

НЕГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ВОСТОЧНО - СИБИРСКИЙ ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ И
МЕНЕДЖМЕНТА»
(НОУ ВО «ВСИЭМ»)

УТВЕРЖДАЮ



Ректор НОУ ВО «ВСИЭМ»

Л.Н. Цой

«21» июня 2021 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.Б.11. «Деловые коммуникации»

Направление подготовки 38.03.01 Экономика

Направленность (профиль) основной профессиональной образовательной программы прикладного бакалавриата: «Бухгалтерский учет, анализ и аудит»

Формы обучения:

Очная, заочная

Виды профессиональной деятельности:

учетная, организационно-управленческая

Учебный год:

2021/2022

Якутск 2021

СОДЕРЖАНИЕ

1. Цели и задачи обучения по дисциплине.....	4
2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.....	4
3. Место дисциплины в структуре образовательной программы.....	4
4. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебной работы) и на самостоятельную работу обучающихся.....	5
5. Содержание дисциплины, структурированное по темам с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий.....	6
5.1. Разделы дисциплины и трудоемкость по видам учебных занятий.....	6
5.2. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам).....	8
6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине(модулю).....	9
7. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине.....	10
7.1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы.....	10
7.2 Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания.....	10
7.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.....	12
8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля).....	23
9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля).....	24
10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля).....	25
10.1 Общие методические рекомендации по освоению дисциплины «Деловые коммуникации» для обучающихся по направлению 38.03.01 Экономика.....	25
10.2 Методические рекомендации по самостоятельной работе по дисциплине «Деловые коммуникации» для обучающихся по направлению подготовки 38.03.01 Экономика.....	25
11. Перечень информационных технологий используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационно-справочных систем.....	26
12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю).....	27
13. Средства адаптации образовательного процесса по дисциплине к потребностям обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ).....	27

1. Цели и задачи обучения по дисциплине

Цель обучения по дисциплине «Деловые коммуникации» – познакомить обучающихся с основными понятиями и методами принятия решений, с классами задач, которые могут быть решены с их помощью.

Основные задачи дисциплины: дать навыки практического использования методов принятия решений в профессиональной деятельности; научить выбирать методы для принятия наиболее эффективных решений в условиях быстро меняющейся реальности, для быстрой адаптации к изменяющимся условиям деятельности.

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Процесс изучения дисциплины «Деловые коммуникации» направлен на формирование обучающихся по программе высшего образования (бакалавриат) по направлению подготовки 38.03.01 Экономика, направленность (профиль) «Бухгалтерский учет, анализ и аудит» компетенции ОК-4.

Код	Формируемая компетенция	Этапы формирования компетенции	Содержание этапа формирования компетенции
ОК-4	Способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	Знать:	-систему современного русского и иностранного языков; -нормы словоупотребления; -нормы русской грамматики и грамматики иностранного языка; -орфографические нормы современного русского языка и изучаемого иностранного языка; -нормы пунктуации и их возможную вариантность; -литературный язык как особую высшую, обработанную форму общенародного (национального) языка: -специфику различных функционально-смысловых типов речи (описание, повествование, рассуждение), разнообразные языковые средства для обеспечения логической связности письменного и устного текста.
		Уметь:	– создавать устные и письменные, монологические и диалогические речевые произведения научных и деловых жанров с учетом целей, задач, условий общения, включая научное и деловое общение в среде Интернет; - свободно общаться и читать оригинальную монографическую и периодическую литературу на иностранном языке по профессиональной тематике и статьи из газет и журналов, издаваемых на иностранных языках и в сети Интернет
		Владеть:	- различными формами, видами устной и письменной коммуникации в учебной и профессиональной деятельности; - технологиями самостоятельной подготовки текстов различной жанрово-стилистической принадлежности культурой речи; - иностранным языком на уровне контакта с носителями языка с целью быть понятым по широкому кругу жизненных и профессиональных вопросов.

3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина Б.1.Б.11 «Деловые коммуникации» реализуется в рамках базовой части программы бакалавриата. Дисциплина базируется на знаниях, полученных обучающимися при изучении дисциплин «Менеджмент», «Русский язык и культура речи».

Дисциплина «Деловые коммуникации» является начальным этапом формирования компетенций ОК-4 в процессе освоения ОПОП. В качестве промежуточной аттестации по дисциплине предусмотрен экзамен, который входит в общую трудоемкость дисциплины. Итоговая оценка уровня сформированности компетенций ОК-4 определяется в период итоговой аттестации.

4. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебной работы) и на самостоятельную работу обучающихся

Согласно учебным планам общая трудоемкость дисциплины «Деловые коммуникации» составляет 4 зачетные единицы (144 часа).

Очная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры
		3
Контактная работа* (аудиторные занятия) всего, в том числе:	60	60
лекции	20	20
практические занятия	40	40
Самостоятельная работа*	48	48
Промежуточная аттестация - зачёт	36	экзамен
Общая трудоемкость	144	144

Заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры
		1
Контактная работа* (аудиторные занятия) всего, в том числе:	8	8
лекции	2	2
практические занятия	6	6
Самостоятельная работа*	127	126
Промежуточная аттестация - зачёт	9	экзамен
Общая трудоемкость, часы	144	144

* для обучающихся по индивидуальному учебному плану количество часов контактной и самостоятельной работы устанавливается индивидуальным учебным планом.¹

Дисциплина реализуется посредством проведения учебных занятий (включая проведение текущего контроля успеваемости) и промежуточной аттестации обучающихся. В соответствии с рабочей программой и тематическим планом изучение дисциплины проходит

¹ Примечание:

для обучающихся по индивидуальному учебному плану - учебному плану, обеспечивающему освоение соответствующей образовательной программы на основе индивидуализации ее содержания с учетом особенностей и образовательных потребностей конкретного обучающегося (в том числе при ускоренном обучении, для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов, для лиц, зачисленных для продолжения обучения в соответствии с частью 5 статьи 5 Федерального закона от 05.05.2014 №84-ФЗ «Об особенностях правового регулирования отношений в сфере образования в связи с принятием в Российскую Федерацию Республики Крым и образованием в составе Российской Федерации новых субъектов - Республики Крым и города федерального значения Севастополя и о внесении изменений в Федеральный закон «Об образовании в Российской Федерации»).

в форме контактной работы обучающихся с преподавателем и самостоятельной работы обучающихся. При реализации дисциплины предусмотрена аудиторная контактная работа и внеаудиторная контактная работа, посредством электронной информационно-образовательной среды. Учебный процесс в аудитории осуществляется в форме лекций и практических занятий. В лекциях раскрываются основные темы изучаемого курса, которые входят в рабочую программу. На практических занятиях более подробно изучается программный материал в плоскости отработки практических умений и навыков и усвоения тем. Внеаудиторная контактная работа включает в себя проведение текущего контроля успеваемости (тестирование) в электронной информационно-образовательной среде.

5. Содержание дисциплины, структурированное по темам с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

**5.1. Разделы дисциплины и трудоемкость по видам учебных занятий
Тематический план для очной формы обучения**

№	Наименование темы	Количество часов по учебному	Количество аудиторных часов	Из них, час		Самостоятельная работа	Формируемые компетенции
				лекции	практические занятия		
1	Невербальные средства делового общения	14	6	2	6	4	ОК-4
2	Публичное выступление	14	6	2	14	8	ОК-4
3	Служебный диалог	14	6	2	8	4	ОК-4
4	Критика в деловом общении	14	6	2	2	4	ОК-4
5	Переговоры	14	6	2	10	4	ОК-4
6	Пресс-конференция	14	6	2	-	4	ОК-4
7	Дискуссия	14	6	2	-	4	ОК-4
8	Деловое совещание	14	6	2	-	4	ОК-4
9	Имидж делового человека	14	6	2	-	4	ОК-4
10	Этикет в деловом общении	18	6	2	-	8	
	Зачет						
	Итого	144	60	20	40	48	

Формы учебных занятий с использованием активных и интерактивных технологий обучения

№	Наименование разделов (тем), в которых используются активные и/или интерактивные образовательные технологии	Образовательные технологии	Трудовая емкость (час.)
1.	Практическое занятие Тема 1. Невербальные средства делового общения	<i>работа в малых группах</i> (выполнение практических заданий в группах 2 – 5 человек, позволяет практиковать навыки сотрудничества, межличностного общения, распределения ролей участия)	2 часа
2.	Практическое занятие Тема 2. Публичное выступление	<i>Тренинг «Публичное выступление»</i>	2 часа
3.	Практическое занятие Тема 3. Служебный диалог	<i>работа в малых группах</i> (выполнение практических заданий в группах 2 – 5 человек, позволяет практиковать навыки сотрудничества, межличностного общения, распределения ролей участия)	2 часа
4.	Практическое занятие Тема 6. Пресс-конференция	<i>работа в малых группах</i> (выполнение практических заданий в группах 2 – 5 человек, позволяет практиковать навыки сотрудничества, межличностного общения, распределения ролей участия)	2 часа
5.	Практическое занятие Тема 8. Деловое совещание	<i>работа в малых группах</i> (выполнение практических заданий в группах 2 – 5 человек, позволяет практиковать навыки сотрудничества, межличностного общения, распределения ролей участия)	2 часа

