коммуникации. Социально-психологические аспекты деловой коммуникации. Взаимосвязь и различие понятий «Этики» и «Этикета». Правила поведения с точки зрения этики и этикета.

Понятие и основные аспекты общения. Основные стороны общения. Деловое общение. Коммуникация как процесс передачи информации.

Тема 2. Речевая культура делового человека.

Понятие вербального общения. Каналы коммуникации. Виды речевой деятельности. Основные типы высказываний. Структура речевого общения. Свойства речи как коммуникативного акта. Коммуникативные функции речевого этикета. Принцип вежливости Дж. Н. Рича. Нормативность и культура речи как основа речевого этикета. Основные требования к деловому разговору. Речевой этикет. Основы риторики. Искусство делать комплименты. Отличия комплимента от похвалы и лести. Психологические правила комплимента.

Тема 3. Невербальные средства общения в процессе деловой коммуникации.

Понятие невербального общения. Значение различных типов рукопожатий. Жесты открытости и честности. Жесты, сигнализирующие о лжи. Жесты защиты. Жесты размышления и оценки. Визуальный контакт. Национальные особенности невербального общения. Просодические и экстралингвистические средства. Такесические средства. Проксемические средства.

Тема 4. Виды деловой беседы: проведение деловой беседы.

Формы этичного делового общения: спор, дискуссия, деловая беседа, деловые переговоры, публичное выступление, телефонные разговоры, презентации, деловая переписка. Понятие деловой беседы. Функции деловой беседы. Виды бесед и методы изложения. Профессиональные беседы. Закрытое изложение с дискуссией. Классическая беседа. Современная беседа. Промышленно-техническая беседа. Торговая беседа. Рекомендательная беседа. Исследовательская беседа. Подготовительные мероприятия и составные части беседы. Проведение деловой беседы. Основные ошибки при проведении деловой беседы. Завершение беседы.

Тема 5. Виды и способы проведения деловых переговоров и презентаций.

Функции деловых переговоров, составляющие процесса деловых переговоров (подготовка, повестка дня, прояснение интересов, торг, завершение). Тактики поведения в деловых переговорах, Основные техники. Ошибки. Манипуляции, применяемые в деловых переговорах, вербальные и невербальные аспекты (кинесика, проксемика) Техника убеждения (НЛП, присоединение и ведение, подстройка, манипуляции). Стили переговоров (жесткий, компромиссный, избегающий, мягкий). Давление в переговорах и способы противостояния. Запрещенные приемы в переговорах. Завершение переговоров. Специфика телефонных переговоров. Общение без визуального контакта: важное преимущество при переговорах. Техники подстройки к собеседнику по телефону. Профессиональный диалог с клиентом. Вступление в контакт, удержание контакта с клиентом. Критерии оценки подстройки к собеседнику. Особенности межкультурной коммуникации. Европейская деловая культура. Американская деловая культура. Деловая культура Востока и арабских стран.

Тема 6. Специфика процесса деловой коммуникации с представителями разных культур.

Кросс-культурная антропология и кросс-культурный менеджмент. Анализ причин возникновения коммуникативных ошибок при кросс-культурном взаимодействии. Основы этнической конфликтологии. Особенности этикета в разных странах. Невербальная речь

разных народов. Религиозные и культурологические особенности. Национальный этикет делового общения (США, Великобритания, Австралия, Финляндия, Франция, Германия, Италия, Португалия, Швеция, Арабские страны, Япония, Китай, Индия, Юго-Восточная Азия).  
Тема 7. Этические принципы руководителя и подчиненного.

Этикет начальника и подчиненного. Нравственные эталоны и образцы поведения руководителя. Этические принципы хорошего подчиненного. Конструктивная критика в деловом общении. Фатальность критики. Назидательность критики. Эмоциональность критики. Основные приемы аргументации. Правила формулирования аргументов. Этика взаимоотношений с трудным руководителем. Этика решения спорных вопросов. Варианты разрешения конфликта. Факторы, препятствующие возникновению конфликтов. Меры и средства предотвращения и ликвидации конфликта.

Тема 8. Правила подготовки и проведение служебного совещания.

Понятие, виды совещаний. Функции и типы совещаний: инструктивные совещания, деловые совещания, комитеты планирования в рабочие группы, консультационные совещания, производственные совещания, итоговые совещания. Подготовка к проведению делового совещания. Стили ведения делового совещания: состязательные и согласительные. Причины низкой эффективности совещаний. Этапы совещания: ориентировочный, принятие решения, контроль. Типы председателей делового совещания. Завершение делового совещания и составление протокола совещания.

Тема 9. Основные элементы деловой этики в деловой коммуникации.

Этика приветствий и представлений. Обращение и субординация. Культура делового общения по телефону. Особенности телефонных переговоров. Типичные ошибки телефонных разговоров. Визитные карточки и их использование. Основные цели использования визитных карточек. Международная символика на визитных карточках. Эпистолярный этикет. Требования деловой переписки. Основные виды деловой корреспонденции. Деловые подарки и сувениры. Правила преподнесения деловых подарков. Отличительные черты вручения подарков в различных странах. Деловые приемы и их виды. Презентация, цели презентации.

В процессе преподавания дисциплины предусмотрено проведение **семинарских занятий** по следующим темам:

1. Деловые коммуникации как приоритетная социально-психологическая проблема.
2. Речевая культура делового человека.
3. Невербальные средства общения в процессе деловой коммуникации
4. Виды деловой беседы: проведение деловой беседы.
5. Виды и способы проведения деловых переговоров и презентаций.
6. Специфика процесса деловой коммуникации с представителями разных культур.
7. Этические принципы руководителя и подчиненного.
8. Правила подготовки и проведение служебного совещания
9. Основные элементы деловой этики в деловой коммуникации

## **5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ**

Результаты освоения дисциплины достигаются за счет использования в процессе обучения интерактивных методов и технологий формирования общекультурных компетенций у студентов:

1. Чтения лекций с применением мультимедийных технологий;
2. Проведения семинаров в форме групповых дискуссий;
3. Использование в обучении учебных презентаций, подготовленных студентами;
5. Выполнения письменных работ ( рефераты на заданную или свободную тему, реферативные обзоры журналов, аналитические эссе );
6. Решения тестов, проблемных задач и их обсуждение с точки зрения умения формулировать выводы, вносить рекомендации и принимать адекватные управленческие решения;
7. В целях реализации индивидуального подхода к обучению студентов, осуществляющих

учебный процесс по собственной траектории в рамках индивидуального рабочего плана, изучение данной дисциплины базируется на следующих возможностях: обеспечение внеаудиторной работы со студентами в том числе в электронной образовательной среде с использованием соответствующего программного оборудования, дистанционных форм обучения, возможностей интернет-ресурсов, индивидуальных консультаций и т.д.

