МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ГУМАНИТАРНО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(ФГБОУ ВО «ЮУрГГПУ»)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Шифр	Наименование дисциплины (модуля)
Б1.В.ДВ	**Деловые коммуникации в менеджменте**

Код направления подготовки	38.03.02
Направление подготовки	Менеджмент
Наименование (я) ОПОП (направленность / профиль)	Управление человеческими ресурсами
Уровень образования	бакалавр
Форма обучения	заочная

Разработчики:

Должность	Учёная степень, звание	Подпись	ФИО
Доцент	кандидат педагогических наук		Базавлуцкая Лилия Михайловна

Рабочая программа рассмотрена и одобрена (обновлена) на заседании кафедры (структурного подразделения)

Кафедра	Заведующий кафедрой	Номер протокола	Дата протокола	Подпись
Кафедра экономики, управления и права	Рябчук Павел Георгиевич	1	28.08.2019	
Кафедра экономики, управления и права	Рябчук Павел Георгиевич	1	13.09.2020	

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. Пояснительная записка 3
2. Трудоемкость дисциплины (модуля) и видов занятий по дисциплине (модулю) 4
3. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий 5
4. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины 10
5. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) 11
6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины 18
7. Перечень образовательных технологий 20
8. Описание материально-технической базы 21

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

1.1 Дисциплина «Деловые коммуникации в менеджменте» относится к вариативной части основной профессиональной образовательной программы по направлению подготовки 38.03.02 «Менеджмент» (уровень образования бакалавр).

1.2 Общая трудоемкость дисциплины составляет 1 з.е., 36 час.

1.3 Изучение дисциплины «Деловые коммуникации в менеджменте» основано на знаниях, умениях и навыках, полученных при изучении обучающимися следующих дисциплин: «История управленческой мысли», «Основы менеджмента», «Психология и педагогика», «Управление человеческими ресурсами», «Социология».

1.4 Дисциплина «Деловые коммуникации в менеджменте» формирует знания, умения и компетенции, необходимые для освоения следующих дисциплин: «Высший менеджмент для руководителей», «Лидерство», «Международный менеджмент», «Основы управленческого общения», «Сравнительный менеджмент», «Теория организации и организационное поведение», «Эффективный менеджмент».

1.5 Цель изучения дисциплины:

овладение теоретическими знаниями и необходимыми практическими навыками в деловых коммуникациях, включая личную коммуникативную культуру и умения общаться с коллективом для достижения продуктивной деятельности, создания благоприятной нравственной атмосферы, умение вести переговоры с партнерами

1.6 Задачи дисциплины:

1) изучение этических основ деловых отношений;
2) освоение этики предотвращения конфликтных ситуаций;
3) знакомство с деловым этикетом и атрибутами делового общения;
4) формирование личностно-нравственного облика специалиста
5) освоение межличностных, групповых и организационных коммуникаций

1.7 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине в форме требований к знаниям, умениям, владениям способами деятельности и навыками их применения в практической деятельности (компетенциям):

№ п/п	Компетенция (содержание и обозначение в соответствии с ФГОС ВО и ОПОП)	Конкретизированные цели освоения дисциплины		
		знать	уметь	владеть
1	ОПК-4 способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации	З.1 национальные стили ведения переговоров, культурные особенности правил и традиций делового общения;	У.1 определять психологические типы личностей.	В.1 навыками поведения в коллективе и общения с гражданами в соответствии с нормами этикета;
2	ПК-1 владением навыками использования основных теорий мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач, а также для организации групповой работы на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды, умений проводить аудит человеческих ресурсов и осуществлять диагностику организационной культуры	З.2 понятие «морально-психологический климат в коллективе	У.2 осуществлять адекватный выбор этической позиции и аргументировать его при решении нравственных ситуаций	В.2 навыками построения позитивного профессионального имиджа.

2. ТРУДОЕМКОСТЬ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) И ВИДОВ ЗАНЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

Наименование раздела дисциплины (темы)	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)				Итого часов
	Л	ЛЗ	ПЗ	СРС	
Итого по дисциплине	**6**	**2**	**4**	**20**	**32**
Первый период контроля					
Общее представление о деловой коммуникации.	***4***		***2***	***10***	***16***
Вербальные и невербальные средства общения	2			2	4
Эффективная коммуникация	2		2	4	8
Коммуникативная компетентность специалиста.				4	4
Этика и психология делового обшения	***2***	***2***	***2***	***10***	***16***
Основы делового общения	2	2		2	6
Деловые переговоры			2	4	6
Деловой этикет				4	4
Итого по видам учебной работы	6	2	4	20	32
Форма промежуточной аттестации					
Зачет					4
Итого за Первый период контроля					**36**

3. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ), СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ (РАЗДЕЛАМ) С УКАЗАНИЕМ ОТВЕДЕННОГО НА НИХ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ И ВИДОВ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ

