

**Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И
ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**

Институт государственной службы и управления

Кафедра управления персоналом

УТВЕРЖДЕНА

решением кафедры управления
персоналом

Протокол от «14» сентября 2017 г. № 2

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.ДВ.11.2 Технологии делового общения в практике управления персоналом

(индекс, наименование дисциплины (модуля), в соответствии с учебным планом)

Техн. дел. общ. в практ. управл. перс.

(краткое наименование дисциплины (модуля))

38.03.03 Управление персоналом

(код, наименование направления подготовки)

Управление персоналом организации и государственной службы

(направленность (профиль))

бакалавр

(квалификация)

очная

(форма обучения)

Год набора - 2018

Москва, 2016 г.

Автор-составитель:

Кандидат педагогических наук, доцент Андреева Л.Г.;
доктор политических наук, профессор Силкин В.В

Заведующий кафедрой

И.о. заведующего кафедрой управления персоналом, доктор социологических наук,
доцент Обухова Л. А.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения программы	4
2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы	4
3. Содержание и структура дисциплины	5
4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине	8
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины	19
6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине	21
6.1. Основная литература	21
6.2. Дополнительная литература	21
6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы	21
6.4. Нормативные правовые документы	21
6.5. Интернет-ресурсы	22
6.6. Иные источники	22
7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы	22

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

1.1 Дисциплина Б1.В.ДВ.11.2 «Технологии делового общения в практике управления персоналом» обеспечивает овладение следующими компетенциями с учетом этапа:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ПК-33	владением навыками самоуправления и самостоятельного обучения и готовностью транслировать их своим коллегам, обеспечивать предупреждение и профилактику личной профессиональной деформации и профессионального выгорания	ПК-33.3	готовности транслировать своим коллегам навыки самоуправления и самостоятельного обучения

1.2 В результате освоения дисциплины у студентов должны быть сформированы:

ОТФ/ТФ (при наличии профстандарта/ профессиональные действия)	Код этапа освоения компетенции	Результаты обучения
деятельность по развитию персонала, организацией обучения	ПК-33.3	на уровне знаний: демонстрирует знание методов самосовершенствования к расширению границ своих научных и профессионально-практических познаний
		на уровне умений: делает резюме информации, делает сообщения, доклады и презентации, ведет деловую переписку.
		на уровне навыков: владеет навыками применения основы коммуникации в устной и письменной формах для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия

2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы

Объем дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины Б1.В.ДВ.11.2 «Технологии делового общения в практике управления персоналом» составляет 2 зачётные единицы, 72 часа. Количество академических часов, выделенных на контактную работу с преподавателем составляет 32 часов: лекции - 8 часов, практические занятия - 24 часа. Самостоятельная работа составляет 40 часов.

Место дисциплины в структуре ОП ВО

Дисциплина Б1.В.ДВ.11.2 «Технологии делового общения в практике управления персоналом» изучается на 4 курсе в 8 семестре.

Дисциплина Б1.В.ДВ.11.2 «Технологии делового общения в практике управления персоналом» относится к числу дисциплин по выбору вариативной части Блока Б1 «Дисциплины (модули)».

Дисциплина реализуется после изучения: Б1.В.ДВ.2.1 «Формирование конкурентноспособности студента вуза» / Б1.В.ДВ.2.2 «Методика самостоятельной работы студента» / Б1.В.ДВ.2.3 «Организация обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья на основе индивидуальных программ реабилитации» / Б1.В.ДВ.2.4 «Выработка и развитие навыков социализации и интеграции в студенческой среде в вузе» (1 семестр); Б1.В.ОД.4 «Технологии личной эффективности HR-менеджера» (4 семестре); Б1.В.ОД.20 «Психофизиология профессиональной деятельности» (4 семестр).

Форма промежуточной аттестации в соответствии с учебным планом – зачет (8 семестр).