8. Обучающиеся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья обеспечены электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

Форма проведения текущей и промежуточной аттестации для студентов-инвалидов устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.) и позволяют оценить достижение ими запланированных в основной образовательной программе результатов обучения и уровень сформированности всех заявленных компетенций. На экзамен приглашается сопровождающий, который обеспечивает техническое сопровождение студенту. При необходимости студенту-инвалиду предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на зачете или экзамене.

**6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины по итогам освоения дисциплины и учебно- методическое обеспечение самостоятельной работы студентов**

**6.1. План самостоятельной работы студентов**

№ нед.	Тема	Вид самостоятельной работы ОЧН./ЗАОЧН.	Задание ОЧН./ЗАОЧН.	Рекомендуем ая литература	Количество часов <i>ОЧН/ЗАОЧН</i>
1-2	Деловые коммуникации как приоритетная социально-психологическая проблема.	Подготовка к аудиторным занятиям/ Изучение темы с использованием рекомендуемой литературы Подготовка реферата/Подготовка контрольной работы	Вопросы для практического занятия/Вопросы по изучаемой теме Собрать материал для реферата/контрольной работы	основная – 1,2 дополнительная – 1,3 интернет-ресурсы – 2,6	8/12
3-4	Речевая культура делового человека.	Подготовка к аудиторным занятиям/ Изучение темы с использованием рекомендуемой литературы Подготовка эссе и реферата/Подготовка контрольной работы	Вопросы для практического занятия/Вопросы по изучаемой теме Собрать материал для реферата/контрольной работы	основная – 1,2 дополнительная – 1,3 интернет-ресурсы – 2,6	8/12
5-6	Невербальные средства общения в процессе деловой коммуникации.	Подготовка к аудиторным занятиям/ Изучение темы с использованием рекомендуемой литературы Подготовка реферата/Подготовка контрольной работы	Вопросы для практического занятия/Вопросы по изучаемой теме Собрать материал для реферата/контрольной работы	основная – 1,2,4 дополнительная – 2,4 интернет-ресурсы – 4,6	8/12
7-8	Виды деловой беседы: проведение деловой беседы.	Подготовка к аудиторным занятиям/ Изучение темы с использованием рекомендуемой литературы Подготовка реферата/Подготовка контрольной работы	Вопросы для практического занятия/Вопросы по изучаемой теме Собрать материал для реферата/контрольной работы	основная – 1,2 дополнительная – 2,4 интернет-ресурсы – 1, 2,3	8/12
9-10	Виды и способы проведения деловых переговоров и презентаций.	Подготовка к аудиторным занятиям/ Изучение темы с использованием рекомендуемой литературы Подготовка реферата/Подготовка контрольной работы	Вопросы для практического занятия/Вопросы по изучаемой теме Собрать материал для реферата/контрольной работы	основная – 1,2 дополнительная – 1,3 интернет-ресурсы – 1,5	6/12

11-12	Специфика процесса деловой коммуникации с представителями разных культур.	Подготовка к аудиторным занятиям/ Изучение темы с использованием рекомендуемой литературы Подготовка реферата/Подготовка контрольной работы	Вопросы для практического занятия/Вопросы по изучаемой теме Собрать материал для реферата/контрольной работы	основная – 1,2 дополнительная –3,4 интернет-ресурсы –5,6	9/12
13-14	.Этические принципы руководителя и подчиненного.	Подготовка к аудиторным занятиям/ Изучение темы с использованием рекомендуемой литературы Подготовка к написанию эссе и реферата/Подготовка контрольной работы	Вопросы для практического занятия/Вопросы по изучаемой теме Собрать материал для реферата/контрольной работы	основная – 1,2 дополнительная –2,3 интернет-ресурсы – 1,3,5	8/12
15-16	Правила подготовки и проведения служебного совещания.	Подготовка к аудиторным занятиям/ Изучение темы с использованием рекомендуемой литературы Подготовка реферата/Подготовка контрольной работы	Вопросы для практического занятия/Вопросы по изучаемой теме Собрать материал для реферата/контрольной работы	основная – 1,2 дополнительная –1,4 интернет-ресурсы – 2,4,6	8/8
17	Основные элементы деловой этики в деловой коммуникации	Подготовка к аудиторным занятиям/ Изучение темы с использованием рекомендуемой литературы Подготовка реферата/Подготовка контрольной работы	Вопросы для практического занятия/Вопросы по изучаемой теме Собрать материал для реферата/контрольной работы	основная – 1,2 дополнительная –2,3 интернет-ресурсы –1,5	8/9

## 6.2.МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОРГАНИЗАЦИИ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ

Организация самостоятельной работы студентов осуществляется на основе **следующих принципов:**

- **системности обучения** – обеспечение соответствия целей, содержания, форм, методов, средств обучения, методов оценки результатов обучения при планировании, организации и реализации самостоятельной работы студента;
- **результативности** – выраженность в измеряемом результате;
- **планируемости** - сбалансированное использование реального бюджета времени студента и преподавателя за счет разработки норм времени на выполнение студентом

самостоятельной работы и сопровождение со стороны преподавателя различных видов СРС;

- **непрерывности мониторинга и контроля** – использование системы балльно-рейтинговой оценки академической деятельности студента в рамках специально организованных контролирурующих мероприятий.
- **мотивированности**– реализация в учебном процессе профессионально-ориентированных творческих заданий, нацеленность на презентацию итогов самостоятельной работы в рамках запланированных контролирующих мероприятий (конференц-неделя, мероприятие ЭТО, научно-исследовательская работа, индивидуальный проект, олимпиада), действующая система рейтинговой оценки;
- **эффективности использования информационных технологий** – реализация СРС с использованием возможностей специализированной информационно-образовательной среды университета и электронных образовательных технологий.

Большая часть самостоятельной работы студента состоит в **изучении литературы**. Одна из задач студента – научиться самостоятельно работать с книгой, а это требует определенных затрат энергии и времени. Поэтому надо научиться делать эту работу рационально, то есть необходимо учиться читать.

Методы эффективной работы с книгой в целях развития интеллекта можно условно разделить на две группы:

1. Правильная организация процесса чтения
2. Повышение скорости чтения и восприятия.

В комплексе оба метода могут в 2-3 раза сократить время прочтения различных материалов.