3.1 Лекции

Наименование раздела дисциплины (модуля)/ Тема и содержание	**Трудоемкость (кол-во часов)**
1. Общее представление о деловой коммуникации.	***4***
Формируемые компетенции, образовательные результаты: ПК-1 (З.2, У.2, В.2)	
1.1. Вербальные и невербальные средства общения Коммуникация как объект научного исследования. Проблема предмета теории коммуникации. Основные этапы развития теории коммуникации. Структура коммуникативного знания и уровни обобщения коммуникативного знания. Специфика законов и категорий теории коммуникации. Роль коммуникации в информационном обществе. Методология изучения коммуникативного пространства. Коммуникативные процессы и моделирование. Системный подход в теории коммуникации. Виды коммуникаций. Общение людей осуществляется с помощью вербальных и невербальных коммуникаций. Вербальные коммуникации реализуются посредством устных и письменных сообщений. Устная передача информации осуществляется в процессе речевого диалога, совещания, переговоров, презентаций, телефонного разговора, когда наибольший объем информации передается посредством голосовой связи. Письменные коммуникации реализуются через документы в форме писем, приказов, распоряжений, инструкций, положений, когда руководитель передает подчиненному письменные указания. Невербальные коммуникации осуществляются посредством языка телодвижений и параметров речи. Язык телодвижений – главный компонент невербальных коммуникаций, оказывающих воздействие на другого человека. Одежда, осанка, жесты, собственно телодвижения, фигура человека, поза, выражение лица, контакт глазами, размер зрачков, расстояние между говорящими. Параметры речи – второй по значимости компонент невербальных коммуникаций. Параметры речи: интонация, тембр голоса, темп речи, частота дыхания, выбор слов, употребление жаргона, громкость голоса, произношение слов и др. Учебно-методическая литература: 1, 6	2
1.2. Эффективная коммуникация Характеристики делового общения. Эффективность коммуникации. Навыки эффективного общения. Барьеры делового взаимодействия. Вопросы и ответы в деловой коммуникации. Эмпатия. Особенности официально-деловой речи. Язык служебных документов. Приказ, протокол, решение, договор. Организационно-распределительная документация: резюме, заявление, анкета, докладная и объяснительная записка, таблица, сплошной связный текст. Деловые письма: соглашения, запросы, сопроводительные письма, письма-регламентивы (поздравления, извинения, соболезнования, письма-ответы с благодарностью). Служебные записки для внутренней коммуникации: распоряжения, благодарности, напоминания, просьбы, проведение мероприятий…). Правила оформления деловых посланий. Рекламный текст как вид делового послания. Учебно-методическая литература: 1, 2, 5	2
2. Этика и психология делового общения	***2***
Формируемые компетенции, образовательные результаты: ОПК-4 (З.1, В.1, У.1)	

2.1. Основы делового общения Общение как коммуникативная деятельность. Интерактивный, коммуникативный и перцептивный аспекты общения. Личностно-ориентированное и социальноориентированное общение. Специфика профессионального делового общения в новых экономических условиях. Самооценка и мотивация к успеху в условиях конкурентной борьбы. Конфронтация и сотрудничество в деловом мире. Интерактивная функция общении в управлении. Организация совместной деятельности. Позиции в общении. Коммуникативные роли. Ситуации взаимодействия: социальные, целевые, психологические. «Манипуляторы» и «актуализаторы» в деловом общении. Стратегии взаимодействия: избегание, соперничество, уступка, компромисс, сотрудничество. Виды спора. Коммуникативные типы участников взаимодействия и техники преодоления несовместимости. Принятие коллективных решений в условиях неопределенности. Принципы эффективного взаимодействия. Методы генерирования идей: брейнстроминг, синектика, дельфи. Внутригрупповые и межгрупповые дискуссии. Методы активации мыследеятельности. Факторы привлечения и поддержки внимания. Методы активного обучения и развития, формирование ситуативного и стратегического мышления. Снятие стереотипа и модели развития нового проблемного видения. Учебно-методическая литература: 3, 5, 6	2

3.2 Лабораторные

Наименование раздела дисциплины (модуля)/ Тема и содержание	**Трудоемкость (кол-во часов)**
1. Этика и психология делового обшения	***2***
Формируемые компетенции, образовательные результаты: ОПК-4 (З.1, В.1, У.1)	
1.1. Основы делового общения Лабораторная работа. Составление и анализ деловых ситуаций с использованием невербальных средств деловой коммуникации Задания для выполнения: 1. К практическому занятию подготовить примеры деловых ситуаций, в которых важное значение придается невербальным сигналам. Иметь обоснование уместности использования невербальной коммуникации в деловой ситуации. 2. Проанализировать самопрезентации участников группы в видео формате Задания для выполнения: К практическому занятию необходимо подготовить самопрезентацию в видеоформате на выбранную тему Подготовить отчет. Учебно-методическая литература: 3, 5, 6	2

3.3 Практические

Наименование раздела дисциплины (модуля)/ Тема и содержание	**Трудоемкость (кол-во часов)**
1. Общее представление о деловой коммуникации.	***2***
Формируемые компетенции, образовательные результаты: ПК-1 (З.2, У.2, В.2)	

1.1. Эффективная коммуникация Практическое занятие– (семинар) Вопросы для обсуждения: 1. Сущность и виды коммуникаций в организации. Информационные коммуникации, транспортные коммуникации, грузовые и пассажирские, инженерные коммуникации. 2. Коммуникация как функция управления организацией. 3. Разновидности коммуникаций в организации. Системность организационных коммуникаций. Коммуникации внутренней, внешней, административной, конкурентной, общественной среды организации. 4. Характеристики коммуникативной среды организации. Формальные и неформальные коммуникации в организации. Учебно-методическая литература: 1, 2, 6	2
2. Этика и психология делового обшения	***2***
Формируемые компетенции, образовательные результаты: ОПК-4 (З.1, В.1, У.1)	
2.1. Деловые переговоры Практическое занятие. Тема: Этапы и тактика ведения деловых переговоров. Цель практического занятия: закрепление знаний студентов о общем представлении эффективной коммуникации Форма: деловая игра «Дискуссия» Задания для выполнения: 1. К практическому занятию подгруппы студентов готовят материалы к дискуссии и спору по определенной тематике. 2. Во время дискуссии на занятии учесть: культуру спора, психологические приемы убеждения в споре: приемы воздействия на участников в споре, вопросы в споре и виды ответов, нечестные приемы, позволительные и непозволительные уловки в споре. Учебно-методическая литература: 2, 6	2