3. Содержание и структура дисциплины

Очная форма обучения

№	Наименование тем (разделов)	Объем дисциплины, час						Форма текущего контроля успеваемости и*, промежуточ ной аттестации* *
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СР	
			Л	ЛР	ПЗ	КСР		
1.	Введение в предмет	8	1		2		5	О
2.	Коммуникации: виды и функции. Специфика деловой коммуникации	8	1		2		5	О
3.	Социально-психологические аспекты коммуникации	8	1		2		5	О
4.	Средства делового общения: вербальные, невербальные. Барьеры, возникающие при общении, и способы их преодоления	8	1		2		5	О
5.	Деловая беседа, совещание, переговоры как формы деловой коммуникации	10	1		4		5	О
6.	Формы письменных деловых коммуникаций	10	1		4		5	О
7	Конфликтное взаимодействие в деловой сфере и управленческая этика	10	1		4		5	О
8	Публичное выступление как форма деловой коммуникации	10	1		4		5	О,Т,Реф
	Промежуточная аттестация							Зачет
Всего		72	8	-	24		40	

Примечание:

* формы текущего контроля успеваемости: опрос (О), тестирование (Т), реферат (Реф).

** формы промежуточной аттестации: зачет.

Содержание дисциплины

Тема 1. Введение в предмет

Введение в предмет деловой коммуникации. Цели и задачи изучения курса. Истоки формирования коммуникативного знания. Теории коммуникационных процессов в обществе и организациях. Основные понятия теории коммуникации. Понятие коммуникации в различных науках: социологии, лингвистике, психологии. Сравнительный анализ понятий «общение», «коммуникация» и «межличностные отношения». Коммуникация как обмен информацией. Понятие коммуникативного процесса. Основные элементы коммуникативного процесса. Отправитель и получатель информации. Сигнал и сообщение. Кодирование и декодирование информации в процессе коммуникации. Канал связи. Средства коммуникации. Обратная связь в процессе коммуникации. Классификации коммуникаций.

Тема 2. Коммуникации: виды и функции. Специфика деловой коммуникации

Деловая коммуникация. Функции деловой коммуникации. Факторы эффективной и неэффективной коммуникации. Коммуникация как форма управления организацией. Виды коммуникаций в организациях и т.д. Стили взаимодействия партнеров в деловой коммуникации: продуктивный, подавляющий, дистанционный, прагматический, популистский, дружеский. Виды и функции деловой коммуникации. Проблема коммуникативной компетентности делового человека.

Тема 3. Социально-психологические аспекты коммуникации

Механизмы восприятия и понимания делового партнера (эмпатия, рефлексия, идентификация, стереотипизация, индивидуализация). Основные каналы восприятия (визуальный, аудиальный, кинестический). Барьеры восприятия и понимания. Коммуникативные типы деловых партнеров. Психометрические характеристики личности, теория «акцентуированной личности». Особенности темперамента делового партнера. Манипулятивные роли по Э. Берну. Социально-психологические особенности конкретного социума и характер ситуации

Тема 4. Средства делового общения: вербальные, невербальные. Барьеры, возникающие при общении, и способы их преодоления

Человеческая речь как источник информации. Речевые средства общения. Факторы, обуславливающие речевое поведение и взаимопонимание: коммуникативная компетентность, социальные роли, коммуникативный контекст, коммуникативная установка, этнокультурные особенности. Официально-деловой стиль как основа деловой коммуникации.

Слушание. Виды слушания в деловой коммуникации – критическое (направленное), эмпатическое, рефлексивное (активное), нерефлексивное (пассивное). Ошибки слушания.

Умение формулировать свои мысли. Диалог или полилог как эффективный метод взаимодействия в деловом общении. Умение задавать вопросы – основа поддержания и развития процесса общения. Типы вопросов, особенности их формулирования и адекватность их использования. Ответы на вопросы. Аргументация в деловой коммуникации. Способы аргументации.

Природа и типология невербальной коммуникации. Невербальные средства общения, их функции: дополнение речи, замещение речи, репрезентация эмоциональных состояний. Сознательное и бессознательное в невербальном поведении. Проблема интерпретации невербальной информации. Физиогномика и физиогномические стереотипы в интерпретации внешности партнера по общению. Паралингвистическая и экстралингвистическая системы знаков. Проксемика как наука о пространственной и временной организации общения. Социальная дистанция. Организация пространственной среды в деловой коммуникации. Визуальная составляющая в межличностном общении.