Возможны три основных способа чтения.

- Первый способ – артикуляция или проговаривание вслух (или почти вслух) того, что читаешь. Скорость такого чтения невелика.
- Второй способ – чтение про себя, при котором речевой процесс проявлен в форме внутренней речи, то есть без открытой артикуляции. Текст, при этом усваивается более эффективно. Способ в принципе допускает быстрое чтение.
- Третий, наиболее совершенный способ чтения – тоже молча, но в условиях максимального сжатия внутренней речи, при котором она проявляется в виде коротких залпов ключевых слов и смысловых рядов, адекватно отражающих смысл текста.

**Конспект** – наиболее совершенная и наиболее сложная форма записи. Слово «конспект» происходит от латинского «conspicere», что означает «обзор, изложение». В правильно составленном конспекте обычно выделено самое основное в изучаемом тексте, сосредоточено внимание на наиболее существенном, в кратких и четких формулировках обобщены важные теоретические положения.

Конспект представляет собой относительно подробное, последовательное изложение содержания прочитанного. На первых порах целесообразно в записях ближе держаться тексту, прибегая зачастую к прямому цитированию автора. В дальнейшем, по мере выработки навыков конспектирования, записи будут носить более свободный и сжатый характер.

**Реферат** – это один из самых сложных видов самостоятельной работы с книгой, а для этого следует овладеть более простыми приемами работы – разработкой плана, составлением тезисов и конспектов. Подготовка реферата и выступление с его изложением углубляет знания, расширяет кругозор, приучает логически, творчески мыслить, развивать культуру речи.

При просмотре литературы намечается ориентировочный план реферата, в который включается обычно 3-4 основных вопроса или раздела. Каждом из разделов формулируются подвопросы, помогающие последовательно раскрыть содержание проблемы.

В процессе изучения материала формулировки подвопросов и разделов обычно уточняются. При реферировании следует делать выписки, записывать мысли, возникающие при чтении; следует также точно записывать и определения тех понятий, которые будут использованы в реферате. Из прочитанной литературы нужно заимствовать не буквальную

текст, а важнейшие мысли, идеи, теоретические положения; можно цитировать небольшие отрывки, приводить диаграммы, схемы, чертежи, но главное – высказывать собственные соображения по вопросам реферата. Приведенные выше советы следует рассматривать как примерные, предполагающие и другие подходы, поскольку у каждого человека вырабатываются свои приемы и навыки составления рефератов. Большую помощь в работе над рефератом оказывают предисловия к монографиям и сборникам. В них можно найти сведения о цели издания, а также о существующих пробелах в исследовании.

При разработке плана реферата важно учитывать, чтобы каждый его пункт раскрывал одну из сторон избранной темы, а все пункты в совокупности охватывали тему целиком. Различают несколько композиционных решений реферата: во-первых, хронологическое, когда тема раскрывается в исторической последовательности; во-вторых, описательное, при котором тема расчленяется на составные части, в целом раскрывающие определенное явление; в-третьих, аналитическое, когда тема исследуется в ее причинно-следственных связях и взаимозависимых проблемах. Важно следить за тем, чтобы каждый пункт плана был соотнесен с главной темой и не содержал повторения в других пунктах. Важными разделами реферата является вступление и заключение. Во вступлении надо обосновать актуальность темы, обозначить круг составляющих ее проблем, четко и кратко определить задачу своей работы. В заключении делаются краткие выводы, подводятся итоги. В конце реферата должен быть приложен список литературы.

Итак, реферат – это самостоятельное произведение автора, которое должно свидетельствовать о знании литературы по данной теме, ее основной проблематике, отражать точку зрения автора реферата на эту проблематику, его умение осмысливать явления жизни на основе теоретических знаний.

При оценке реферата обычно руководствуются следующими критериями:

1. Удалось ли его автору раскрыть сущность данной проблемы;
2. Сумел ли автор показать связь рассматриваемой проблемы с жизнью;
3. Проявил ли автор самостоятельность и творческий подход в изложении реферата;
4. Можно ли считать реферат логически стройным и т.д.

### **6.3. Материалы для проведения текущего и промежуточного контроля знаний студентов**

#### *Контроль освоения компетенций*

№ п\п	Вид контроля	Контролируемые темы (разделы) ОЧН./ЗАОЧН.	Компетенции, компоненты которых контролируются
1	Собеседование, реферат.	Деловые коммуникации как приоритетная социально-психологическая проблема.	ОК-6,ОПК-2
2	Собеседование, реферат, проверка умений и навыков.	. Речевая культура делового человека.	ОК-6,ОПК-2,
3	Собеседование, реферат, групповая дискуссия.	Невербальные средства общения в процессе деловой коммуникации.	ОК-6,ОПК-2
4	Собеседование, эссе, Тестирование.	Виды деловой беседы: проведение деловой беседы.	ОК-6,ОПК-2
5	Собеседование, реферат, проверка . умений и навыков.	Виды и способы проведения деловых переговоров и презентаций.	ОК-6,ОПК-2

6	Собеседование, реферат, групповая дискуссия.	Специфика процесса деловой коммуникации с представителями разных культур.	ОК-6,ОПК-2
7	Собеседование, эссе, проверка умений и навыков.	Этические принципы руководителя и подчиненного.	ОК-6,ОПК-2,
8	Собеседование, реферат, тестирование.	Правила подготовки и проведение служебного совещания.	ОК-6,ОПК-2
9	Собеседование, групповая дискуссия, проверка умений и навыков.	Основные элементы деловой этики в деловой коммуникации.	ОК-6,ОПК-2
10	Зачет	Все темы	ОК-6,ОПК-2

#### **Темы рефератов .**

1. 1 Основные модели деловых коммуникаций.
2. Функции и виды деловых коммуникаций.
3. Этика и этикет деловой коммуникации.
4. Основные заповеди делового этикета.
5. Нравственные основы деловой коммуникации.
6. Соблюдение норм языка и культуры речи в деловой коммуникации.
7. Этика и психология речевой деловой коммуникации.
6. Специфика деловой коммуникации в различных культурах.
7. Формулы речевого этикета в различных культурах.
8. Специфика деловых переговоров с представителями Запада (США, Страны Европы).
9. Специфика деловых переговоров с представителями Стран Востока.
10. Взаимосвязь национальной ментальности и корпоративной культуры делового общения.
11. Психологические, этические, риторические правила корпоративной культуры делового общения.
12. Виды коммуникативных барьеров и способы их преодоления
13. Развитие и роль телекоммуникационных систем для деловых коммуникаций.
14. Особенности деловой коммуникации в социальных сетях
15. Коммуникация в Интернет с представителями разных культур.
16. Вербальные и невербальные средства и их функция в деловой коммуникации.
17. Значение невербальной стороны коммуникации в межкультурных деловых коммуникациях.
18. Специфика телефонных переговоров.
19. Правила подготовки и проведения деловой беседы.
20. Деловая беседа в неблагоприятной психологической обстановке.
21. Деловая беседа с иностранными партнерами.
22. Правила ведения деловых переговоров.
23. Манипуляции, применяемые в деловых переговорах.