3.4 СРС

Наименование раздела дисциплины (модуля)/ Тема для самостоятельного изучения	**Трудоемкость (кол-во часов)**
1. Общее представление о деловой коммуникации.	***10***
Формируемые компетенции, образовательные результаты: ПК-1 (З.2, У.2, В.2)	
1.1. Вербальные и невербальные средства общения ***Задание для самостоятельного выполнения студентом:*** Самостоятельно выполнить следующие задания:. Задание1. Составление и анализ деловых ситуаций с использованием невербальных средств деловой коммуникации. Задания для выполнения: подготовить примеры деловых ситуаций, в которых важное значение придается невербальным сигналам. Иметь обоснование уместности использования невербальной коммуникации в деловой ситуации. Задание 2. Подгтовить сообшения на 3-5 минут, по всем данным вопросам для работы на практичесих ханятиях: 1. Экспрессивные средства коммуникации в управлении. 2. Кинесические средства коммуникации в управлении. 3. Руки и лицо как источник персонифицированной информации. 4. Проксемика. Зоны и дистанции деловой коммуникации. 5. Ритуальная коммуникация. Невербальные уловки и подтекст. 6. Просодика, такесика и экстралингвистика в деловых коммуникациях. Готовую работу сдать в установленые преподавателем сроки. Учебно-методическая литература: 1, 2, 6	2

1.2. Эффективная коммуникация ***Задание для самостоятельного выполнения студентом:*** Самостоятельно выполнить следующие задания: составить краткие конспекты по следующим темам: 1.Требования, предъявляемые к руководителю. 2.Психологические типы личностей. Морально- психологический климат в коллективе. 3.Стили управления руководителей. 4. Характеристики делового общения. 5. Эффективность коммуникации. Навыки эффективного общения. 6. Барьеры делового взаимодействия. 7. Вопросы и ответы в деловой коммуникации. 8. Коммуникативная компетентность специалиста. К каждому конспекту подготовить по 2-3 вопроса для обсуждения на практических занятиях. Готовую работу сдать в установленные сроки Учебно-методическая литература: 1, 2, 5, 6	4
1.3. Коммуникативная компетентность специалиста. ***Задание для самостоятельного выполнения студентом:*** Самостоятельно выполнить: Подготовить конспект на заданную тему придерживаясь предложенной последовательности: Тема: "Коммуникативная компетентность специалиста". - Коммуникативная сторона делового общения - Интерактивная сторона делового общения. - Перцептивная сторона делового общения. -Методы оптимизации коммуникаций в общении и взаимодействии менеджера - Виды делового общения в организации. К конспекту подготовить 10 тестовых вопросов. Работу сдать в указанные преподавателем сроки. Учебно-методическая литература: 2, 3, 4, 5	4
2. Этика и психология делового общения	***10***
Формируемые компетенции, образовательные результаты: ОПК-4 (З.1, В.1, У.1)	
2.1. Основы делового общения ***Задание для самостоятельного выполнения студентом:*** Самостоятельно выполнить Задание 1.Составить краткие конспекты по заданным темам: - Этика и психология делового общения - Основы делового общения. - Коммуникативные умения участников делового общения. - Этапы и виды делового общения. Правила и приемы делового общения. - Невербальные средства в процессе общения. Мимика, жесты, позы, визуальный контакт, пространство общения. - Манеры поведения в процессе делового общения. - Соблюдение принципов эффективного слушания. Задание 2. - Разработать несколько вариантов проведения деловой беседы для решения профессиональных вопросов (по выбору). - Разработать алгоритм проведения деловых переговоров. - Проанализировать телефонный разговор. Учебно-методическая литература: 3, 5, 6	2

2.2.	Деловые переговоры ***Задание для самостоятельного выполнения студентом:*** Самостоятельно подготовить краткие конспекты по заданной теме, соблюдая выстроенную последовательность: тема: "Деловые переговоры" - Переговорный процесс – вид делового заимодействия. - Характер деловых переговоров, определение их целей, организация. - Этапы и тактика ведения деловых переговоров. - Психологические и этические основы переговорного процесса. Для плодотворного обсуждения данной темы на практическом занятии, составить по 3 вопроса к каждому конспекту. Задание: - Разработать алгоритм проведения деловых переговоров. Готовую работу сдать в указанные сроки. Учебно-методическая литература: 2, 5, 6	4
2.3.	Деловой этикет ***Задание для самостоятельного выполнения студентом:*** Самостоятельно подготовить краткие конспекты по заданным теме, соблюдая предложенную последовательность: тема "Деловой этикет" -Правила делового этикета. - Обращения, представления и приветствия в деловой сфере. - Назначение, функции визитной карточки в деловой жизни. -Виды визитных карточек. -Особенности вручения и использования визитных карточек. -Сувениры и подарки в деловой сфере. - Назначение подарков в современной деловой практике. - Правила вручения и получения подарков. К данной теме подготовить 10 тестовых вопросов. Задание : - Проанализировать телефонный разговор. Готовую работу сдать в указанные преподавателем сроки. Учебно-методическая литература: 2, 5, 6	4

4. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Учебно-методическая литература

№ п/п	Библиографическое описание (автор, заглавие, вид издания, место, издательство, год издания, количество страниц)	Ссылка на источник в ЭБС
	Основная литература	
1	Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: учебное пособие/ М.Г. Круталевич [и др.].— Электрон. текстовые данные.— Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2015.— 216 c	http://www.iprbookshop.ru/61357
2	Курганская, М. Я. Деловые коммуникации [Электронный ресурс] : курс лекций / авт.-сост. М. Я. Курганская. – Электрон. текстовые дан. – М. : Московский гуманитарный университет, 2013. – 121 c.	http://www.iprbookshop.ru/22455
3	Титова, Л. Г. Деловое общение [Электронный ресурс] : учеб. пособие для вузов / Л. Г. Титова. – Электрон. текстовые дан. – Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2012. – 271 c.	http://www.iprbookshop.ru/10495
	Дополнительная литература	
4	Бортникова Т.Г. Деловые письма [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Т.Г. Бортникова, И.Е. Ильина, М.Н. Макеева— Электрон. текстовые данные.— Тамбов: Тамбовский государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2012.— 161 c	http://www.iprbookshop.ru/64079
5	Понкратова Т.А. Деловое общение [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Т.А. Понкратова, О.В. Секлецова, О.С. Кузнецова— Электрон. текстовые данные.— Кемерово: Кемеровский технологический институт пищевой промышленности, 2014.— 142 c.	http://www.iprbookshop.ru/61263
6	Психология и этика делового общения : учебник для бакалавров / ред.: В. Н. Лавриненко , Л. И. Чернышова. - 6-е изд., перераб. и доп. - Москва : Юрайт, 2013. - 591 с.	http://www.iprbookshop.ru
7	Рогач, О. П. Практикум по деловому общению : учеб. пособие / О. П. Рогач. – 2-е изд., доп. – Архангельск : Ин-т управления, 2010. – 163 c.	http://www.iprbookshop.ru