Заочная форма обучения

№	Наименование темы	Количество часов по учебному	Количество аудиторных часов	Из них, час		Самостоятельная работа	Формируемые компетенции
				лекции	практические занятия		
1	Невербальные средства делового общения	14	2	1		10	ОК-4
2	Публичное выступление	14	2	-	1	10	ОК-4
3	Служебный диалог	14	2	-	1	10	ОК-4
4	Критика в деловом общении	14	2	1		10	ОК-4
5	Переговоры	14	-	-	1	14	ОК-4
6	Пресс-конференция	14	-	-	1	14	ОК-4
7	Дискуссия	14	-	-	1	13	ОК-4

8	Деловое совещание	14	-	-	-	14	ОК-4
9	Имидж делового человека	14	-	-	1	14	ОК-4
10	Этикет в деловом общении	18	-	-	-	18	ОК-4
	Зачет		-	-	-		
	Итого	144	8	2	6	127	

**в т.ч. в интерактивной (активной) форме*

5.2. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)

Тема 1. Невербальные средства делового общения

Рукопожатие; жесты открытости; жесты уверенности; жесты неуверенности, раздражения; жесты выражающие агрессию; руки в качестве барьера; защитный барьер, сформированный с помощью ног; жесты относящиеся к оценке получаемой информации; жесты принятия решений; жесты, свидетельствующие о лжи; взгляд: деловой, социальный, интимный; зоны и дистанции в деловом общении; открытая и закрытая позиции.

Тема 2. Публичное выступление

Этап подготовки к публичному выступлению: определение темы, цели, оценка аудитории и обстановки; подбор материала, аргументы рациональные и эмоциональные, создание текста, логические законы правильного мышления. Приемы установления контакта с аудиторией. Виды слушания: рефлексивное, нерефлексивное, эмпатическое. Основные этапы слушания: поддержка, уяснение, комментирование.

Тема 3. Служебный диалог

Деловой разговор и его виды: собственно деловой разговор, деловая беседа; переговоры, интервью, деловой телефонный разговор. Этап подготовки к деловому разговору. Этап проведения делового разговора. Установление контакта и изменение дистанции социальной или физической. Позиции: детская, родительская, взрослая. Барьеры в деловой коммуникации. Факторы первого впечатления. Виды вопросов: открытые, закрытые, простые, сложные, корректные, некорректные, острые, переломные, вопросы на обдумывание, зеркальные, контрольные, вопросы для ориентации, альтернативные, суггестивные, гипотетические, обходные, информационные, контрольные, подтверждающие, ознакомительные, встречные. Манипуляции в деловом общении.

Тема 4. Критика в деловом общении

Виды критики: критиканство, псевдокритика, критика позитивная. Характеристики позитивной критики. Критический диалог. Приемы критики.

Тема 5. Переговоры

Этапы: подготовка к переговорам; установление и поддержание контакта; взаимная ориентация в проблеме; поиск решения; заключение соглашения; выход из контакта.

Тема 6. Пресс-конференция

Особенности мероприятия. Брифинг. Участники пресс-конференции. Этап подготовки к пресс-конференции. Особенности проведения пресс-конференции. Пресс-кит.

Тема 7. Дискуссия

Определение понятий «спор», «дискуссия», «полемика». Классификация видов спора. Культура спора. Этапы подготовки и проведения дискуссии. Роль ведущего в проведении дискуссии.

Тема 8. Деловое совещание

Классификация деловых совещаний. Организация проведения деловых совещаний. Роль ведущего при проведении совещания. Повестка дня. Протокол. Решение.

Тема 9. Имидж делового человека

Свойства имиджа. Классификация видов имиджа. Факторы, влияющие на формирование имиджа

Тема 10. Этикет в деловом общении

Основные виды этикета. Корпоративный этикет и культура общения. Основные правила делового этикета. Речевой этикет: функции, факторы, влияющие на выбор этикетных формул

6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине(модулю)

Самостоятельная работа обеспечивает подготовку обучающегося к аудиторным занятиям и контрольным мероприятиям по изучаемой дисциплине. Результаты этой подготовки проявляются в активности обучающегося на занятиях и в качестве выполненных контрольных работ, тестовых заданий, сделанных докладов и других форм текущего контроля.

Самостоятельная работа по дисциплине «Деловые коммуникации» включает следующие виды деятельности:

- работа с лекционным материалом, предусматривающая проработку конспекта лекций и учебной литературы;
- поиск (подбор) и обзор литературы, электронных источников информации по индивидуально заданной проблеме курса;
- выполнение домашнего задания к занятию;
- выполнение домашней контрольной работы (решение заданий, выполнение упражнений);
- изучение материала, вынесенного на самостоятельную проработку (отдельные темы, параграфы);
- подготовка к практическим занятиям;
- подготовка к контрольной работе;
- подготовка к зачету.

№ п/п	Вид учебно-методического обеспечения
1	Общие методические рекомендации по изучению дисциплины «Деловые коммуникации» для обучающихся.

2	Методические рекомендации по самостоятельной работе и выполнению контрольных работ по дисциплине «Деловые коммуникации» для обучающихся
3	Примерный комплект заданий для текущего контроля успеваемости
4	Рассмотрение ситуаций
7	Вопросы к зачету

7. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Порядок, определяющий процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих уровень сформированности компетенций определен в Положении о формах, периодичности и порядке текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по образовательным программам высшего образования в НОУ ВО «ВСИЭМ».

7.1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Этапы формирования компетенций в процессе освоения ОПОП прямо связаны с местом дисциплин в образовательной программе. Каждый этап формирования компетенции, характеризуется определенными знаниями, умениями и навыками и (или) опытом профессиональной деятельности, которые оцениваются в процессе текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по дисциплине (практике) и в процессе государственной итоговой аттестации.

Дисциплина «Деловые коммуникации» является промежуточным этапом формирования компетенций ОК-4. Итоговая оценка уровня сформированности компетенций ОК-4 определяется в период государственной итоговой аттестации.

В процессе изучения дисциплины, компетенции также формируются поэтапно. Основными этапами формирования ОК-4 при изучении дисциплины «Деловые коммуникации» является последовательное изучение содержательно связанных между собой тем учебных занятий. Изучение каждой темы предполагает овладение обучающимися необходимыми дескрипторами (составляющими) компетенций. Для оценки уровня сформированности компетенций в процессе изучения дисциплины «Деловые коммуникации» предусмотрено проведение текущего контроля успеваемости по темам (разделам) дисциплины и промежуточной аттестации по дисциплине – экзамен.

7.2 Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

На этапах текущего контроля успеваемости по дисциплине показателями успеваемости являются результаты выполнения тестов.

Критерии оценки результатов тестирования по дисциплине «Деловые коммуникации»:

% верных решений (ответов)	Шкала оценивания
80-100	5 – «Отлично»
61-89	4 – «Хорошо»
40-60	3 – «Удовлетворительно»
0-39	2 – «Неудовлетворительно»

Показателями оценивания компетенций на этапе промежуточной аттестации по

дисциплине «Деловые коммуникации» являются результаты обучения дисциплине.

Показатели оценивания компетенций	
ОК-4	
<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> -систему современного русского и иностранного языков; -нормы словоупотребления; -нормы русской грамматики и грамматики иностранного языка; -орфографические нормы современного русского языка и изучаемого иностранного языка; -нормы пунктуации и их возможную вариантность; -литературный язык как особую высшую, обработанную форму общенародного (национального) языка. -специфику различных функционально-смысловых типов речи (описание, повествование, рассуждение), разнообразные языковые средства для обеспечения логической связности письменного и устного текста. 	
<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – создавать устные и письменные, монологические и диалогические речевые произведения научных и деловых жанров с учетом целей, задач, условий общения, включая научное и деловое общение в среде Интернет; - свободно общаться и читать оригинальную монографическую и периодическую литературу на иностранном языке по профессиональной тематике и статьи из газет и журналов, издаваемых на иностранных языках и в сети Интернет 	
<p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - различными формами, видами устной и письменной коммуникации в учебной и профессиональной деятельности; - технологиями самостоятельной подготовки текстов различной жанрово-стилистической принадлежности культурой речи; - иностранным языком на уровне контакта с носителями языка с целью быть понятым по широкому кругу жизненных и профессиональных вопросов. 	