Коммуникативные барьеры в деловом общении. Фонетический барьер – произношение в деловой коммуникации. Семантический барьер – непонимание, связанное с различиями в системах значений (тезаурусах) участников коммуникации. Стилистический барьер – непонимание, возникающее при несоответствии стиля коммуникатора и ситуации общения или стиля речи и актуального психологического состояния партнера по общению. Логический барьер («мужская» логика и «женская» логика). Эмоциональные барьеры..

Тема 5. Деловая беседа, совещание, переговоры как формы деловой коммуникации

Традиционные формы деловой коммуникации. Деловая беседа как самая используемая форма делового общения. Виды деловых бесед и особенности их организации и проведения. Технология кадровых бесед. Телефонный разговор как разновидность деловой беседы, его особенности и отличия по ведению. Пять основных принципов ведения деловых бесед.

Инновационные формы деловой коммуникации: пресс-конференция, торги, презентация. Пресс-конференция, ее подготовка и проведение. Презентация, ее смысл и назначение. Дистанционное общение с использованием современных технических средств коммуникации. Правила организации и проведения инновационных форм деловой коммуникации. Имидж как средство деловой коммуникации. Самопрезентация.

Переговоры, основные понятия. Принципы поведения на переговорах. Качества, необходимые переговорщику. Подготовка к переговорам. Процесс переговоров. Способы взаимодействия в переговорах. Стратегии поведения в деловых переговорах. Манипуляции в общении и их характеристики.

Тема 6. Формы письменных деловых коммуникаций

Деловое письмо. Виды, структура и принципы составления деловых писем. Официальный деловой стиль. Принципы составления деловых писем. Отчеты, предложения и их разновидности. Структура отчета и предложения. Структурирование текста.

Содержание и виды резюме. Особенности официальной деловой речи. Классификация деловых писем. Правила оформления деловых посланий. Конфликты в деловых отношениях, их причины и разновидности. Структура конфликта. Объективная и субъективная составляющие конфликтов. Динамика конфликта. Кумулятивный характер конфликта. Основные модели конфликта. Способы разрешения конфликтов. Стили поведения в конфликтных ситуациях. Возможности управления конфликтной ситуацией. Предупреждение конфликтов. Управленческая и корпоративная этика в условиях конфликта. Современные нормы и эталоны управленческого взаимодействия. Предупреждение конфликтов. Управленческая и корпоративная этика в условиях конфликта. Современные нормы и эталоны управленческого взаимодействия.

Тема 7. Конфликтное взаимодействие в деловой сфере и управленческая этика

Конфликты в деловых отношениях, их причины и разновидности. Структура конфликта. Объективная и субъективная составляющие конфликтов. Динамика конфликта. Кумулятивный характер конфликта. Основные модели конфликта. Способы разрешения конфликтов. Стили поведения в конфликтных ситуациях. Возможности управления конфликтной ситуацией.

Тема 8. Публичное выступление как форма деловой коммуникации

Подготовка к выступлению: аудитория, аудио- визуальные средства, материалы, текст. Что нужно знать при подготовке визуальных средств. Как сделать текст своего выступления. Особенности лексики, стиля изложения, использования цитат, примеров и

т.п. Техники выступления. Речь: интонации, громкость голоса, паузы. Язык тела: использование позитивных жестов, мимика лица, визуальный контакт, руки, плечи, поза и т.п. Особенности выступления в больших и малых аудиториях.

4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине

4.1. Формы и методы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.