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

5.1. Описание показателей и критериев оценивания компетенций

Код компетенции по ФГОС						
Код образовательного результата дисциплины	Текущий контроль					Промежуточная аттестация
	Доклад/сообщение	Кейс-задачи	Отчет по лабораторной работе	Ситуационные задачи	Тест	Зачет/Экзамен
ОПК-4						
З.1					+	+
У.1			+	+		+
В.1		+				+
ПК-1						
З.2	+					+
У.2				+		+
В.2		+				+

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

5.2.1. Текущий контроль.

Типовые задания к разделу "Общее представление о деловой коммуникации. ":

1. Доклад/сообщение

1.Требования, предъявляемые к руководителю.
2.Психологические типы личностей. Морально- психологический климат в коллективе.
3.Стили управления руководителей.
4. Характеристики делового общения.
5. Эффективность коммуникации. Навыки эффективного общения.
6. Барьеры делового взаимодействия.
7. Вопросы и ответы в деловой коммуникации.
8. Коммуникативная компетентность специалиста.
9. Основы делового общения. Коммуникативные умения участников делового общения.
10. Этапы и виды делового общения. Правила и приемы делового общения.
11. Невербальные средства в процессе общения. Мимика, жесты, позы, визуальный контакт, пространство общения.
12. Манеры поведения в процессе делового общения.
13. Соблюдение принципов эффективного слушания
14. Переговорный процесс – вид делового взаимодействия.
15. Характер деловых переговоров, определение их целей, организация.
16. Этапы и тактика ведения деловых переговоров.
17. Психологические и этические основы переговорного процесса.
18. Правила делового этикета.
19. Обращения, представления и приветствия в деловой сфере.
20. Назначение, функции визитной карточки в деловой жизни. Виды визитных карточек.
21. Особенности вручения и использования визитных карточек. Требования к оформлению.
22. Сувениры и подарки в деловой сфере.
23. Назначение подарков в современной деловой практике.
24. Правила вручения и получения подарков.

Количество баллов: 10

2. Кейс-задачи

1. Разработать несколько вариантов проведения деловой беседы для решения профессиональных вопросов (по выбору).
2. Разработать алгоритм проведения деловых переговоров.
3. Проанализировать телефонный разговор.
4. Работники отдела сбыта и отдела рекламы не могут прийти к единому мнению по вопросу, требующему совместных усилий. Они приходят к руководителю и описывают ему сложившуюся ситуацию. Начинается длиннейшая дискуссия с убедительными аргументами с обеих сторон. Скоро все участники беседы понимают, что конечной ее целью является не выработка оптимального решения, а отстаивание собственной точки зрения.

Как в данной ситуации поступить руководителю, чтобы принять правильное решение?

5. Вы, будучи начальником отдела сбыта, самостоятельно, без ведома Вашего руководителя и без совещания с Вашими коллегами, дали распоряжение об отгрузке Вашей продукции совершенно новому потребителю, так как Вам была предложена выгодная цена за продукцию. Но Ваш новый партнер оказался «фирмой-невидим¬кой», и Вы не получили оплаты за продукцию. Ваш руководитель в гневе, так как компания понесла огромный ущерб.

В чем Ваша ошибка и как Вы построите свое объяснение с руководителем?

6. На кафедру вуза была принята молодой специалист Лялина, окончившая тот же институт. Быстро освоившись в должности ассистента, она почувствовала себя весьма уверенно, тем более что благодаря своему общительному характеру была знакома чуть ли не со всеми сотрудниками института. Только с заведующим кафедрой Уманцевым Лялина не смогла установить хорошие отношения. Он явно не одобрял постоянные отлучки Лялиной, затеваемые ею бесконечные разговоры с сотрудниками на посторонние темы. Поняв, что хорошего отношения от заведующего кафедрой ей не добиться, Лялина резко изменила свое поведение. Если раньше она хоть как-то выполняла его распоряжения, то теперь ограничила объем своей работы тем минимумом, который был необходим, чтобы продержаться на кафедре.

Проявляя недюжинную изобретательность и некоторые знания трудового законодательства, она не соглашалась руководить практикой студентов, даже эпизодически читать лекции, вообще отказывалась от преподавания и вела только лабораторные и практические занятия.

Вопросы:

1. Охарактеризуйте структуру потребностей Лялиной в соответствии с содержательными теориями мотивации.
2. Что следует предпринять Уманцеву, чтобы мотивировать Лялину?

Количество баллов: 5

3. Ситуационные задачи

Ситуация 1. Однажды Вы оказались участником дискуссии нескольких руководителей о том, как лучше обращаться с подчиненными. Версии были такими:

1. «Чтобы подчиненный хорошо работал, нужно подходить к нему индивидуально, учитывать особенности его личности»
2. «Все это мелочи, главное в оценке людей – это их деловые качества, исполнительность. Каждый должен делать то, что ему положено»
3. «Подчиненных нужно оставить в покое и позволить им самим принимать решения».

Вопросы:

1. Какому стилю руководства по К. Левину придерживается каждый из руководителей?
2. Какую точку зрения поддерживаете Вы и почему?

Ситуация 2. Постоянные нововведения в различных областях управления являются основой процветания любой компании. Вместе с тем нередко менеджеру приходится сталкиваться с сопротивлением переменам.

Вопросы:

1. Какой стиль управления следует использовать, чтобы активизировать интерес к инновациям и почему?
2. Какие действия может предпринять менеджер, чтобы преодолеть такое противодействие инновациями?