Шкала оценивания, в зависимости от уровня сформированности компетенций

Уровень сформированности компетенций			
«недостаточный» Компетенции не сформированы.	«пороговый» Компетенции сформированы.	«продвинутый» Компетенции сформированы.	«высокий» Компетенции сформированы.
Знания отсутствуют, умения и навыки не сформированы	Сформированы базовые структуры знаний. Умения фрагментарны и носят репродуктивный характер. Демонстрируется низкий уровень самостоятельности практического навыка.	Знания обширные, системные. Умения носят репродуктивный характер применяются к решению типовых заданий. Демонстрируется достаточный уровень самостоятельности устойчивого практического навыка.	Знания твердые, аргументированные, всесторонние. Умения успешно применяются к решению как типовых так и нестандартных творческих заданий. Демонстрируется высокий уровень самостоятельности, высокая адаптивность практического навыка
Описание критериев оценивания			
Обучающийся демонстрирует: - существенные пробелы в знаниях учебного материала; - допускаются принципиальные ошибки при ответе на основные вопросы билета, отсутствует знание и	Обучающийся демонстрирует: - знания теоретического материала; - неполные ответы на основные вопросы, ошибки в ответе, недостаточное понимание сущности	Обучающийся демонстрирует: - знание и понимание основных вопросов контролируемого объема программного материала; - твердые знания теоретического материала. - способность устанавливать и объяснять связь практики и теории, выявлять	Обучающийся демонстрирует: - глубокие, всесторонние и аргументированные знания программного материала; - полное понимание сущности и взаимосвязи рассматриваемых процессов и явлений, точное знание основных понятий, в рамках обсуждаемых заданий;

<p>понимание основных понятий и категорий;</p> <p>- непонимание сущности дополнительных вопросов в рамках заданий билета;</p> <p>- отсутствие умения выполнять практические задания, предусмотренные программой дисциплины;</p> <p>- отсутствие готовности (способности) к дискуссии и низкую степень контактности.</p>	<p>излагаемых вопросов;</p> <p>- неуверенные и неточные ответы на дополнительные вопросы.</p> <p>- недостаточное владение литературой, рекомендованной программой дисциплины;</p> <p>- умение, без грубых ошибок, решать практические задания, которые следует выполнить.</p>	<p>противоречия, проблемы и тенденции развития;</p> <p>- правильные и конкретные, без грубых ошибок, ответы на поставленные вопросы;</p> <p>- умение решать практические задания, которые следует выполнить.</p> <p>- владение основной литературой, рекомендованной программой дисциплины;</p> <p>- наличие собственной обоснованной позиции по обсуждаемым вопросам. Возможны незначительные оговорки и неточности в раскрытии отдельных положений вопросов билета, присутствует неуверенность в ответах на дополнительные вопросы.</p>	<p>- способность устанавливать и объяснять связь практики и теории,</p> <p>- логически последовательные, содержательные, конкретные и исчерпывающие ответы на все задания билета, а также дополнительные вопросы экзаменатора;</p> <p>- умение решать практические задания.</p> <p>- свободное использование в ответах на вопросы материалов рекомендованной основной и дополнительной литературы.</p>
Оценка «неудовлетворительно»	Оценка «удовлетворительно»	Оценка «хорошо»	Оценка «отлично»

Оценочный лист результатов обучения по дисциплине

Код компетенции	Уровень сформированности компетенции на данном этапе / оценка
ОК-4	
Оценка по дисциплине	

Оценка по дисциплине зависит от уровня сформированности компетенций, закрепленных за дисциплиной и представляет собой среднее арифметическое от выставленных оценок по отдельным результатам обучения (знания, умения, навыки).

Оценка «отлично» выставляется, если среднее арифметическое находится в интервале от 4,5 до 5,0.

Оценка «хорошо» выставляется, если среднее арифметическое находится в интервале от 3,5 до 4,4.

Оценка «удовлетворительно» выставляется, если среднее арифметическое находится в интервале от 2,5 до 3,4.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется, если среднее арифметическое находится в интервале от 0 до 2,4.

7.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций²

❖ Примерный комплект заданий для текущего контроля успеваемости

Типовые практические задания

Задание 1

1. Охарактеризуйте классификацию невербальных средств общения.
2. Назовите функции невербальных средств общения.

² Оценочные материалы в полном объеме разработаны и утверждены кафедрой, реализующей данную дисциплину, являются составной частью ОПОП.

3. Проанализируйте существующие стереотипы в понимании невербального поведения делового партнера по общению.

Методические рекомендации

В первом вопросе следует охарактеризовать существующие классификации невербальных средств общения. Важно указать, что невербальное поведение непосредственно связано с психическими состояниями человека и служит средством их выражения. Какие из невербальных средств общения являются наиболее значимыми? Укажите, в чем заключается многофункциональность невербального поведения человека.

Во втором вопросе необходимо дать определение функциям невербальных средств общения. Охарактеризуйте такие невербальные средства общения как: кинесика, просодика, такесика и проксемика. Возможна ли имитация значимых эмоциональных состояний с помощью невербальных средств общения.

В третьем вопросе следует назвать и проанализировать существующие стереотипы в понимании невербальных средств общения. Назовите, какие существуют искаженные, односторонние, но устойчивые представления о других людях, свойственные представителям определенной социальной группы.

Задание 2

Тема: Сущность и механизмы манипулятивного общения

1. Психологическая природа манипуляции.
2. Технология методов и приемов манипуляции в межличностном общении.
3. Является ли знание приемов и методов манипулятивного воздействия гарантией защищенности личности, ее информационно-психологической безопасности. Ответ обоснуйте.

Методические рекомендации

В первом вопросе важно рассмотреть само понятие «манипулятивное общения», как скрытое психологическое принуждение личности. Опишите основные механизмы манипуляции.

Во втором вопросе следует дать развернутую характеристику существующих методов и приемов манипулятивного воздействия, приведите конкретные примеры из деловой практики, иллюстрирующие ваши положения.

В третьем вопросе следует проанализировать существующие формы и методы защиты от информационно-психологического воздействия манипулятивного характера, наносящего ущерб личности и обществу в целом.

Задание 3

1. Стратегии и стадии деловых переговоров.
2. Тактические приемы в переговорах.
3. Проанализируйте отказ от переговоров как тактический прием. Ответ обоснуйте.

Методические рекомендации

В первом вопросе следует рассмотреть переговоры как форму социального взаимодействия. Рассмотрите основные стратегии ведения переговоров. Охарактеризуйте позиционный торг и конструктивные переговоры. Какова специфика этих стратегий. Охарактеризуйте три стадии переговоров. Укажите, к чему сводится итоговый анализ переговоров.

Во втором вопросе следует остановиться на тех приемах, которые используются при позиционном торге, которые демонстрируют отношение к оппоненту как к противнику. Укажите отличие приемов, ориентированных на партнерский подход. Рассмотрите приемы, носящие двойственный характер. Приведите примеры, иллюстрирующие приведенные теоретические положения.

При ответе на третий вопрос следует указать, что названный прием является разновидностью «ухода», проанализируйте конструктивные и деструктивные последствия этого приема. Приведите конкретную ситуацию из деловой практики, иллюстрирующие ваши положения.

Задание 4

Тема: Этика делового общения.

1. Основные понятия этики.
 2. Общие этические принципы делового общения.
 3. Какие из перечисленных чувств следует отнести к:
 - а) моральным;
 - б) эстетическим;
 - в) интеллектуальным;
- 1) сомнение;
 - 2) стыд;
 - 3) гордость;
 - 4) ирония;
 - 5) удивление;
 - 6) чувство долга;
 - 7) презрение;
 - 8) наслаждение;
 - 9) любознательность.

Методические рекомендации

В первом вопросе следует дать определение понятиям «этика», «мораль», «общение». Укажите в чем их отличие. Важно отметить, что в противоречии между должным (нормы морали) и сущим и заключена противоречивая сущность мотивации общения. Дайте определение понятия «этика делового общения». В чем состоит парадокс морального поведения.

Во втором вопросе следует охарактеризовать особенности этических принципов делового общения. Охарактеризуйте понятие «деловой прагматизм». Назовите и прокомментируйте современные позиции по вопросу о соотношении этики и бизнеса.

Ответ на третий вопрос должен заключаться не только в выборе верных положений в тесте, но и в анализе содержания выбранных вами утверждений.

Задание 5

Тема: Этические принципы и деловое общение

1. Охарактеризуйте специфику делового общения и этики делового общения.
2. Сущность основного этического принципа в деловом общении.
3. Назовите нравственные эталоны и образцы поведения.