24. Техники убеждения в переговорах.
25. Виды и способы презентации. Техника успешных презентаций.
26. Основные ошибки при проведении презентаций.
27. Аспекты деловой коммуникации, необходимые в процессе продаж.
28. Гендерные тенденции в деловых коммуникациях.

### **Темы эссе по дисциплине «Деловые коммуникации»**

1. Значение и необходимость коммуникативных ролей.
2. Коммуникативные барьеры (профессиональные, смысловые, организационные, личностно-психологические и др.).
3. Эффекты и ошибки межличностного восприятия.
4. Предрассудки и предубеждения, их психологические источники.
5. Роль эмоций в общении.
6. Феномены аттракции и их значение в деловом этикете.
7. Трудности межличностного общения.
8. Разнообразие национальных моделей делового этикета.
9. Предпосылки возникновения конфликтов в процессе делового общения.
10. Конфликты в деловом общении.
11. Эффективное взаимодействие в конфликте.
12. Управление конфликтом в коллективе.

### **Вопросы для собеседований по дисциплине «Деловые коммуникации»**

#### **Тема 1. Деловые коммуникации как приоритетная социально-психологическая проблема.**

1. Деловые коммуникации: сущность, принципы, функции.
2. Коммуникация и ее предмет.
3. Понятие деловой коммуникации. Подходы к проблеме коммуникаций.
4. Основные характеристики коммуникаций.
5. Процесс коммуникации и его составляющие. Функции и виды коммуникации.
6. Средства коммуникации.
7. Понятие и основные аспекты общения. Основные стороны общения

#### **Тема 2. Речевая культура делового человека.**

1. Понятие вербального общения. Каналы коммуникации.
2. Виды речевой деятельности. Основные типы высказываний.
3. Структура речевого общения. Свойства речи как коммуникативного акта.
4. Коммуникативные функции речевого этикета. Нормативность и культура речи как основа речевого этикета.
5. Основные требования к деловому разговору.
6. Речевой этикет. Основы риторики. Искусство делать комплименты.

#### **Тема 3. Невербальные средства общения в процессе деловой коммуникации.**

1. Понятие невербального общения.
2. Значение различных типов рукопожатий.
3. Жесты открытости и честности. Жесты, сигнализирующие о лжи. Жесты защиты. Жесты размышления и оценки.
4. Визуальный контакт.
5. Национальные особенности невербального общения..

#### **Тема 4. Виды деловой беседы: проведение деловой беседы**

1. Формы этичного делового общения

2. Понятие деловой беседы. Функции деловой беседы.
3. Виды бесед и методы изложения.
4. Профессиональные беседы. Закрытое изложение с дискуссией. Классическая беседа. Современная беседа. Промышленно-техническая беседа. Торговая беседа. Рекомендательная беседа. Исследовательская беседа.
5. Подготовительные мероприятия и составные части беседы.
6. Проведение деловой беседы.
7. Основные ошибки при проведении деловой беседы.
8. Завершение беседы.

#### **Тема 5. Виды и способы проведения деловых переговоров и презентаций.**

1. Функции деловых переговоров, составляющие процесса деловых переговоров (подготовка, повестка дня, прояснение интересов, торг, завершение).
2. Тактики поведения в деловых переговорах. Основные техники
3. Техника убеждения (НЛП, присоединение и ведение, подстройка, манипуляции).
4. Стили переговоров (жесткий, компромиссный, избегающий, мягкий).
5. Завершение переговоров.
6. Профессиональный диалог с клиентом.
7. Особенности межкультурной коммуникации

#### **Тема 6. Специфика процесса деловой коммуникации с представителями разных культур.**

1. Специфика процесса деловой коммуникации с представителями разных культур.
2. Кросс-культурная антропология и кросс-культурный менеджмент.
3. Основы этнической конфликтологии.
4. Особенности этикета в разных странах. Невербальная речь разных народов. Религиозные и культурологические особенности.
5. Национальный этикет делового общения (США, Великобритания, Австралия, Финляндия, Франция, Германия, Италия, Португалия, Швеция, Арабские страны, Япония, Китай, Индия, Юго-Восточная Азия).

#### **Тема 7. Этические принципы руководителя и подчиненного.**

1. Этикет начальника и подчиненного.
2. Нравственные эталоны и образцы поведения руководителя.
3. Этические принципы хорошего подчиненного.
4. Конструктивная критика в деловом общении.
5. Основные приемы аргументации. Правила формулирования аргументов. Этика взаимоотношений с трудным руководителем.
6. Этика решения спорных вопросов.
7. Факторы, препятствующие возникновению конфликтов

#### **Тема 8. Правила подготовки и проведение служебного совещания.**

1. Понятие, виды совещаний.
2. Функции и типы совещаний: инструктивные совещания, деловые совещания, комитеты планирования в рабочие группы, консультационные совещания, производственные совещания, итоговые совещания.
3. Подготовка к проведению делового совещания.
4. Стили ведения делового совещания: состязательные и согласительные. Причины низкой эффективности совещаний.
5. Этапы совещания: ориентировочный, принятие решения, контроль.
6. Типы председателей делового совещания.
7. Завершение делового совещания и составление протокола совещания.

#### **Тема 9. Основные элементы деловой этики в деловой коммуникации.**

1. Этика приветствий и представлений. Обращение и субординация.
2. Культура делового общения по телефону. Особенности телефонных переговоров. Типичные ошибки телефонных разговоров.

3. Визитные карточки и их использование. Основные цели использования визитных карточек. Международная символика на визитных карточках.

4. Эпистолярный этикет. Требования деловой переписки. Основные виды деловой корреспонденции.

5. Деловые подарки и сувениры. Правила преподнесения деловых подарков. Отличительные черты вручения подарков в различных странах.

6. Деловые приемы и их виды. Презентация, цели презентации

#### **Темы для написания эссе:**

13. Современные представления о деловом этикете: акцент на изучение механизмов воздействия.

14. Значение и необходимость коммуникативных ролей.