Сиитуация 3. Вы как начальник отдела критиковали своего подчиненного по чисто производственным вопросам. После работы Вы идете вместе к автобусу, так как живете по соседству, и замечаете, что служебные замечания он принял как личную обиду. Позже он даже упрекнул Вас в намерении унизить его в глазах коллег.

Вопросы:

1. Какой конфликт имел место?
2. В чем состоит причина данного конфликта?
3. Как можно преодолеть сложившуюся ситуацию? Какая группа методов и какой конкретно метод разрешения конфликта уместны в данной ситуации?
4. Как надо было критиковать сослуживца, не вызывая у него негативной реакции?

Ситуация 4. Один из лучших специалистов в Вашем подразделении, наделенный, к сожалению, крайне неуживчивым характером, позволил себе публично весьма пренебрежительно оценить работу одного из ветеранов, действительно справляющегося со своими обязанностями не лучшим образом. Возмущенные сотрудники пришли к Вам с жалобой на «зазнайку».

Вопросы:

1. О каком конфликте идет речь?
2. Какой метод разрешения использовали стороны?
3. Как Вы поступите, чтобы восстановить добрые отношения в коллективе?

Количество баллов: 5

Типовые задания к разделу "Этика и психология делового обшения":

1. Кейс-задачи

1. Разработать несколько вариантов проведения деловой беседы для решения профессиональных вопросов (по выбору).
2. Разработать алгоритм проведения деловых переговоров.
3. Проанализировать телефонный разговор.
4. Работники отдела сбыта и отдела рекламы не могут прийти к единому мнению по вопросу, требующему совместных усилий. Они приходят к руководителю и описывают ему сложившуюся ситуацию. Начинается длиннейшая дискуссия с убедительными аргументами с обеих сторон. Скоро все участники беседы понимают, что конечной ее целью является не выработка оптимального решения, а отстаивание собственной точки зрения.

Как в данной ситуации поступить руководителю, чтобы принять правильное решение?

5. Вы, будучи начальником отдела сбыта, самостоятельно, без ведома Вашего руководителя и без совещания с Вашими коллегами, дали распоряжение об отгрузке Вашей продукции совершенно новому потребителю, так как Вам была предложена выгодная цена за продукцию. Но Ваш новый партнер оказался «фирмой-невидим¬кой», и Вы не получили оплаты за продукцию. Ваш руководитель в гневе, так как компания понесла огромный ущерб.

В чем Ваша ошибка и как Вы построите свое объяснение с руководителем?

6. На кафедру вуза была принята молодой специалист Лялина, окончившая тот же институт. Быстро освоившись в должности ассистента, она почувствовала себя весьма уверенно, тем более что благодаря своему общительному характеру была знакома чуть ли не со всеми сотрудниками института. Только с заведующим кафедрой Уманцевым Лялина не смогла установить хорошие отношения. Он явно не одобрял постоянные отлучки Лялиной, затеваемые ею бесконечные разговоры с сотрудниками на посторонние темы. Поняв, что хорошего отношения от заведующего кафедрой ей не добиться, Лялина резко изменила свое поведение. Если раньше она хоть как-то выполняла его распоряжения, то теперь ограничила объем своей работы тем минимумом, который был необходим, чтобы продержаться на кафедре.

Проявляя недюжинную изобретательность и некоторые знания трудового законодательства, она не соглашалась руководить практикой студентов, даже эпизодически читать лекции, вообще отказывалась от преподавания и вела только лабораторные и практические занятия.

Вопросы:

1. Охарактеризуйте структуру потребностей Лялиной в соответствии с содержательными теориями мотивации.
2. Что следует предпринять Уманцеву, чтобы мотивировать Лялину?

Количество баллов: 5

2. Отчет по лабораторной работе

Лабораторная работа – небольшой научный отчет, обобщающий проведенную студентом работу, которую представляют для защиты для защиты преподавателю. К лабораторным работам предъявляется ряд требований, основным из которых является полное, исчерпывающее описание всей проделанной работы, позволяющее судить о полученных результатах, степени выполнения заданий и профессиональной подготовке студентов.

В отчет по лабораторной работе должны быть включены следующие пункты:

- титульный лист;
- цель работы;
- краткие теоретические сведения;
- описание экспериментальной установки и методики эксперимента;
- экспериментальные результаты;
- анализ результатов работы;
- выводы.

Количество баллов: 10

3. Ситуационные задачи

Ситуация 1. Однажды Вы оказались участником дискуссии нескольких руководителей о том, как лучше обращаться с подчиненными. Версии были такими:

1. «Чтобы подчиненный хорошо работал, нужно подходить к нему индивидуально, учитывать особенности его личности»
2. «Все это мелочи, главное в оценке людей – это их деловые качества, исполнительность. Каждый должен делать то, что ему положено»
3. «Подчиненных нужно оставить в покое и позволить им самим принимать решения».

Вопросы:

1. Какому стилю руководства по К. Левину придерживается каждый из руководителей?
2. Какую точку зрения поддерживаете Вы и почему?

Ситуация 2. Постоянные нововведения в различных областях управления являются основой процветания любой компании. Вместе с тем нередко менеджеру приходится сталкиваться с сопротивлением переменам.

Вопросы:

1. Какой стиль управления следует использовать, чтобы активизировать интерес к инновациям и почему?
2. Какие действия может предпринять менеджер, чтобы преодолеть такое противодействие инновациями?

Сиитуация 3. Вы как начальник отдела критиковали своего подчиненного по чисто производственным вопросам. После работы Вы идете вместе к автобусу, так как живете по соседству, и замечаете, что служебные замечания он принял как личную обиду. Позже он даже упрекнул Вас в намерении унизить его в глазах коллег.