Методические рекомендации

В первом вопросе следует рассмотреть понятие «деловое общение», как возникающее на основе и по поводу определенного вида деятельности. Важно соотнести его с понятием «этика делового общения» как совокупности нравственных норм, правил и представлений, регулирующих поведение и отношения людей.

Во втором вопросе рекомендуется вспомнить общий нравственный принцип человеческого общения, содержащийся в категорическом императиве И.Канта. Сформулируйте основной этический принцип применительно к деловому общению.

В третьем вопросе следует не только назвать нравственные образцы поведения, но и проанализировать их содержание.

Задание 6

Тема: Этикет и культура делового общения

1. Этикет как важная сторона профессионального поведения.
2. Основные правила современного делового этикета.
3. Могут ли этикетные нормы противоречить нравственной позиции в деловом

общении?

Методические рекомендации

В первом вопросе следует рассмотреть особенности делового этикета. Укажите, в чем заключается единство этической и эстетической стороны этикета. Возможен ли отказ от этикетных правил. Назовите и охарактеризуйте речевой этикет, этикетные церемонии, этикет делового письма.

Во втором вопросе важно рассмотреть правила делового этикета. Укажите, в чем заключается функциональное назначение существующих правил делового этикета. Приведите конкретные примеры приветствия, поведения, обращения в деловом общении и охарактеризуйте их. Назовите речевые и психологические правила делового общения.

В третьем вопросе следует обосновать свою позицию и проанализировать приведенный пример из деловой практики.

Задание 7

Тема: Этика и этикетные нормы в деловом общении.

1. Общее и различное в понятиях «этикетные нормы» и «этические нормы».
2. Особенности этики делового общения традиционного общества.
3. Проанализируйте, когда коллективизм превращается в конформизм, а индивидуализм становится эгоизмом?

Методические рекомендации

При ответе на первый вопрос следует соотнести определения понятий «этикетные нормы» и «этические нормы», проанализировать сущность и различие их содержания. Каковы функции этикета. При определении специфики норм морали, укажите на положение о том, что единство свободы воли и всеобщности составляет характерную особенность морали. Могут ли видоизменяться нормы этикета?

Во втором вопросе важно отметить, что этика делового общения определяется общественно-экономическим строем общества, структурой его социальной организации и господствующим типом общественного сознания. Проанализируйте такие понятия как: «ритуал», «традиция», «обычай», которые выступают основным механизмом делового общения.

В третьем вопросе следует обосновать свою позицию и проанализировать содержание названных этических понятий.

❖ Типовые задания для тестирования. Рассмотрите данные ситуации

Ситуация 1

НЕУДАВШЕЕСЯ ИНТЕРВЬЮ

Директор профессионального училища по подготовке автомехаников Петр Иванович Горбунов пришел с совещания директоров воодушевленный и сразу собрал совет руководства училища.

«Вы знаете, – сказал он, – что мы находимся в сложной ситуации – государственное финансирование сокращается, базовых предприятий у нас теперь нет, на практику устраиваем учащихся с большим трудом, да и не так много охотников находится брать наших выпускников на работу. Но мы должны понять, что в решении наших проблем нам никто не поможет. Нужно начинать работать самим и один из выходов – это налаживание и развитие связей с предприятиями. Нам нужно знать, чего работодатель ждет от нас и наших выпускников, а для этого необходимо выйти на предприятия и провести интервью с директорами».

«Но как же это сделать? Ведь мы никогда такими вещами не занимались и не умеем проводить интервью, – возразила Ирина Константиновна, заместитель директора по учебной

работе. – И вообще, от нас эти современные работодатели потребуют такого, что нашими учебными планами не предусмотрено!»

«Значит, будем менять учебные планы, - заявил директор. - А что касается анкет для проведения интервью, вот нам дали на совещании примерный список вопросов, его и будем использовать. И вообще, не нужно с этим затягивать. На этой неделе выйдем хотя бы на одно предприятие. Алексей Николаевич, - обратился он к старшему мастеру Васильеву, - у вас на этой неделе занятий в мастерских немного, вот вы и пойдете».

«Но...», - робко начал старший мастер.

«Останьтесь, пожалуйста, после совещания – мы обсудим, на какое предприятие вы пойдете, и еще раз просмотрим список вопросов», - тон директора не допускал возражений. Алексей Николаевич Васильев не привык спорить с начальством, хотя и воспринял это задание как покушение на его личное время. «Схожу, - подумал он, - Может быть, потом от меня отстанут».

В течение следующих пятнадцати минут директор и старший мастер определили, на какое предприятие состоится первый выход – выбрали частную станцию техобслуживания «Автомир» - во-первых, потому что она находится недалеко от училища, а, во-вторых, потому что именно этот работодатель упорно отказывался брать на практику учащихся – вот и выясним, почему. Петр Иванович и Алексей Николаевич просмотрели список вопросов, выбрали, как им показалось, наиболее интересные и важные, и на этом их совещание закончилось.

Прежде чем идти, Алексей Николаевич созвонился с секретарем директора станции Виктора Анатольевича Давыдова, и записался на прием, причем, чтобы избежать длительных объяснений, сказал, что хочет встретиться с директором по личному вопросу.

Поскольку в пятницу Алексей Николаевич заканчивал свои дела в мастерской около трех часов дня, то на прием он записался на 16:00.

Подходя в пятницу к станции, Алексей Николаевич увидел вереницу иномарок перед въездом – видно, станция пользовалась популярностью. «Чтобы отремонтировать иномарки, у них должно быть специальное оборудование, да и люди обученные», - подумал он.

Точно в назначенное время Алексей Николаевич сидел в приемной у директора. Директор принял его в 16:15, отпустив предыдущего посетителя. Войдя в кабинет, Алексей Николаевич увидел невысокого плотного человека лет 35. В одной руке он держал трубку стационарного телефона, а другой нажимал на кнопки мобильного. Жестом пригласив Алексея Николаевича садиться, Виктор Анатольевич положил трубку стационарного телефона и одновременно начал говорить по мобильному, пообещав собеседнику, что выедет «никак не позднее 17 часов».

Наконец, разговор с Алексеем Николаевичем начался. Немного растерянный Алексей Николаевич, назвав свое имя и должность, попытался объяснить суть дела. Директор был весьма удивлен целью визита. Уверенный в том, что мастер ближайшего ПТУ будет проситься на работу, прослышав о хорошей зарплате, директор явно не был готов к тому, что ему придется отвечать на какие-то вопросы.

Но, как человек, быстро ориентирующийся в ситуации, он перехватил инициативу и, воспользовавшись паузой в рассказе Алексея Николаевича, сам задал ему вопрос:

«А почему вы пришли именно на наше предприятие?»

«Ну, мы считаем, что наше с вами сотрудничество может оказаться полезным – например, вы могли бы брать наших учащихся на практику».

«А нам это зачем? Мы зарабатывать должны, а не заниматься наставничеством и обучением. С какой стати мои работники будут тратить время на ваших студентов?»

«Но ведь вам понадобятся автослесари, наверняка у вас есть вакансии – вот наши выпускники и придут к вам, когда закончат учиться».

«Да когда это будет? И потом нам нужны высококвалифицированные работники, да еще на все руки – и развал-схождение отрегулировать, и компьютерную диагностику провести, и с клиентом договориться. А ваши не отличат газоанализатор от газовой горелки. И потом знаю я эту молодежь – все грубияны, клиентов отвадят, чуть какая трудность –

бегут к старшему, руками ничего делать не умеют, только их чему-нибудь научишь, они в армию уйдут. Одни хлопоты с ними, а выгоды никакой».

«А ведь прав он», - подумал, окончательно подавленный таким напором мастер.

А директор, пользуясь молчанием собеседника, продолжал наступление:

«И вообще, что это за анкета, кто ее составлял?» – он протянул руку и взял у Алексея Николаевича листок с вопросами. – «Может, вас служба занятости прислала? А потом вы, все мои секреты вызнав, их опубликуете?»

Робких возражений Алексея Николаевича директор будто бы даже не услышал.

«И вообще, я очень занят, и мне пора ехать!» - сказал он. На часах было без пяти пять. Так закончилась эта встреча.

Расстроенный и обиженный таким приемом Алексей Николаевич все выходные думал, как расскажет директору училища о своем неудачном интервью. Он был добросовестным человеком, и его мучила мысль о невыполненном задании.

Утром в понедельник он пришел к Петру Ивановичу и честно и подробно рассказал, как все было.

«Да, нелегко бывает с этими бизнесменами общаться», - сказал директор. - «Но тут и моя вина есть. Давайте-ка встретимся сегодня в спокойной обстановке и обсудим ваш визит. Не расстраивайтесь, найдем мы к нему подходы, тем более, что кое-какую информацию вы у него все-таки получили».