15. Коммуникативные барьеры (профессиональные, смысловые, организационные, личностно-психологические и др.).

16. Эффекты и ошибки межличностного восприятия.

17. Предвзвещения и предубеждения, их психологические источники.

18. Роль эмоций в общении.

19. Феномены аттракции и их значение в деловом этикете.

20. Психологические типы людей и их проявления в работе и общении.

21. Трудности межличностного общения.

22. Мышление руководителя и принятие решения.

23. Разнообразие национальных моделей делового этикета.

24. Предпосылки возникновения конфликтов в процессе делового общения.

25. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях.

26. Конфликты в деловом общении.

27. Эффективное взаимодействие в конфликте.

28. Управление конфликтом.

#### **Оценочные средства для текущего контроля**

**успеваемости** Примеры тестирования:

1. Предметом делового общения является ...

- А) интерес
- Б) конфликт
- В) дело

2. Информационно-коммуникативная функция общения заключается ...

- А) в восприятии и понимании другого человека
- Б) в любом виде обмена информацией между участниками общения
- В) в регуляции поведения и непосредственной организации совместной деятельности людей в процессе их взаимодействия

3. Что входит в классификацию невербальных средств общения?

- А) кинесика
- Б) патетика
- В) проксемика

4. Что не относится к невербальным средствам общения? А) походка Б) пауза В) просьба

5. Какие невербальные средства общения входят в группу кинесических?

- А) мимика

- Б) беседа
- В) визуальный контакт

6. Зрительно воспринимаемые движения другого человека, выполняющие выразительно-регулятивную функцию в общении, – это ...

- А) кинесические средства общения
- Б) просодические средства общения
- В) такесические средства общения

7. Просодические средства общения связаны с (со) ...

- А) прикосновением
- Б) тембром голоса
- В) взглядом

8. Что не относится к такесическим средствам общения?

- А) рукопожатия Б) похлопывание по плечу
- В) движения руками (жесты)

9. Похлопывание по плечу возможно при ...

- А) моральной поддержке человека
- Б) равенстве социального положения участников общения
- В) поддержке оптимальной близости между партнерами по общению Г) встрече с коллегами по работе

10. Доминирующее рукопожатие – это значит ...

- А) рука сверху, ладонь развернута вниз
- Б) рука снизу, ладонь развернута вверх
- В) обе ладони находятся в вертикальном положении
- Г) прямая рука, ладонь находится в горизонтальном положении

11. Противоречие между жестами и смыслом высказывания является свидетельством ... А) забывчивости Б) лжи В) враждебности

12. Обсуждение с целью заключения соглашения по какому-либо вопросу как в рамках сотрудничества, так и в условиях конфликта – это ...

- А) интервью
- Б) деловая беседа
- В) деловые переговоры

13. К особенностям деловых переговоров относят ...

- А) взаимозависимость участников переговоров
- Б) разнородность интересов сторон
- В) обострение отношений с партнерами

14. Стратегии ведения переговоров – это ...

- А) позиционный торг Б) разрешение сложившегося конфликта
- В) взаимный учет интересов участников

15. Какой стиль позиционного торга предполагает стремление твердо придерживаться выбранной позиции с возможными минимальными уступками?

- А) мягкий
- Б) средний
- В) жесткий

16. Перед началом переговоров необходимо согласовать процедурные вопросы. К ним относятся:

- А) повестка дня
- Б) порядок принятия решений
- В) этапы ведения переговоров

17. Успех переговоров определяет ...

- А) знание предмета обсуждения
- Б) владение техникой ведения переговоров
- В) умение перебивать собеседника

18. Стадии переговорного процесса – это ... А)

- подготовка к переговорам
- Б) оценка внешности партнеров по переговорам
- В) анализ результатов переговоров и выполнение достигнутых договоренностей
- Г) процесс переговоров

19. Основная функция речевого этикета – ...

- А) переход к внешней речи
- Б) снятие агрессии
- В) передача смысла высказывания

20. Конфликт между производственными требованиями и ценностями, с одной стороны, и желаниями сотрудника, с другой, – это ...

- А) конфликт внутриличностный
- Б) конфликт межличностный
- В) конфликт между организациями или группами

21. Конфликт между рядовыми сотрудниками, не находящимися в подчинении друг к другу, – это ...

- А) конфликт по горизонтали
- Б) конфликт по вертикали
- В) конфликт смешанного типа

22. Наиболее распространенные типы конфликтов – ...

- А) конфликты по горизонтали
- Б) конфликты по вертикали
- В) конфликты смешанного типа

23. К позитивным функциям конфликта относятся

- ... А) получение новой информации об оппоненте
- Б) чрезмерное увлечение конфликтным взаимодействием в ущерб работе
- В) стимулирование к изменениям и развитию

24. Конфликт, приводящий к негативным, часто разрушительным действиям – это конфликт ...

- А) конструктивный
- Б) деструктивный
- В) объективный

25. Какие действия могут привести к нарастанию конфликта? А) силовое давление Б) уговоры В) невмешательство

26. Конструктивное разрешение конфликта зависит от ...  
А) адекватности восприятия конфликта  
Б) открытости и эффективности общения  
В) количества отрицательных эмоций

27. Стиль поведения в конфликтной ситуации, при котором стороны пытаются урегулировать разногласия, идя на взаимные уступки, – это стиль...

А) конкуренции Б)  
сотрудничества В)  
компромисса Г)  
приспособления

28. Стиль поведения в конфликтной ситуации, при котором стороны стремятся к одностороннему выигрышу, к победе – это стиль ...

А) компромисса  
Б) конкуренции и  
соперничества В)  
сотрудничества Г) уклонения

### **Задания для проверки умений и навыков.**

## **Тема 2. Речевая культура делового человека.**

### *Ситуация 1*

У Вас «горит» важный контракт. И от Вашей встречи с клиентом зависит очень многое. Вы нервничаете перед встречей и осознаете, что настроены давить на собеседника. Однако Вы решаете держать себя в руках и проявить гибкость, терпение и осторожность. Но уже в середине разговора замечаете, что инициатива «ушла» из Ваших рук, и Вас очень умело заставляют соглашаться с теми пунктами контракта, с которыми соглашаться нельзя. Вы чувствуете, что сейчас все развалится, если Вы что-нибудь не предпримете. Вас охватывает чувство безнадежности. Ваши действия?

### *Ситуация 2*

Ваша фирма благополучно миновала все экономические кризисы и ее финансовое положение отличное. Но Вы заметили, что прежние энтузиазм и рвение подчиненных угасли, а впереди - международная выставка и Вам как никогда нужна сплоченная профессиональная команда. Какими способами Вы поднимете упавший дух команды?