Вопросы:

1. Какой конфликт имел место?
2. В чем состоит причина данного конфликта?
3. Как можно преодолеть сложившуюся ситуацию? Какая группа методов и какой конкретно метод разрешения конфликта уместны в данной ситуации?
4. Как надо было критиковать сослуживца, не вызывая у него негативной реакции?

Ситуация 4. Один из лучших специалистов в Вашем подразделении, наделенный, к сожалению, крайне неуживчивым характером, позволил себе публично весьма пренебрежительно оценить работу одного из ветеранов, действительно справляющегося со своими обязанностями не лучшим образом. Возмущенные сотрудники пришли к Вам с жалобой на «зазнайку».

Вопросы:

1. О каком конфликте идет речь?
2. Какой метод разрешения использовали стороны?
3. Как Вы поступите, чтобы восстановить добрые отношения в коллективе?

Количество баллов: 5

4. Тест

ТЕСТ 2.
1. Выберите верный вариант ответа. Что такое «деловое общение»?
1) Любое общение, в процессе которого идет обмен информацией.
2) Неформальное общение, которое может быть прервано по желанию одного из собеседников.
3) Это взаимодействие между людьми, в процессе которого происходит обмен информацией, направленный на решение конкретной проблемы.
4) Это общение, возникающее при желании одного из собеседников.
2. Выберите верные варианты ответа, определяющие отличия делового общения от обыденного. 1) Является формальным.
2) Не преследует целей, поэтому дальнейшее взаимодействие собеседников необязательно.
3) Период взаимодействия с партнером не ограничивается рамками конкретного акта общения.
4) Решение проблем личностного плана.
3. Выберите верные варианты ответа, определяющие специфику партнерских отношений.
1) Принимается важность профессиональной компетентности сотрудника независимо от его личных интересов и потребностей.
2) Наличие положительных эмоций у партнеров по отношению друг к другу обязательно.
3) Руководитель поощряет сотрудника только при наличии позитивных эмоций к нему.
4) Обязательно объединение общих усилий для достижения результата.
4. Выберите верные варианты ответа. Что предполагает регламент делового общения?
1) Определение времени обсуждения проблемы и поиск взаимоприемлемого решения.
2) Время коллективного обсуждения проблемы в ходе переговоров определяется по ходу решения вопроса.
3) Роль каждого из участников переговоров определяется в ходе обсуждения проблемы.
4) Разделение обсуждения на отдельные этапы в целях достижения на каждом из них определенного результата.
5. Укажите формы делового общения.
1) Прием подчиненных.
2) Встреча.
3) Публичное выступление.
4) Деловое совещание.
5) Спор.
6. Выберите верные варианты ответа. Укажите требования к организации публичного выступления.
1) Заранее определяется тема выступления и его цели.
2) Заранее оценивать аудиторию и условия встречи нет необходимости, так как опытный оратор сможет по ходу выступления сориентироваться к интересам аудитории.
3) Обязательна подготовка плана выступления и его репетиция.
4) Необходимо заранее собрать необходимые материалы.
7. Выберите верные варианты ответа. Укажите структурные элементы беседы.
1) Установление места и времени встречи.
2) Неречевые компоненты общения не имеют значения.
3) Подведение итогов беседы.
4) Структура беседы не имеет значения, все зависит от желания партнеров прийти к общему решению. 8. Выберите верные варианты ответа. Укажите типы совещаний по их назначению.
1) Совещание с целью принятия решений.
2) Совещание с целью обсуждения итогов предстоящих выборов.
3) Информационное совещание.
4) Совещание с целью установления конфиденциальных данных на сотрудников предприятия.
9. Выберите верный вариант ответа. Укажите наиболее эффективный способ проведения делового совещания.
1) «Родитель» - «Ребенок».
2) «Взрослый» - «Взрослый».
3) «Ребенок» - «Ребенок».
4) «Ребенок» - «Родитель».
10. Выберите верные варианты ответа. Укажите особенности деловых переговоров.
1) Предусматривается подписание документов, определяющих взаимные обязательства партнеров.
2) Подбор специалистов определяется по ходу переговоров.
3) Поиск партнеров.
4) Свои интересы – прежде всего. Интересы партнеров не имеют значения.
11. Выберите верные варианты ответа. Что необходимо учесть в процессе подготовки переговоров?
1) Подбор специалистов в состав делегации.
2) Выбор деловых костюмов.
3) Подготовка документов, образцов изделий…
4) Уточнение погодных условий.
12. Выберите верные варианты ответа. Укажите основные мероприятия, предшествующие процессу переговоров.
1) Предварительное посещение места проведения переговоров, знакомство с его преимуществами и недостатками.

Количество баллов: 7

5.2.2. Промежуточная аттестация

Промежуточная аттестация проводится в соответствии с Положением о текущем контроле и промежуточной аттестации в ФГБОУ ВО «ЮУрГГПУ».

Первый период контроля

1. Зачет

Вопросы к зачету:

1. Специфика делового общения.
2. Коммуникативные барьеры в общении
3. Перцептивный аспект деловой коммуникации.
4. Интерактивный аспект деловой коммуникации.
5. Речевые технологии делового общения
6. Невербальные средства общения и их использование в управленческой практике.
7. Методы делового общения.
8. Виды делового общения на государственной гражданской службе и их характеристика
9. Общие требования к деловой беседе и ее структура.
10. Методика подготовки и проведения деловых бесед.
11. Деловое совещание как один из видов делового общения.
12. Виды деловых совещаний на государственной гражданской службе и их характеристика.
13. Основные этапы подготовки к деловым переговорам.
14. Структура переговоров и основные требования к менеджеру в ходе их проведения.
15. Правила делового общения по телефону
16. Профессиональные качества ведущего совещание и стили его руководства
17. Общее и особенное в структуре брифинга и пресс-конференции.
18. Классификация деловой корреспонденции и общие требования к деловым письмам.
19. Содержание понятия «деловой протокол», его составляющие.
20. Организация подготовки переговоров принимающей стороной.
21. Правила ведения телефонных переговоров и их записи.
22. Стратегия и тактика проведения переговоров.
23. Стратегия составления самопрезентации.
24. Требования к культуре деловой речи.
25. Нравственная основа делового этикета.
26. Управленческая этика, корпоративная этика, корпоративные кодексы
27. Основные требования к записи бесед (переговоров).
28. Порядок проведения деловых визитов и бесед.
29. Различие между позициями и интересами на переговорах. Метод совместного рассмотрения проблемы
30. Классификация приемов. Виды деловых приемов.
31. Психологические аспекты делового общения.
32. Этические нормы при вручении подарков.
33. Организационное и протокольное обеспечение переговоров.
34. Порядок рассылки приглашений и ответа на них.
35. Подготовка и планирование переговоров.
36. Сферы и порядок использования в деловом общении визитных карточек.
37. Некоторые тактические приемы ведения переговоров. Методы подготовки:
деловая игра, составление балансных листов и "мозговой штурм".
38. Основы деловой этики на современной государственной гражданской службе.
39. Особенности российской деловой культуры – в прошлом и настоящем.
40. Национальные стили ведения переговоров. Кросс-культурный анализ обычаев делового общения.
41. Роль этики в деловом взаимодействии в рекламном бизнесе.
42. Исторические предпосылки становления этики делового общения.
43. «Золотое правило этики» и характер делового общения.
44. Общие этические принципы и нормы делового общения.
45. Роль этикета и культуры поведения на государственной гражданской службе.
46. Служебный этикет как унифицированная форма общения.
47. Визитная карточка – краткий информатор о деловом партнере
48. Правила речевого общения на государственной гражданской службе.

49. Культура и техника речи в презентации делового партнера

50. Манера общения и имидж делового человека.

Типовые практические задания:

1. Разработать несколько вариантов проведения деловой беседы для решения профессиональных вопросов (по выбору).

5.3. Примерные критерии оценивания ответа студентов на экзамене (зачете):

Отметка	Критерии оценивания
"Отлично"	- дается комплексная оценка предложенной ситуации - демонстрируются глубокие знания теоретического материала и умение их применять - последовательное, правильное выполнение всех заданий - умение обоснованно излагать свои мысли, делать необходимые выводы
"Хорошо"	- дается комплексная оценка предложенной ситуации - демонстрируются глубокие знания теоретического материала и умение их применять - последовательное, правильное выполнение всех заданий - возможны единичные ошибки, исправляемые самим студентом после замечания преподавателя - умение обоснованно излагать свои мысли, делать необходимые выводы
"Удовлетворительно" ("зачтено")	- затруднения с комплексной оценкой предложенной ситуации - неполное теоретическое обоснование, требующее наводящих вопросов преподавателя - выполнение заданий при подсказке преподавателя - затруднения в формулировке выводов
"Неудовлетворительно" ("не зачтено")	- неправильная оценка предложенной ситуации - отсутствие теоретического обоснования выполнения заданий

6. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

1. Лекции

Лекция - одна из основных форм организации учебного процесса, представляющая собой устное, монологическое, систематическое, последовательное изложение преподавателем учебного материала с демонстрацией слайдов и фильмов. Работа обучающихся на лекции включает в себя: составление или слежение за планом чтения лекции, написание конспекта лекции, дополнение конспекта рекомендованной литературой.

Требования к конспекту лекций: краткость, схематичность, последовательная фиксация основных положений, выводов, формулировок, обобщений. В конспекте нужно помечать важные мысли, выделять ключевые слова, термины. Последующая работа над материалом лекции предусматривает проверку терминов, понятий с помощью энциклопедий, словарей, справочников с выписыванием толкований в тетрадь. В конспекте нужно обозначить вопросы, термины, материал, который вызывает трудности, пометить и попытаться найти ответ в рекомендуемой литературе. Если самостоятельно не удается разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на консультации, на практическом занятии.

2. Лабораторные

Лабораторные занятия проводятся в специально оборудованных лабораториях с применением необходимых средств обучения (лабораторного оборудования, образцов, нормативных и технических документов и т.п.).

При выполнении лабораторных работ проводятся: подготовка оборудования и приборов к работе, изучение методики работы, воспроизведение изучаемого явления, измерение величин, определение соответствующих характеристик и показателей, обработка данных и их анализ, обобщение результатов. В ходе проведения работ используются план работы и таблицы для записей наблюдений.

При выполнении лабораторной работы студент ведет рабочие записи результатов измерений (испытаний), оформляет расчеты, анализирует полученные данные путем установления их соответствия нормам и/или сравнения с известными в литературе данными и/или данными других студентов. Окончательные результаты оформляются в форме заключения.

3. Практические

Практические (семинарские занятия) представляют собой детализацию лекционного теоретического материала, проводятся в целях закрепления курса и охватывают все основные разделы.

Основной формой проведения практических занятий и семинаров является обсуждение наиболее проблемных и сложных вопросов по отдельным темам, а также решение задач и разбор примеров и ситуаций в аудиторных условиях.

При подготовке к практическому занятию необходимо, ознакомиться с его планом; изучить соответствующие конспекты лекций, главы учебников и методических пособий, разобрать примеры, ознакомиться с дополнительной литературой (справочниками, энциклопедиями, словарями). К наиболее важным и сложным вопросам темы рекомендуется составлять конспекты ответов. Следует готовить все вопросы соответствующего занятия: необходимо уметь давать определения основным понятиям, знать основные положения теории, правила и формулы, предложенные для запоминания к каждой теме.

В ходе практического занятия надо давать конкретные, четкие ответы по существу вопросов, доводить каждую задачу до окончательного решения, демонстрировать понимание проведенных расчетов (анализов, ситуаций), в случае затруднений обращаться к преподавателю.

4. Зачет

Цель зачета − проверка и оценка уровня полученных студентом специальных знаний по учебной дисциплине и соответствующих им умений и навыков, а также умения логически мыслить, аргументировать избранную научную позицию, реагировать на дополнительные вопросы, ориентироваться в массиве информации.