4.1.1. В ходе реализации дисциплины: Б1.В.ДВ.11.2 «Технологии делового общения в практике управления персоналом» используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

Тема (раздел)		Методы текущего контроля успеваемости
Тема 1.	Введение в предмет	опрос
Тема 2.	Коммуникации: виды и функции. Специфика деловой коммуникации	опрос
Тема 3.	Социально-психологические аспекты коммуникации	опрос
Тема 4.	Средства делового общения: вербальные, невербальные. Барьеры, возникающие при общении, и способы их преодоления	опрос
Тема 5	Деловая беседа, совещание, переговоры как формы деловой коммуникации	опрос
Тема 6.	Формы письменных деловых коммуникаций	опрос
Тема 7.	Конфликтное взаимодействие в деловой сфере и управленческая этика	опрос
Тема 8.	Публичное выступление как форма деловой коммуникации	опрос, тестирование, защита реферата

4.1.2. Зачет проводится с применением следующих методов (средств): в устной форме по вопросам и практическим заданиям (кейсам).

4.2. Материалы текущего контроля успеваемости.

Преподаватель оценивает уровень подготовленности обучающихся к занятию по следующим показателям:

- устные ответы на вопросы преподавателя по теме занятия,
- выступление с докладами,
- участие в обсуждении докладов,
- защита реферата,
- количество правильных ответов при тестировании.

Критерии оценивания доклада:

- степень усвоения понятий и категорий по теме;
- умение работать с документальными и литературными источниками;
- грамотность изложения материала;
- самостоятельность работы, наличие собственной обоснованной позиции.

Оценка знаний, умений, навыков проводится на основе балльно-рейтинговой системы 70% из 100% (70 баллов из 100) - вклад по результатам выступления с докладами, участия в обсуждениях докладов других обучающихся, ответов на вопросы преподавателя в ходе занятия, по результатам прохождения тестирования, защиты рефератов.

Детализация баллов и критерии оценки текущего контроля успеваемости утверждается на заседании кафедры.

Вопросы для подготовки к опросам по темам:

Тема 1. Введение в предмет

Введение в предмет деловой коммуникации.

Цели и задачи изучения курса.

Истоки формирования коммуникативного знания.

Теории коммуникационных процессов в обществе и организациях.

Основные понятия теории коммуникации.

Понятие коммуникации в различных науках: социологии, лингвистике, психологии.

Сравнительный анализ понятий «общение», «коммуникация» и «межличностные отношения».

Коммуникация как обмен информацией.

Понятие коммуникативного процесса.

Основные элементы коммуникативного процесса.

Отправитель и получатель информации.

Сигнал и сообщение.

Кодирование и декодирование информации в процессе коммуникации.

Канал связи.

Средства коммуникации.

Обратная связь в процессе коммуникации.

Классификации коммуникаций.

Тема 2. Коммуникации: виды и функции. Специфика деловой коммуникации

Деловая коммуникация. Функции деловой коммуникации.

Факторы эффективной и неэффективной коммуникации.

Коммуникация как форма управления организацией.

Виды коммуникаций в организациях и т.д.

Стили взаимодействия партнеров в деловой коммуникации: продуктивный, подавляющий, дистанционный, прагматический, популистский, дружеский.

Виды и функции деловой коммуникации.

Проблема коммуникативной компетентности делового человека

Тема 3. Социально-психологические аспекты коммуникации

Механизмы восприятия и понимания делового партнера (эмпатия, рефлексия, идентификация, стереотипизация, индивидуализация).

Основные каналы восприятия (визуальный, аудиальный, кинетический).

Барьеры восприятия и понимания.

Коммуникативные типы деловых партнеров.

Психометрические характеристики личности, теория «акцентуированной личности».

Особенности темперамента делового партнера.

Манипулятивные роли по Э. Берну.

Социально-психологические особенности конкретного социума и характер ситуации.

Тема 4. Средства делового общения: вербальные, невербальные. Барьеры, возникающие при общении, и способы их преодоления.

Человеческая речь как источник информации.

Речевые средства общения.

Факторы, обуславливающие речевое поведение и взаимопонимание: коммуникативная компетентность, социальные роли, коммуникативный контекст, коммуникативная установка, этнокультурные особенности.

Официально-деловой стиль как основа деловой коммуникации.

Слушание.

Виды слушания в деловой коммуникации – критическое (направленное), эмпатическое, рефлексивное (активное), нереплексивное (пассивное).

Ошибки слушания.

Умение формулировать свои мысли.