Ситуация 2

Использование уловок

Описание учебной ситуации

Менеджер компании “Нева” Алексей Бурков договорился о встрече с заместителем директора компании “Вега” Александром Силаевым с целью обсудить возможности поставки оборудования. При подготовке к встрече он созвонился с начальником департамента закупок “Веги” Леонидом Матияшем и уточнил потребности “Веги” в предлагаемом “Невой” оборудовании, а также выяснил, кто является их конкурентами.

Встреча проходила в офисе компании “Вега” в 12.00. Алексей пришел в 11.50 в “Вегу”. Секретарь Силаева предложила ему пройти в комнату для переговоров и принесла кофе. Она извинилась за своего руководителя и сказала, что он еще не освободился с предыдущей встречи, и попросила подождать 10-15 минут. В 12.20 в комнату для переговоров пришел Александр Силаев, извинился за опоздание, предложил Алексею посмотреть информацию о компании “Вега” и сказал, что ему необходимо покинуть его еще на 5-7 минут. А за это время Алексей сможет подробно познакомиться с “Вегой”, что позволит им позднее разговаривать на одном языке. Материалы, которые передали Буркову, действительно, представляли для него интерес, и он даже сделал некоторые выписки. В течение ближайших 20 минут Силаев не появлялся. Это очень рассердило Алексея, он воспринимал это как проявление неуважения к себе. Наконец, пришел Александр, и они начали говорить.

Александр: Извините, сегодня просто сумасшедший день. Приехали наши партнеры, и я все время должен быть с ними.

Алексей: Понимаю, у нас так тоже бывает.

Александр: Видел ваше предложение. Можете рассказать о нем подробнее.

(В этот момент раздался телефонный звонок, и Силаев около 10 минут объяснялся по телефону).

Алексей старался не слушать разговора своего партнера по переговорам, но все больше раздражался от этой ситуации.

Поговорив по телефону, Александр вновь обратился к Буркову.

Александр: Ну, что я вам говорил! Ужасный день. Так о чем мы говорили?

Алексей: Вы хотели больше узнать о нашем предложении. Но мне кажется, что мы все и так прекрасно написали. Что вы конкретно хотите узнать?

Александр: Да, действительно, все написано замечательно. Нас все это устраивает. И спецификация, и качество, и гарантии. Но вот цена явно великовата.

Алексей: Да как же великовата?! Мы же предлагаем вам на 5% ниже, чем ваши сегодняшние поставщики. Куда же еще ниже?

Александр: Ну, если вы не нуждаетесь в таком клиенте, как мы, то давайте расстанемся. А то и так я потерял с вами слишком много времени.

Алексей: Нет, давайте продолжим. Какие ваши предложения?

Александр: Я думаю, что если вы снизите цену до 25 000 рублей за единицу продукции, то это будет то, что нужно.

Алексей (раздраженно): Да вы что, издеваетесь надо мной? Мало того, что я уже прописался у вас, так вы еще и цены предлагаете, прямо скажу, несерьезные!

Александр: Я очень удивлен. Мы внимательно рассмотрели ваше предложение. Все подсчитали и пришли к выводу, что “Нева” могла быть нашим генеральным поставщиком. Это значит, что вы в год могли зарабатывать более десяти миллионов. Как я знаю, у вас нет клиентов, которые могли бы вам предложить гарантированный заказ на такую сумму. Но видно, “Нева” не очень заинтересована в деньгах. Поэтому давайте прекратим этот разговор.

Алексей: Александр, извините. Что же вы сразу не сказали о таких объемах. Конечно, нам интересно такое предложение.

Александр: Интересно?! Ну, вот и хорошо. Давайте сейчас заключим небольшой договор так тысяч на сто для начала, посмотрим, как вы выполняете свои обязательства, а дальше решим.

Алексей: Но вы же говорили о десяти миллионах, а сейчас всего сто тысяч...

Александр: А я и не отказываюсь от своих слов. Пробный контракт на сто тысяч, а потом на десять миллионов. Так договорились?

Алексей: Договорились.

Варианты ответов к ситуации “Использование уловок”

Целью Александра Силаева было получение максимальных ценовых скидок при переговорах с Бурковым. Для этого он существенно задержался и несколько раз оставлял Алексея одного, давая понять, что эта сделка для его компании не очень значима. Далее он применил угрозу прекращения переговоров и такую уловку, как блеф, когда сказал, что его компания готова приобрести оборудование “Невы” на сумму более десяти миллионов рублей. После того как он вдохновил Алексея величиной сделки, потребовал заключить пробный договор по крайне низкой цене. Алексей не уточнил возможную сумму сделки и не дал информации, при каких объемах поставок “Нева” предоставляет скидки и в каких размерах. Также он не смог распознать вовремя уловку и вернуться вновь к переговорам о цене.

Ситуация 3

Консультант

Описание учебной ситуации

В мае 1998 года по заказу компании “ЭКС” консультант Иванов Михаил Григорьевич провел двухдневный семинар на тему “Стратегия перемен”.

Генеральной целью семинара было создание условий для эффективной работы компании “ЭКС” на рынке посредством определения миссии, стратегических направлений и вовлечения в процесс формирования будущего руководителей организации разных уровней. Конкретные цели семинара предполагали:

- ⇒ определение места организации на рынке и ее слабых и сильных сторон (SWOT-анализ);
- ⇒ выявление ростков организационных изменений;
- ⇒ определение и выработка согласованной миссии и философии организации, направленных на удовлетворение потребностей клиентов;
- ⇒ определение основных стратегических направлений;

⇒ повышение чувства сопричастности сотрудников к деятельности организации и повышение их мотивации.

При подготовке семинара руководство компании “ЭКС” настаивало на том, чтобы в семинаре приняло участие максимальное число сотрудников организации, и чтобы общее время проведения семинара не превышало двух дней. Основным аргументом относительно привлечения максимального числа сотрудников руководители “ЭКСа” считали необходимость в повышении мотивации персонала путем приобщения к формулированию философии и целей организации. Консультант Иванов соглашался с важностью этой цели, но настаивал на том, чтобы величина группы была не более 15 человек, и что в нее необходимо включить только руководителей подразделений. Также он настаивал на том, чтобы продолжительность семинара была не менее 3-х дней. В конечном итоге семинар состоялся. В нем приняли участие 36 человек руководителей всех уровней и ряда сотрудников “ЭКСа”. Продолжительность семинара составила 2 дня. Семинар в целом прошел успешно, за исключением того, что участники обратили внимание на его высокую скорость и недостаток времени. По окончании семинара консультант Иванов и руководители “ЭКСа” договорились о встрече через 3 дня для подведения итогов семинара и планирования дальнейшего сотрудничества. В силу разных причин эта встреча не состоялась и была перенесена на более длительный срок.

Через месяц после проведения семинара консультант Иванов встречается с руководителями “ЭКСа”. В обсуждении приняли участие генеральный директор “ЭКСа” Игорь Михайлович Леонов и заместитель генерального директора по коммерческой деятельности Анатолий Николаевич Кирпатов. После обмена приветствиями и новостями стороны приступили к обсуждению итогов семинара. Между ними состоялся следующий диалог:

Иванов: Я хочу попросить вас дать оценку проделанной работы и сказать, какое влияние она оказала на сегодняшнюю ситуацию в “ЭКСе”.

Леонов: Ну что можно сказать? В целом мы удовлетворены семинаром. Вроде бы мы достигли тех целей, которые ставили. Но осталось какое-то ощущение незавершенности.

Кирпатов: Да, я согласен. Люди говорили о том, что все проходило на бешеной скорости. Они не успели понять, что произошло. Мы распечатали материалы, наработанные в ходе семинара. Они носят очень отрывочный, неструктурированный характер. В целом я считаю, что семинар прошел небесполезно. Но осталось и у меня, и у персонала какое-то странное впечатление, что вроде работали много, сил потрачено значительно, а результаты какие-то хаотичные.

Иванов (раздраженно): Я же говорил вам, что времени будет очень мало, что группа большая, и мы не сможем выполнить всю работу, которую хотели. Смотрите, SWOT -анализ мы провели, заготовки к формулированию миссии и философии “ЭКСа” получили, выделили основные стратегические направления. Конечно, все эти материалы недоработаны. Я же говорил вам, что нужно встречаться сразу после семинара, обсудить его результаты и довести до ума материалы. А вы мне все время говорили: “Нет времени. По горло текущих дел”. Вот вы и имеете на руках груды недоработанных бумаг, с которыми не знаете, что делать. Давайте я возьму все эти наработки и превращу их в понятные тексты, которые позволят вам двигаться дальше.