Подготовка к зачету начинается с первого занятия по дисциплине, на котором обучающиеся получают предварительный перечень вопросов к зачёту и список рекомендуемой литературы, их ставят в известность относительно критериев выставления зачёта и специфике текущей и итоговой аттестации. С самого начала желательно планомерно осваивать материал, руководствуясь перечнем вопросов к зачету и списком рекомендуемой литературы, а также путём самостоятельного конспектирования материалов занятий и результатов самостоятельного изучения учебных вопросов.

По результатам сдачи зачета выставляется оценка «зачтено» или «не зачтено».

5. Доклад/сообщение

Доклад − развернутое устное (возможен письменный вариант) сообщение по определенной теме, сделанное публично, в котором обобщается информация из одного или нескольких источников, представляется и обосновывается отношение к описываемой теме.

Основные этапы подготовки доклада:

1. четко сформулировать тему;
2. изучить и подобрать литературу, рекомендуемую по теме, выделив три источника библиографической информации:
   − первичные (статьи, диссертации, монографии и т. д.);
   − вторичные (библиография, реферативные журналы, сигнальная информация, планы, граф-схемы, предметные указатели и т. д.);
   − третичные (обзоры, компилятивные работы, справочные книги и т. д.);
3. написать план, который полностью согласуется с выбранной темой и логично раскрывает ее;
4. написать доклад, соблюдая следующие требования:
   − структура доклада должна включать краткое введение, обосновывающее актуальность проблемы; основной текст; заключение с краткими выводами по исследуемой проблеме; список использованной литературы;
   − в содержании доклада общие положения надо подкрепить и пояснить конкретными примерами; не пересказывать отдельные главы учебника или учебного пособия, а изложить собственные соображения по существу рассматриваемых вопросов, внести свои предложения;
5. оформить работу в соответствии с требованиями.

6. Отчет по лабораторной работе

При составлении и оформлении отчета следует придерживаться рекомендаций, представленных в методических указаниях по выполнению лабораторных работ по дисциплине.

7. Тест

Тест это система стандартизированных вопросов (заданий), позволяющих автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающихся. Тесты могут быть аудиторными и внеаудиторными. Преподаватель доводит до сведения студентов информацию о проведении теста, его форме, а также о разделе (теме) дисциплины, выносимой на тестирование.

При самостоятельной подготовке к тестированию студенту необходимо:

- проработать информационный материал по дисциплине. Проконсультироваться с преподавателем по вопросу выбора учебной литературы;
- выяснить все условия тестирования заранее. Необходимо знать, сколько тестов вам будет предложено, сколько времени отводится на тестирование, какова система оценки результатов и т.д.
- работая с тестами, внимательно и до конца прочесть вопрос и предлагаемые варианты ответов; выбрать правильные (их может быть несколько); на отдельном листке ответов выписать цифру вопроса и буквы, соответствующие правильным ответам. В случае компьютерного тестирования указать ответ в соответствующем поле (полях);
- в процессе решения желательно применять несколько подходов в решении задания. Это позволяет максимально гибко оперировать методами решения, находя каждый раз оптимальный вариант.
- решить в первую очередь задания, не вызывающие трудностей, к трудному вопросу вернуться в конце.
- оставить время для проверки ответов, чтобы избежать механических ошибок.

8. Кейс-задачи

Кейс – это описание конкретной ситуации, отражающей какую-либо практическую проблему, анализ и поиск решения которой позволяет развивать у обучающихся самостоятельность мышления, способность выслушивать и учитывать альтернативную точку зрения, а также аргументировано отстаивать собственную позицию.

Рекомендации по работе с кейсом:

1. Сначала необходимо прочитать всю имеющуюся информацию, чтобы составить целостное представление о ситуации; не следует сразу анализировать эту информацию, желательно лишь выделить в ней данные, показавшиеся важными.
2. Требуется охарактеризовать ситуацию, определить ее сущность и отметить второстепенные элементы, а также сформулировать основную проблему и проблемы, ей подчиненные. Важно оценить все факты, касающиеся основной проблемы (не все факты, изложенные в ситуации, могут быть прямо связаны с ней), и попытаться установить взаимосвязь между приведенными данными.
3. Следует сформулировать критерий для проверки правильности предложенного решения, попытаться найти альтернативные способы решения, если такие существуют, и определить вариант, наиболее удовлетворяющий выбранному критерию.
4. В заключении необходимо разработать перечень практических мероприятий по реализации предложенного решения.
5. Для презентации решения кейса необходимо визуализировать решение (в виде электронной презентации, изображения на доске и пр.), а также оформить письменный отчет по кейсу.

9. Ситуационные задачи

Ситуационная задача представляет собой задание, которое включает в себя характеристику ситуации из которой нужно выйти, или предложить ее исправить; охарактеризовать условия, в которых может возникнуть та или иная ситуация и предложить найти выход из нее и т.д.

При выполнении ситуационной задачи необходимо соблюдать следующие указания:

1. Внимательно прочитать текст предложенной задачи и вопросы к ней.
2. Все вопросы логично связаны с самой предложенной задачей, поэтому необходимо работать с каждым из вопросов отдельно.
3. Вопросы к задаче расположены по мере усложнения, поэтому желательно работать с ними в том порядке, в котором они поставлены.

7. ПЕРЕЧЕНЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

1. Дифференцированное обучение (технология уровневой дифференциации)
2. Игровые технологии

8. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ

1. учебная аудитория для лекционных занятий
2. учебная аудитория для семинарских, практических занятий
3. компьютерный класс – аудитория для самостоятельной работы
4. Лицензионное программное обеспечение:
   - Операционная система Windows 10
   - Microsoft Office Professional Plus
   - Антивирусное программное обеспечение Kaspersky Endpoint Security для бизнеса - Стандартный Russian Edition
   - Справочная правовая система Консультант плюс
   - 7-zip
   - Adobe Acrobat Reader DC
   - Интернет-браузер
   - Microsoft Windows Server 2016