### *Ситуация 3*

Вам нужно подписать контракт о сотрудничестве с известной фирмой. При этом Вам нужно обсудить с руководителем фирмы все стороны контракта, чтобы убедить его в заключении контракта. Ознакомившись с правилами убеждения делового партнера, разыграйте эту ситуацию по ролям.

### *Ситуация 4*

Применяя полученные знания из персонального менеджмента о «языке жестов и телодвижений», перечислите визуальные признаки следующих эмоциональных переживаний:

- заинтересованность;
- превосходство;
- сомнение;
- принятие решения;
- подчеркнутая официальность;
- критическое восприятие происходящего.

#### *Ситуация 5*

Вы поздно закончили накануне свою работу, устали и не подготовили, как обычно, план выступления. До начала выступления осталось около 10 минут. Вы неплохо знаете тему, но боитесь того, что на качестве выступления может сказаться усталость. Как Вы поступите?

#### *Ситуация 6*

Вы должны выступить с докладом о проделанной работе перед коллегами на предприятии. Вы знаете, что выступаете в числе последних и что многие из присутствующих приблизительно знакомы с тем, о чем Вы будете говорить. Поэтому велика вероятность, что будут слушать Вас невнимательно, вести посторонние разговоры и т.д. Что Вы предпримете для того, чтобы завоевать внимание аудитории и Ваше выступление всем понравилось?

#### *Ситуация 7*

Вы руководитель и Вам как оратору надо помнить о существующей классической схеме последовательного воздействия на аудиторию: внимание - интерес - желание - действие. Охарактеризуйте эту схему и дайте несколько советов относительно улучшения качества публичного выступления.

#### *Ситуация 8*

На семинарском занятии выступите с заранее подготовленным докладом на тему «Публичное выступление менеджера». После выступления проанализируйте его по схеме самоанализа и оценке выступления, приведенной в учебнике «Персональный менеджмент». Пусть Ваше выступление оценит другой человек. Исходя из его оценки и Вашего самоанализа, сделайте выводы относительно Вашего выступления перед аудиторией.

### **Тема 5. Виды и способы проведения деловых переговоров и презентаций.**

#### *Ситуация 1*

На переговорах вместо того, чтобы выдвигать конкретные предложения, оппонент ссылается на Ваши прежние промахи, имевшие место несколько месяцев назад. Как Вы поступите в этом случае?

#### *Ситуация 2*

Вы установили контакт с японской фирмой, с которой хотите заключить договор. Вас приглашают в Японию, встречают как самого дорогого гостя, предлагают обширную программу развлечений с обедом в дорогом ресторане, а когда дело доходит до переговоров, японцы просят подождать пару дней. И потом довольно продолжительное время сообщают Вам о периодически возникающих затруднениях. Как Вы поступите в этой ситуации?

#### *Ситуация 3*

«Расшифруйте» позы и жесты Вашего партнера:

- расстегнут пиджак;

- руки скрещены на груди, кулаки сжаты;
- сидит на краешке стула, склонившись вперед, голова слегка наклонена и опирается руку;
- голова слегка наклонена набок;
- медленно снимает очки, тщательно протирает стекла;
- прикрывает рот рукой во время своего высказывания; прикрывает рот во время слушания; старается не смотреть на Вас.

Дайте им подробную характеристику.

#### *Ситуация 4*

Вы - менеджер фирмы и Вам предстоят переговоры, очень важные для Вас, с представителем другой фирмы по поводу заключения договора. В начале беседы Вы видите, что Ваш партнер настроен благожелательно и поэтому эмоционально «расписываете» ему все преимущества Вашего с ним сотрудничества, сопровождая Вашу речь энергичными жестами. Но затем Вы замечаете, что Ваш партнер принимает «закрытую» позу - скрещивает руки на груди и, высказывая свое мнение по данному вопросу, избегает смотреть Вам в глаза. Ваши действия?

#### *Ситуация 5*

Вы заметили, что участники совещаний часто стремятся к обсуждению возможности проведения в жизнь первого же предложения по проблеме, даже если оно не очень рациональное. Вы понимаете, что не мешало бы поискать и другие возможности. Подумайте, что может заставить сотрудников искать решения типа «как делать?», а не «что делать?». Как следует поступить, чтобы подтолкнуть собравшихся на генерацию идей?

#### *Ситуация 6*

Часто на совещании люди не слушают друг друга. Один говорит «А - это В».

Другой

вступает в диалог так, как если бы первый сказал «А - это С». Словом, обсуждение проблемы превращается в обсуждение личных позиций участников совещания, и конкретные доводы того или иного человека игнорируются остальными присутствующими. Как следует себя вести руководителю в данной ситуации?

#### *Ситуация 7*

Один из работников на совещании персонала обычно занимает позицию противостояния. При этом все вынуждены выслушивать пространные объяснения причин его несогласия. Из-за этого теряется масса времени. Стоит ли прервать выступающего и предложить ему связать сказанное с предметом обсуждения? Стоит ли повторять этот прием, если он не подействовал сразу? Как еще можно воздействовать на этого сотрудника?

#### *Ситуация 8*

Совещания - один из самых дорогостоящих видов управленческой деятельности, так как помимо затрат материальных средств нужны большие затраты времени руководителя. Вы будущий руководитель. Как, по Вашему мнению, нужно подготовиться к производственному совещанию.

#### *Ситуация 9*

Обдумайте и письменно сформулируйте 10 основных рекомендаций по подготовке и проведению деловых переговоров о закупке оборудования с предполагаемым партнером по бизнесу. Подготовьте аргументы, которые смогут заинтересовать и убедить его.



## **Тема 7. Этические принципы руководителя и подчиненного.**

### *Ситуация 1*

Ваша сотрудница - секретарь часто делает ошибки при оформлении деловых бумаг.

Вы приняли на работу ее недавно, но увольнять ее Вам бы не хотелось - в основном свою работу она выполняет хорошо. Может быть, ей не хватает опыта? Ваши действия?

### *Ситуация 2*

Вы доверили своему секретарю конфиденциальную деловую и личную информацию.

На следующий день она становится известна всему коллективу. Вам это неприятно, но Вы стараетесь подавить свои отрицательные эмоции и решить проблему конструктивно. Вы вызываете ее на беседу и говорите:...

### *Ситуация 3*

Представьте себе, что Вы - секретарь руководителя крупной компании. Неожиданно к нему пришел очень важный, но не запланированный посетитель. Вы знаете, что Ваш начальник в данный момент занят беседой с другим человеком. Каковы будут Ваши действия?