Диалог или полилог как эффективный метод взаимодействия в деловом общении.

Умение задавать вопросы – основа поддержания и развития процесса общения.

Типы вопросов, особенности их формулирования и адекватность их использования.

Ответы на вопросы.

Аргументация в деловой коммуникации.

Способы аргументации.

Природа и типология невербальной коммуникации.

Невербальные средства общения, их функции: дополнение речи, замещение речи, репрезентация эмоциональных состояний.

Сознательное и бессознательное в невербальном поведении.

Проблема интерпретации невербальной информации.

Физиогномика и физиогномические стереотипы в интерпретации внешности партнера по общению.

Паралингвистическая и экстралингвистическая системы знаков.

Проксемика как наука о пространственной и временной организации общения.

Социальная дистанция.

Организация пространственной среды в деловой коммуникации.

Визуальная составляющая в межличностном общении.

Коммуникативные барьеры в деловом общении.

Фонетический барьер – произношение в деловой коммуникации.

Семантический барьер – непонимание, связанное с различиями в системах значений (тезаурусах) участников коммуникации.

Стилистический барьер – непонимание, возникающее при несоответствии стиля коммуникатора и ситуации общения или стиля речи и актуального психологического состояния партнера по общению.

Логический барьер («мужская» логика и «женская» логика).

Эмоциональные барьеры.

Тема 5. Деловая беседа, совещание, переговоры как формы деловой коммуникации.

Традиционные формы деловой коммуникации.

Деловая беседа как самая используемая форма делового общения.

Виды деловых бесед и особенности их организации и проведения.

Технология кадровых бесед.

Телефонный разговор как разновидность деловой беседы, его особенности и отличия по ведению.

Пять основных принципов ведения деловых бесед.

Инновационные формы деловой коммуникации: пресс-конференция, торги, презентация.

Пресс-конференция, ее подготовка и проведение.

Презентация, ее смысл и назначение.

Дистанционное общение с использованием современных технических средств коммуникации.

Правила организации и проведения инновационных форм деловой коммуникации.
Имидж как средство деловой коммуникации.
Самопрезентация.
Переговоры, основные понятия.
Принципы поведения на переговорах.
Качества, необходимые переговорщику.
Подготовка к переговорам.
Процесс переговоров.
Способы взаимодействия в переговорах.
Стратегии поведения в деловых переговорах.
Манипуляции в общении и их характеристики

Тема 6. Формы письменных деловых коммуникаций.

Деловое письмо.
Виды, структура и принципы составления деловых писем.
Официальный деловой стиль.
Принципы составления деловых писем.
Отчеты, предложения и их разновидности.
Структура отчета и предложения.
Структурирование текста.
Содержание и виды резюме.
Особенности официальной деловой речи.
Классификация деловых писем.
Правила оформления деловых посланий.
Конфликты в деловых отношениях, их причины и разновидности.
Структура конфликта.
Объективная и субъективная составляющие конфликтов.
Динамика конфликта.
Кумулятивный характер конфликта.
Основные модели конфликта.
Способы разрешения конфликтов.
Стили поведения в конфликтных ситуациях.
Возможности управления конфликтной ситуацией.
Предупреждение конфликтов.
Управленческая и корпоративная этика в условиях конфликта.
Современные нормы и эталоны управленческого взаимодействия.
Предупреждение конфликтов.
Управленческая и корпоративная этика в условиях конфликта.
Современные нормы и эталоны управленческого взаимодействия

Тема 7. Конфликтное взаимодействие в деловой сфере и управленческая этика

Конфликты в деловых отношениях, их причины и разновидности.
Структура конфликта.
Объективная и субъективная составляющие конфликтов.
Динамика конфликта.
Кумулятивный характер конфликта.
Основные модели конфликта.
Способы разрешения конфликтов.
Стили поведения в конфликтных ситуациях.
Возможности управления конфликтной ситуацией.