Леонов: С бумагами еще можно как-то разобраться. А что делать с людьми? Они теперь требуют от нас, чтобы мы воплощали в жизнь их безумные идеи.

Кирпатов: Да, все ходят после семинара какие-то возбужденные. Только и говорят о планах изменений. Идей там было высказано много, но часть из них совершенно нереально выполнить. В общем как-то все странно.

Иванов: Вот! Случилось все, как я и предполагал! Я же говорил вам, что нужно в группу брать только руководителей, и группа была бы меньше, и идеи были бы реалистичней. А сейчас вы все время говорите мне, что я провел плохой семинар. Сами не слушали моих советов, а теперь валите все на меня.

Леонов: Да вас никто ни в чем не обвиняет! Мы же просили вас мотивировать сотрудников, и они мотивированы. Но что дальше делать? Мы не знаем.

Иванов: Что же вы не знаете? Я же говорю вам, дайте мне все материалы. Я из них подготовлю понятные тексты, и вы сможете дальше обсуждать и принимать решения.

А то, что с людьми происходит, это же хорошо! Вы сами просили их мотивировать, а теперь боитесь их активности. Пусть делают более детальные предложения, о чем мы говорили на семинаре. Договоритесь, что вы рассмотрите все предложения и решите, что будет воплощаться в жизнь и в какой последовательности.

Леонов: Все вы вроде правильно говорите. Но все равно не очень понятно, что делать. В общем, так. Времени мы уже затратили много. Спасибо вам за работу. Мы подумаем, что можно сделать дальше и свяжемся с вами.

Иванов: Хорошо. Спасибо. До свидания.

Консультант Иванов вышел из офиса компании “ЭКС” недовольным и обиженным. В голове у него, как заезженная пластинка, крутилась одна мысль: “Вот ведь люди! Говорил им, что нужно сделать. Не слушают ничего. А теперь сами не знают, как расхлебывать. А я виноват во всем”.

Ситуация 4

График поставок

Описание учебной ситуации

Петр Васильев, директор компании “Люкс”, производящей современную мебель, должен был встретиться с Михаилом Брызгиным, заместителем директора фирмы “Доска”, являющейся одним из основных поставщиков его компании на протяжении последних 5 лет. Михаил в фирме “Доска” работал только 3 месяца, и до этого с Петром Васильевым ни разу не встречался. До него эту должность занимал старый знакомый Михаила, который вынужден был ее оставить в связи со сложностями во взаимоотношениях с генеральным директором. Михаил сожалел, что это произошло, т.к. именно благодаря прежнему зам. директора он смог установить такие долгосрочные отношения с фирмой “Доска”. Целью данной встречи Петр Васильев считал выяснение обстоятельств, связанных с задержкой поставок материалов, которые допускала фирма “Доска” в течение последних двух месяцев. При подготовке к встрече он пригласил начальника отдела закупок, у которого взял информацию о поставках фирмы “Доска” за полгода, уточнил у главного бухгалтера информацию о платежах, уточнил у юриста компании детали контракта и взял в отделе договоров контракт с фирмой “Доска”.

Встреча была назначена на 15 часов в кабинете Петра Васильева. В 15.30 Петру Васильеву позвонил Михаил Брызгин и сказал, что он извиняется за задержку и сможет приехать только через 15 минут. Этот звонок очень рассердил Петра. “Мало того, что они позволяют себе нарушать условия контракта, так и на встречу вовремя приехать не могут”, – мысленно повторял Петр, горячась все больше. На 16.15 у него было назначено совещание с главным бухгалтером. В 15.50, наконец, приехал Михаил.

Петр (раздраженно): Ну что ж вы, Михаил! Теперь понятно, почему “Доска” стала такой необязательной. Как говорят - какой поп, таков и приход.

Михаил (извиняющимся тоном): Петр, извините. Но сложились такие обстоятельства, которые я не мог изменить. Если у вас сегодня нет достаточного времени, то давайте перенесем нашу встречу на завтра. Я готов приехать в любое удобное время.

Петр: Ну нет уж! Если вы здесь, то давайте уж выясним все сейчас. Хотя, действительно, времени маловато.

Михаил: Хорошо. Как я понял из разговора по телефону, мы должны были уточнить вопрос о наших поставках.

Петр: Да, да. Я пригласил вас, чтобы вы, наконец, разъяснили нам, почему последние три месяца срываются поставки.

Михаил: Не могли бы вы разъяснить, Петр, что вы имеете в виду, когда говорите о срыве поставок?

Петр (все более раздражаясь): Как, что я имею в виду? Вот, посмотрите данные руководителя отдела закупок. Из них отчетливо видно, что если до вашего прихода в

“Доску” мы все получали вовремя, то с вашим приходом – постоянные задержки, то на два дня, то на неделю. Мы так работать не привыкли. Наше кредо – все делать минута в минуту.

Михаил: Петр, я очень удивлен. Вот данные нашего отдела сбыта. Из него следует, что мы точно в срок выполняем все обязательства перед вами.

Петр: Так что же, я вас обманываю?! Это так понимать?!

Михаил: Нет, я так не думаю. Мне кажется, что сегодня мы могли бы обменяться данными по поставкам. А после консультаций руководителей наших отделов закупок и поставок, встретиться и обсудить ситуацию.

Петр: Какие еще консультации? Мои специалисты ясно говорят, что вы уже три месяца нарушаете график поставки. И я хочу знать, когда это прекратится.

Михаил: Петр, я понимаю, что Вы озабочены этой ситуацией. Я также озабочен тем, что ваше мнение о фирме “Доска” изменилось, и вы не очень высокого мнения обо мне. Давайте все же постараемся найти какое-то решение, которое может устроить обоих. Мы уже больше 5 лет являемся вашими партнерами и, как я понимаю, все это время наши отношения развивались удовлетворительно. Это так?

Петр: В целом так.

Михаил: Лишь последние три месяца вы отмечаете нарушения поставки с нашей стороны?

Петр: Да! И это нас не устраивает. Мало того, что мы работаем вне графика, так еще несем убытки, нарушая свои обязательства перед клиентами.

Михаил: Нас это также не устраивает. Мы хотели бы выполнять перед вами свои обязательства так, как это вам необходимо.

Петр: А чего ж тогда не выполняете?

Михаил: Вот здесь, как мне кажется, и находится зона наших разногласий, которую нам необходимо прояснить. Ваш отдел закупок утверждает, что мы вас подводим, а наш отдел сбыта говорит, что все нормально. Согласитесь, что это требует для нас как управленцев отдельного исследования.

Петр: Ну, наверное. Хотя это странно. Мой руководитель отдела закупок работает как часы уже много лет. Это у вас там люди меняются каждый день.

Михаил: Давайте мы сейчас согласуем, когда по вашему графику мы должны поставить вам материалы и в каком количестве в ближайший месяц. Я возьму это все под контроль. А наши специалисты пускай в течение недели уточнят прошлую ситуацию и по результатам их консультаций мы встретимся еще раз. Через неделю.

Петр: То есть, вы сейчас не хотите признавать свои ошибки?

Михаил: Мы готовы не только признавать свои ошибки, но даже выплатить вам неустойку. Единственное, о чем я хотел бы договориться с вами, это чтобы выводы, которые мы делаем, основывались на фактах. Думаю, что именно ясное представление фактов поможет нам принять верное решение.

Петр: Хорошо. Давайте воспользуемся вашим предложением и встретимся через неделю. Но если вы будете виноваты, то платить будете по-крупному.

Михаил: Договорились. Значит, через неделю в 15 часов. Обязуюсь быть вовремя.

НА ВСТРЕЧЕ ЧЕРЕЗ НЕДЕЛЮ ПЕТР ПРИНЕС МИХАИЛУ СВОИ ИЗВИНЕНИЯ, Т.К. ОБНАРУЖИЛОСЬ, ЧТО В ОТДЕЛ ЗАКУПОК КОМПАНИИ “ЛЮКС” ПРИШЕЛ НОВЫЙ СОТРУДНИК, КОТОРЫЙ ДОПУСТИЛ ОШИБКУ И ПЕРЕПУТАЛ ГРАФИКИ ПОСТАВОК ДВУХ СМЕЖНЫХ КОМПАНИЙ.

Вопросы для обсуждения

К ситуации “Использование уловок”

1. Как проходили переговоры?
2. Какие ошибки при ведении переговоров допустил Алексей?

К ситуации “Консультант”

1. Дайте оценку переговорам, проведенным консультантом Ивановым.
2. Достиг ли консультант Иванов целей, которые он ставил перед собой, идя на встречу с руководством компании “ЭКС”?
3. Что помешало консультанту Иванову получить заказ на продолжение работы?