### *Ситуация 4*

### *Ситуация 4*

Вы - руководитель крупной компании. Вам требуется новый секретарь. Собеседование и испытательный срок прошли три кандидата со следующими профессиональными и личными характеристиками (А, Б, В). Кого Вы примете на работу? Обоснуйте свое решение.

А. Имеет очень хорошие профессиональные навыки и большой послужной список, организован и аккуратен, но в общении с посетителями проявляет грубость и недоброжелательность  
Б. Профессиональные навыки на довольно высоком уровне. Вежлив, общителен и

дружелюбен как с начальством, так и с посетителями. Аккуратен и организован, но при этом не умеет хранить секреты фирмы и много разговаривает по телефону с посторонними людьми. За испытательный срок показал себя воспитанным и добросовестным. Дружелюбен и тактичен в общении с посетителями, но профессиональные навыки недостаточные. Не умеет адекватно реагировать на возникшие проблемы

### *Ситуация 5*

Вы - руководитель крупной компании. Секретарь постоянно отвлекает Вас по пустякам и ничего не может решить самостоятельно. На Ваши замечания по этому поводу секретарь отвечает, что боится сделать что-нибудь не так и тем самым вызвать на себя раздражение руководителя. Ваши действия?

### *Ситуация 6*

Вы выходите из своего кабинета и видите, что Ваш секретарь, сняв трубку зазвонившего телефона, продолжает разговаривать с одним из сотрудников. Ваши действия?

### *Ситуация 7*

Разделитесь на пары. Пусть один из вас будет журналистом, другой - интервьюируемым. Возьмите интервью по вопросам деловой репутации. Затем проанализируйте результаты и сделайте вывод - каким имиджем Вы обладаете.

### **Задания для самостоятельной работы (самопроверка по разделам курса).**

1. Коммуникация как основа человеческого существования.
2. Процесс коммуникации и его составляющие. Функции и виды коммуникации. Средства коммуникации.
3. Культура и этика делового общения.
4. Специфика межкультурных деловых коммуникаций.
5. Бизнес – этикет в разных культурах.
6. Соблюдение норм языка и культуры речи в деловой коммуникации.
7. Этика и психология речевой деловой коммуникации.
8. Формулы речевого этикета в различных культурах.
9. Вербальные и невербальные составляющие акта деловой коммуникации.
10. Виды невербальной коммуникации и их характеристика.
11. Особенности зрительного контакта и запаха как невербальной коммуникации.
12. Жанры коммуникаций при формировании команды.
13. Социотипы и их значение при формировании команды.
14. Специфика процесса деловой коммуникации с представителями разных культур.
15. Коммуникативные ошибки в деловом общении и способы их предупреждения.
16. Деловые коммуникации в рамках проектов, кампаний и инициатив.
17. Современные стандарты управления внутренними корпоративными коммуникациями.
18. Организация внутрикорпоративного информационного пространства как пространства деловых коммуникаций.
19. Корпоративные издания, сайт и Интранет как каналы внутренней деловой коммуникации.
20. Виды деловых контактов: деловой разговор, беседа, деловое совещание, деловая встреча, собрание.
21. Эффективное и конструктивное проведение совещаний и заседаний, как форм деловых коммуникаций.
22. Специфика составления деловой корреспонденции.
23. Правила деловой переписки.
24. Правила ведения телефонных переговоров.
25. Техники подстройки к собеседнику по телефону.
26. Коммуникация в Интернет. Типовое электронное письмо.
27. Способы самопрезентации автора электронного письма.
28. Особенности компьютерно-опосредованной деловой коммуникации по сравнению с коммуникацией лицом к лицу.
29. Невербальные возможности реализованные в электронных текстах.
30. Специфика электронных переговоров.
31. Особенности деловой коммуникации в социальных сетях.
32. Виды и способы презентации. Техника успешных презентаций.
33. Основные ошибки при проведении презентаций.
34. Стили деловых переговоров.
35. Давление в переговорах и способы противостояния.
36. Манипуляции, применяемые в деловых переговорах.
37. Конфликты и конфликтные ситуации. Характеристики конфликтного поведения в процессе деловых коммуникаций.
38. Виды и способы устранения конфликтов в деловой сфере.
39. Имидж делового человека и секреты успешной коммуникации.

## **Оценочные средства для промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины (зачет )**

1. Коммуникация как основа человеческого существования.
2. Процесс коммуникации и его составляющие. Функции и виды коммуникации. Средства коммуникации.
3. Культура и этика делового общения.
4. Важнейшие функции общения.
5. Коммуникативная функция речи и основные модели вербальной коммуникации.
6. Проблема эффективности коммуникативного воздействия.
7. Классификация невербальных средств общения. Системы невербальной коммуникации.
8. Специфика процесса деловой коммуникации с представителями разных культур.
9. Человек как объект восприятия. Межличностная обратная связь в общении.
10. Внешность человека и особенности ее интерпретации.
11. Понятие деловых переговоров. Техника и тактика ведения переговоров.
12. Этапы переговоров. Протокольные мероприятия.
13. Специфика взаимодействия в конфликте.
14. Виды коммуникации. Коммуникация как обмен информацией в общении.
15. Вербальная коммуникация. Коммуникативные барьеры.
16. Разнообразие национальных моделей общения.
17. Основные характеристики коллектива, его формирования и стиля управления
18. Общение с мужчинами: психологические и коммуникативные особенности мужского поведения.
19. Общение с женщинами: психологические и коммуникативные особенности женского поведения.
19. Национальные особенности ведения переговоров.
20. Общие сведения о костюме. Внешний вид делового мужчины. Внешний вид деловой женщины
21. Этикет начальника и подчиненного.
22. Правила конструктивной критики и принципы восприятия критики.
23. Этика взаимоотношений с «трудным» руководителем.
24. Понятие, виды совещаний.
25. Подготовка к проведению делового совещания.
26. Ведение делового совещания.
27. Завершение делового совещания и составление протокола совещания.
28. Этика приветствий и представлений. Визитные карточки и их использование.
29. Этикет телефонных переговоров. Правила деловой переписки.
30. Деловые подарки и сувениры.
31. Деловая беседа. Подготовка и проведение деловой беседы.
32. Виды деловых контактов: деловой разговор, беседа, деловое совещание, деловая встреча, собрание.
33. Эффективное и конструктивное проведение совещаний и заседаний, как форм деловых коммуникаций.
34. Виды деловых контактов: деловой разговор, беседа, деловое совещание, деловая встреча, собрание.
35. Эффективное и конструктивное проведение совещаний и заседаний, как форм деловых коммуникаций.
36. Специфика составления деловой корреспонденции.
37. Способы самопрезентации автора электронного письма.
38. Невербальные возможности реализованные в электронных текстах.

## 7.УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

а) основная литература:

1. Барышева А. Д. Этика и психология делового общения. Режим доступа: <http://www.rulit.me/books/professionalnaya-etika-i-etiket-read-358734-1.html>
2. Бороздина Г.В. Психология делового общения. Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=465327>

б) дополнительная литература:

1. Кишкель Е.Н. Управленческая психология. Режим доступа: <http://padaread.com/?book=33337>
2. Столяренко Л.Д. Психология управления. Режим доступа: <http://bookree.org/reader?file=1>
3. Самыгин С.И. Деловое общение. Режим доступа: <https://studfiles.net/preview/3581531/>

в) Интернет-ресурсы

1. Психологический словарь. Режим доступа: <http://psi.webzone.ru>
2. Психологический портал. Режим доступа: <http://www.flogiston.ru>
3. Научный журнал «Психология в экономике и управлении». Режим доступа: <http://journalpsy.isea.ru/about/purpose.aspx>
4. Международный научный журнал «Проблемы теории и практики управления». Режим доступа: <http://www.uptp.ru/>
5. Научный журнал «Вопросы психологии». Режим доступа: <http://www.voppsy.ru>
6. Электронный журнал «Психологическая наука и образование». Режим доступа: <http://www.psyedu.ru/>

## **8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

Для обеспечения курса могут быть использованы следующие материально-технические средства:

- а) для чтения лекций: мультимедийный проектор, ноутбук, учебно-наглядные пособия;
- б) для проведения семинарских занятий: мультимедийный проектор, доски;
- в) для самостоятельной работы студентов: компьютер, электронный каталог, интернет-связь.
- г) для контроля за знаниями: ситуационные задачи, тестовые задания по изучаемым темам, вопросы для собеседования.

Рабочая программа дисциплины «Деловые коммуникации» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО с учетом требований по направлению подготовки 38.03.05 «Бизнес-информатика».

Программу составили:

к.псих.н., доцент Мухамеджанова В.Ф. В.Мухамеджанова (Ф.И.О., должность, подпись)

Настоящая программа не может быть воспроизведена ни в какой форме без предварительного письменного разрешения кафедры-разработчика программы.

Программа одобрена на заседании кафедры ГУиСР

Протокол № 1 от «31» августа 2016 года

Зав. кафедрой ГУиСР Неделько С. С. Неделько (подпись, Ф.И.О.)

Программа одобрена на заседании кафедры ЭК

Протокол № 1 от «31» августа 2016 года





Зав. кафедрой ЭК Федотов Н.Г. Н.Г. Федотов (подпись, Ф.И.О.)

Программа одобрена методической комиссией факультета (института) ЭиУ

Протокол № 1 от «12» сентября 2016 года

Председатель методической комиссии факультета (института) ЭиУ Е.В. Еремина к.с.н., доцент Еремина Е.В. (подпись) (Ф.И.О.)

**Сведения о переутверждении программы на очередной учебный год и регистрации изменений**

<b>Учебный год</b>	<b>Решение кафедры (№ протокола, дата)</b>	<b>Внесенные изменения</b>	<b>Подпись заведующего кафедрой</b>
2016/17	Пр. №1 от 31.08.2016	Без изменений	
2017/18		Актуализирован п.8 «Материально-техническое обеспечение дисциплины» (программное обеспечение)	 
2018/19	Пр. №1 от 4.09.2018	Чтение данной дисциплины окончено	





**Приложение №1 изменение к рабочей программе» « Деловые коммуникации» Дополнения к разделу №8. Материально-техническое обеспечение учебной дисциплины**

Для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, выполнения курсовых работ, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также для самостоятельной работы используются помещения, укомплектованные:

- учебной мебелью (парты, стол преподавательский, стулья, доска; при необходимости, мультимедийная система - проектор, ноутбук, экран);
- техническими средствами обучения (компьютерная техника с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации (ЭИОС) по индивидуальному паролю, к электронному каталогу ПГУ, к электронно-библиотечной системе (ЭБС) по подписке ПГУ; сетевое оборудование, специализированное лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение).

Лицензионное программное обеспечение:

- 1) СПС «Гарант» - договор 2012-У302 от 10 января 2012г., бессрочный; 2) СПС «Консультант +» - договор о сотрудничестве от 3 января 2002 г., бессрочный; 3) «Microsoft Windows» (подписка DreamSpark/Microsoft Imagine Standart) - договор № СД- 130712001 от 12.07.2013 (подписка с 1.09.2013 до 31.08.2017); продление Microsoft Imagine Standard KDF-00031 (подписка с 1.09.2017 г. до 31.08.2020 г.); 4) «Антивирус Касперского» - договор № ХП-567116 от 29.08.2016 на 2016/2017 гг.; - договор № 030-17-223 от 22.11.2017 на 2017/2018 гг.; 5) ПО «Система автоматизации библиотек ИРБИС64», регистрационный номер 2005612662 - договор № С2/30-01-12 от 30 января 2012г.; 6) Антиплагиат (ЗАО Антиплагиат) - договор №359 на 2017-2018 гг.

Свободно распространяемое программное обеспечение:

- 1) Open Office (<https://ru.wikipedia.org/wiki/OpenOffice>); 2) Mozilla Firefox ([https://ru.wikipedia.org/wiki/Mozilla\\_Firefox](https://ru.wikipedia.org/wiki/Mozilla_Firefox);<http://mozilla-russia.org/>); 3) Google Chrome (<http://google-chrome.download-windows.org/>); 4) Acrobat Reader (<https://get.adobe.com/ru/reader/otherversions/>).

Для самостоятельной работы в распоряжении студентов:

- электронный читальный зал библиотеки ПГУ (9-110); доступ к ЭБС (по договорам о подписке); к электронному каталогу ПГУ: <http://kleopatra.pnzgu.ru>; доступ к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам;
- помещение кафедры ГУиСР (ауд. 9-426), аудитория 9-213, оснащенные компьютерной техникой с комплектом лицензионного программного обеспечения, возможностью подключения к сети «Интернет», в том числе обеспечение доступа в ЭИОС и ЭБС ПГУ;

- обязательная и дополнительная литература в читальном и абонентском залах библиотеки ПГУ, на кафедре ГУиСР.