К ситуации “График поставок”

1. Какой подход при проведении переговоров использовал Петр Васильев?
2. Какой подход при проведении переговоров использовал Михаил Брызгин?
3. Что позволило Михаилу Брызгину достигнуть позитивного результата?

Ситуация 5

Подчиненный вам работник, талантливый специалист творческого типа, в возрасте, обладает статусом и личностными достижениями, пользуется большой популярностью у деловых партнеров, решает любые проблемы и великолепно взаимодействует. Вместе с тем, у вас не сложились отношения с этим работником. Он не воспринимает вас как руководителя, ведет себя достаточно самоуверенно и амбициозно. В его работе вы нашли некоторые недочеты и решили высказать ему критические замечания, однако ваш предыдущий опыт свидетельствует о его негативной реакции на критику: он становится раздражительным и настороженным. Как вести себя?

Ситуация 6

Вслед за кратким выговором вы сказали работнику несколько приятных слов. Наблюдая за партнером вы заметили, что его лицо, поначалу несколько напряженное, быстро повеселело. К тому же он начал как всегда шутить и балагурить, рассказал пару свежих анекдотов и историю, которая сегодня произошла у него в доме. В конце разговора вы поняли, что критика, с которой вы начали разговор, не только не была воспринята, но и как бы забыта. Вероятно, он услышал только приятную часть разговора. Что вы предпримете?

Ситуация 7

Всякий раз, когда вы ведете серьезный разговор с одной из ваших подчиненных, критикуете ее работу и спрашиваете, почему она так поступает, она отделяется молчанием. Вам это неприятно, вы не знаете толком, с чем связано ее молчание, воспринимает она критику или нет, вы расстраиваетесь и злитесь. Что можно предпринять, чтобы изменить ситуацию?

Ситуация 8

Вы критикуете одну свою служащую, она реагирует очень эмоционально. Вам приходится каждый раз свертывать беседу и не доводить разговор до конца. Вот и сейчас, после ваших замечаний – она расплакалась. Как добиться того, чтобы довести до нее свои соображения?

Ситуация 9

У вас есть несколько подчиненных, которые совершают немотивированные действия. Вы видите их постоянно вместе, при этом вам кажется, что вы знаете, кто у них неформальный лидер. Вам нужно заставить их хорошо работать, а не устраивать «тусовки» прямо на рабочем месте. Вы не знаете, какой интерес их объединяет. Что вы предпримете для изменения ситуации и улучшения работы?

Ситуация 10

Вы приняли на работу молодого способного специалиста, только окончившего престижный институт. Он отлично справляется с работой. Уже закончил несколько проектов, и клиенты им очень довольны. Вместе с тем он резок и заносчив в общении с другими работниками, особенно с обслуживающим персоналом. Вы каждый день получаете такого рода сигналы, а сегодня поступило письменное заявление по поводу его грубости.

Какие замечания и каким образом необходимо сделать молодому специалисту, чтобы изменить его стиль общения в коллективе?

Ситуация 11

Во время делового взаимодействия с вами ваш сотрудник «вышел из себя», не принимая ваших замечаний по поводу очередного рекламного проекта. Вы не можете позволить подчиненному так себя вести. Ведь это подрывает ваш авторитет. Что вы предпримете?

Ситуация 8

Ваш заместитель, очень опытный специалист, он действительно знает работу как «свои пять пальцев», практически он незаменим, когда он рядом, вы уверены, что все будет хорошо. Однако вы знаете, что он бесчувственный человек и никакие «человеческие» проблемы его не интересуют. От этого в коллективе последнее время стало тревожно, некоторые коллеги собираются подать заявление об уходе, так как он их обидел. Вы пытались в неформальной беседе с ним это обсудить, но он даже не понимает, о чем вы говорите, его интересует только план и прибыль. Как нужно воздействовать на своего заместителя, чтобы изменить стиль его взаимодействия с персоналом? Что вы предпримете?

Вопросы для подготовки к экзамену

1. Аргументы в деловой разговорной практике
2. Виды вопросов
3. Деловая беседа как основная форма делового общения
4. Деловой разговор и его виды
5. Дискуссия как вид спора
6. Доклад и речь как жанры делового общения
7. Значение различных типов рукопожатий
8. Зоны и дистанции в деловом общении
9. Имидж современного человека
10. Коммуникативные барьеры общения
11. Корпоративный этикет и культура общения
12. Критика в деловой коммуникации. Виды критики
13. Логические законы правильного мышления
14. Манипуляции в деловом общении
15. Невербальные средства делового общения
16. Определение понятий «спор», «дискуссия», «полемика». Классификация видов спора. Культура спора
17. Переговоры. Подготовка к переговорам
18. Пресс-конференция, брифинг
19. Речевой этикет: функции, факторы, влияющие на выбор этикетных формул
20. Роль ведущего в проведении дискуссии
21. Роль ведущего в проведении совещания
22. Служебный телефонный разговор
23. Слушание в деловой коммуникации
24. Этап подготовки к публичному выступлению
25. Этапы подготовки и проведения деловой беседы
26. Этапы подготовки и проведения дискуссии
27. Этапы подготовки и проведения совещания

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

а) Основная литература:

1. Шарков Ф.И. Деловые коммуникации: учеб. /Ф.И.Шарков, Л.В.Комарова. - КноРус, 2016. - 224 с. – (Бакалавриат). - Рек. Сов. УМО
2. Деловое общение: учеб. пособие./ С.И. Самыгин, А.М. Руденко. - 5-е изд., перераб.- М.: КноРус, 2016. - 480 с. - (Бакалавриат). - Рек. ГОУ ВПО «Гос.ун-т управления

б) Дополнительная литература:

1. Анисимова Т.В., Гимпельсон Е.Г. Речевая коммуникация менеджера: учеб. пособие. - М.: МПСИ, 2007. – 480 с.
2. Деловое общение. Деловой этикет: уч пособие/Авт. Сост. И.Н.Кузнецов.- М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2006. – Рек УМЦ
3. Деловое общение. Деловой этикет: Уч. пос. / Авт.-сост. И.Н. Кузнецов - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2004. - Рек УМЦ
4. Колтунова М.В. Деловое общение: Нормы. Риторика. Этикет. -2е изд, доп. – М.: Логос, 05. Гриф МО
5. Кузнецов И.Н. Технология делового общения. - М; Рн/Д: МаРТ, 04
6. Кукушкин В.С. Деловой этикет: уч пос.-М.; Рн/Д: МарТ, 05
7. Ломова О.С. Деловое общение специалиста по рекламе: Учебное пособие . – М.: ЮНИТИ-ДАНА 2009. – 239 с. -("Азбука рекламы"). - Доп. УМО, Рек. УМЦ
8. Мальханова И.А. Деловое общение: уч пособие. -4-е изд.-М.: Академ Проект: Трикста2005. – Рек. УМО
9. Самыгин С.И. Деловое общение: учеб. пособие./ С.И.Самыгин. - 4-е изд., стер.- М.: КноРус, 2013. - 440 с. - (Бакалавриат). - Рек. ГОУ ВПО «Гос.ун-т управления»
10. Самыгин С.И., Руденко А.М. Деловое общение: учебное пособие. – М.: КноРус, 2010. – 440 с.
11. Титова Л.Г. Деловое общение: теория, практика, технологии: уч пособие. – М, 2005. Рек. УМЦ

9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)

а) электронные образовательные ресурсы (ЭОР):

- www.edu.ru - Российское образование. Федеральный образовательный портал;
- <http://biblioclub.ru/> - электронная образовательная среда (ЭОС) НОУ ВО «ВСИЭМ»

б) электронно-библиотечная система (ЭБС):

№ п/п	Дисциплина	Ссылка на информационный ресурс	Наименование разработки в электронной форме	Доступность/срок действия договора
1.	«Деловые коммуникации»	http://biblioclub.ru/	Электронно-библиотечная система (ЭБС)	Индивидуальный неограниченный доступ из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет/ договор №

				011-03/2018 от 19 марта 2018 г. с ООО "Современные цифровые технологии" (срок действия до 18 марта 2019 г.
--	--	--	--	--

10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

10.1 Общие методические рекомендации по освоению дисциплины «Деловые коммуникации» для обучающихся по направлению 38.03.01 Экономика

В соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 38.03.01 Экономика реализация компетентного подхода предусматривает широкое использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий с целью формирования профессиональных навыков обучающихся.

Основными видами учебной работы являются лекционные, практические/семинарские занятия. Групповое обсуждение и индивидуальные консультации обучающихся в процессе решения учебных задач, в т.ч. посредством телекоммуникационных технологий. Обсуждение конкретных ситуаций. Просмотр и анализ учебных фильмов.

Успешное изучение дисциплины «Деловые коммуникации» предполагает целенаправленную работу обучающихся над освоением ее теоретического содержания, предусмотренного учебной программой, активное участие в подготовке и проведении активных форм учебных занятий. В связи с этим обучающиеся должны руководствоваться рядом методических указаний.

Во-первых, при изучении дисциплины следует опираться и уметь конспектировать лекции, так как в учебниках, как правило, излагаются общепринятые, устоявшиеся научные взгляды.

Во-вторых, обучающийся обязан целенаправленно готовиться к практическим занятиям.

В-третьих, обучающемуся следует внимательно изучить целевую установку по изучаемой дисциплине и квалификационные требования, предъявляемые к подготовке выпускников, рабочую программу и тематический план. Это позволит четко представлять круг изучаемых дисциплиной проблем, ее место и роль в подготовке бакалавра.

В-четвертых, качественное и в полном объеме изучение дисциплины возможно при активной работе в часы самостоятельной подготовки. Обучающийся должен использовать нормативные документы, научную литературу и другие источники, раскрывающие в полном объеме содержание дисциплины. Список основной и дополнительной литературы, сайтов интернета предлагается в рабочей программе. При этом следует иметь в виду, что для глубокого изучения дисциплины необходима литература различных видов:

- а) учебники, учебные и учебно-методические пособия, в том числе и электронные;
- б) справочная литература – энциклопедии, словари, тематические, терминологические справочники, раскрывающие категориально-понятийный аппарат дисциплины.

Изучая учебную литературу, следует уяснить основное содержание той или иной проблемы.

10.2 Методические рекомендации по самостоятельной работе по дисциплине «Деловые коммуникации» для обучающихся по направлению подготовки 38.03.01 Экономика

Самостоятельная работа обучающихся (СРС) по дисциплине играет важную роль в ходе всего учебного процесса. Методические материалы и рекомендации для обеспечения СРС содержатся в приложении, а также готовятся преподавателем по отдельным темам и выдаются обучающимся. Для успешного усвоения курса необходимо не только посещать

аудиторные занятия, но и вести активную самостоятельную работу. При самостоятельной проработке курса обучающиеся должны:

- просматривать основные определения и факты;
 - повторить законспектированный на лекционном занятии материал и дополнить его с учетом рекомендованной по данной теме литературы;
 - изучить рекомендованную основную и дополнительную литературу;
 - самостоятельно выполнять задания для самостоятельной подготовки;
 - использовать для самопроверки материалы фонда оценочных средств;
- Домашнее задание оценивается по следующим критериям:
- Степень и уровень выполнения задания;
 - Аккуратность в оформлении работы;
 - Использование специальной литературы;
 - Сдача домашнего задания в срок.
- Оценивание домашних заданий входит в накопленную оценку.

11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационно-справочных систем

В процессе реализации образовательной программы при осуществлении образовательного процесса по дисциплине «Деловые коммуникации» применяются **следующие информационные технологии:**

1. презентационные материалы (слайды по всем темам лекционных и практических занятий);
2. аудио-, видео-, иные демонстрационные средства; проекторы, ноутбуки, персональный компьютер;
3. электронные учебники; словари; периодические издания;

Обучающимся НОУ ВО «ВСИЭМ» обеспечена возможность свободного доступа в электронную информационную образовательную среду (ЭИОС).

Электронная информационно-образовательная среда – это совокупность электронных информационных и образовательных ресурсов, информационных и телекоммуникационных технологий и средств, обеспечивающих освоение студентами образовательных программ.

ЭИОС НОУ ВО «ВСИЭМ» обеспечивает:

- а) доступ к учебным планам, рабочим программам дисциплин (модулей), практик, и к изданиям электронных библиотечных систем и электронным образовательным ресурсам, указанным в рабочей программе;
 - б) фиксацию хода образовательного процесса, результатов промежуточной аттестации и результатов освоения программы бакалавриата;
 - в) проведение всех видов занятий, процедур оценки результатов обучения, реализация которых предусмотрена с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий;
 - г) формирование электронного портфолио обучающегося, в том числе сохранение работ обучающегося, рецензий и оценок на эти работы со стороны любых участников образовательного процесса;
 - д) взаимодействие между участниками образовательного процесса, в том числе синхронное и/или асинхронное взаимодействия посредством сети «Интернет»;
 - е) демонстрацию дидактических материалов дисциплины через LCD-проектор;
- Функционирование электронной информационно-образовательной среды обеспечивается соответствующими средствами информационно-коммуникационных технологий и квалификацией работников, ее использующих и поддерживающих.

Программное обеспечение:

Windows 7 Starter Russian Academic OPEN No Level LGG

Windows XP Starter DSP OEI
Office 2007 Professional Plus
Visio 2010 Standard

Передача от ФГБОУ ВО «БГУ» в г. Якутске в счет погашения долга по госконтракту №1490-ОД от 13.12.2010.

Информационно-справочные системы:

Электронная библиотечная система <http://biblioclub.ru/>

Справочно-правовая система «Консультант Плюс» – www.consultant.ru

Информационно-правовое обеспечение «Гарант» – www.garant.ru.)

12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Занятия, текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация по дисциплине «Деловые коммуникации» проводится в учебной аудитории № 412, Вилуйский тракт, 4км., дом 3, которая предназначена для занятий лекционного типа, семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Для проведения занятий предлагаются наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий (презентации по темам интерактивных лекций и практических занятий), обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие данной программе дисциплины:

Для организации *самостоятельной работы* обучающихся используется:

Для организации *самостоятельной работы* обучающихся используется учебная лаборатория №310, Вилуйский тракт, 4 км., дом 3.

13. Средства адаптации образовательного процесса по дисциплине к потребностям обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ)

При необходимости в образовательном процессе НОУ ВО «ВСИЭМ» применяются следующие методы и технологии, облегчающие восприятие информации обучающимися инвалидами и лицами с ОВЗ:

- 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 потерь данных или структуры, предусмотреть возможность масштабирования текста и изображений без потери качества;
- создание возможности для обучающихся воспринимать одну и ту же информацию из разных источников – например, так, чтобы лица с нарушением слуха получали информацию визуально, с нарушением зрения – аудиально;
- применение программных средств, обеспечивающих возможность освоения навыков и умений, формируемых дисциплиной, за счет альтернативных способов, в том числе виртуальных лабораторий и симуляционных технологий;
- применение 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 практических занятий, выступления с докладами

и защитой выполненных работ, проведение тренингов, организации коллективной работы;

- применение дистанционных образовательных технологий для организации форм текущего и промежуточного контроля;
- увеличение продолжительности сдачи обучающимся инвалидом или лицом с ОВЗ форм промежуточной аттестации по отношению к установленной продолжительности их сдачи: зачет и экзамен, проводимый в письменной форме, - не более чем на 90 мин., проводимый в устной форме – не более чем на 20 мин.,
- продолжительности выступления обучающегося при защите курсовой работы – не более чем на 15 мин.

НОУ ВО «ВСИЭМ» устанавливает конкретное содержание рабочих программ дисциплин и условия организации и проведения конкретных видов учебных занятий, составляющих контактную работу обучающихся с преподавателем и самостоятельную работу обучающихся с ограниченными возможностями здоровья, инвалидов (при наличии факта зачисления таких обучающихся с учетом конкретных нозологий).

ЛИСТ ДОПОЛНЕНИЙ И ИЗМЕНЕНИЙ
рабочей программы дисциплины
«Деловые коммуникации»

Рабочая программа дисциплины рассмотрена на заседании кафедры (протокол от _____ №____) и одобрена на заседании Ученого совета (протокол от _____ №____) для исполнения в 20__-20__ учебном году

Внесены дополнения (изменения): _____ 28

Заведующий кафедрой

(подпись, инициалы и фамилия)

Рабочая программа дисциплины рассмотрена на заседании кафедры (протокол от _____ №____) и одобрена на заседании Ученого совета (протокол от _____ №____) для исполнения в 20__-20__ учебном году

Внесены дополнения (изменения): _____

Заведующий кафедрой

(подпись, инициалы и фамилия)

Рабочая программа дисциплины рассмотрена на заседании кафедры (протокол от _____ №____) и одобрена на заседании Ученого совета (протокол от _____ №____) для исполнения в 20__-20__ учебном году

Внесены дополнения (изменения): _____

Заведующий кафедрой

(подпись, инициалы и фамилия)

Рабочая программа дисциплины рассмотрена на заседании кафедры (протокол от _____ №____) и одобрена на заседании Ученого совета (протокол от _____ №____) для исполнения в 20__-20__ учебном году

Внесены дополнения (изменения): _____

Заведующий кафедрой

(подпись, инициалы и фамилия)