Тема 8. Публичное выступление как форма деловой коммуникации

Подготовка к выступлению: аудитория, аудио-визуальные средства, материалы, текст.
Что нужно знать при подготовке визуальных средств.
Как сделать текст своего выступления.
Особенности лексики, стиля изложения, использования цитат, примеров и т.п.
Техники выступления.
Речь: интонации, громкость голоса, паузы.
Язык тела: использование позитивных жестов, мимика лица, визуальный контакт, руки, плечи, поза и т.п.
Особенности выступления в больших и малых аудиториях.

Примерный тест

Вопрос 1. Деловое общение основывается на знаниях:

1. социологии;
2. психологии;
3. менеджмента;
4. логики;
5. всех выше перечисленных дисциплин.

Вопрос 2. К вербальным средствам общения относятся:

1. устная речь;
2. письменная речь
3. устная и письменная речь;
4. интонации голоса.

Вопрос 3. Какие из перечисленных средств общения относятся к невербальным?

1. жесты;
2. позы;
3. мимика;
4. все перечисленные;
5. выражение лица.

Вопрос 4. Чье восприятие образа другого человека более объективно?

1. человека с положительной самооценкой, адаптированного к внешней среде;
2. эмоциональной женщины;
3. человека авторитарного типа;
4. конформной (склонной к приспособленчеству) личности;
5. человека с низкой самооценкой.

Вопрос 5. По утверждению австралийского специалиста А.Пиза, наибольший объем информации от другого человека передается нам с помощью:

1. слов;
2. мимики, жестов, позы;
3. тона голоса и его интонаций;
4. всего выше перечисленного в равной степени.

Вопрос 6. Для результативного проведения деловых встреч, бесед, переговоров:

1. необходимо контролировать свои движения и мимику;
2. стараться интерпретировать реакции партнера;
3. понимать язык невербальных компонентов общения;
4. пользоваться всеми выше перечисленными пунктами.

Вопрос 7. Равноправие участников, свободный обмен мнениями и взглядами подразумевает беседа:

1. за “Т” – образным столом;
2. за круглым столом;
3. за журнальным столиком;
4. этот психологический аспект не учитывается.

Вопрос 8. Какой из перечисленных факторов может отрицательно повлиять на атмосферу общения при первой встрече?

1. очки с затемненными стеклами;
2. располагающий взгляд
3. доброжелательная улыбка
4. строгий деловой костюм

Вопрос 9. Жесты какого типа имеют наибольшую национальную и культурную специфику и значительно разнятся в зависимости от страны?

1. жесты-иллюстраторы;
2. жесты-регуляторы;
3. жесты-адаптеры;
4. жесты-символы.

Вопрос 10. В каких случаях употребляются жесты-иллюстраторы?

1. для пояснения сказанного словами;
2. для усиления тех или иных моментов сообщения;
3. для подчеркивания ключевых моментов беседы;
4. во всех выше перечисленных случаях.

Вопрос 11. Какой из перечисленных жестов не относится к жестам-регуляторам?

1. приветствие рукопожатие;
2. частые кивки головой – для ускорения беседы;
3. медленные кивки головой – выказывают заинтересованность в беседе;
4. приподнятый вверх указательный палец – желание прервать беседу на данном месте или возразить;
5. американский символ «ОК», означающий «всё хорошо».

Вопрос 12. В перечисленных вариантах найдите тот, который не предполагает употребление жестов-адаптеров?

1. в ситуациях стресса;
2. в затруднительных ситуациях;
3. для пояснения сказанного;
4. служат признаком переживаний;
5. все перечисленные выше случаи.

Вопрос 13. Найдите правильный вариант завершения утверждения – дистанция, на которой разговаривают собеседники,...

1. очень символична и зависит от многих факторов;
2. не имеет значения;
3. зависит только от национальных особенностей;
4. зависит только от взаимоотношений собеседников.

Вопрос 14. Какой вид улыбки наиболее уместен в деловом общении?

1. заискивающая;

2. адекватная ситуации;
3. дружелюбная;
4. ироничная;
5. насмешливая.

Вопрос 15. Если человек во время разговора часто отводит глаза от своего собеседника, это может означать:

1. он собирается с мыслями;
2. он нервничает;
3. разговор его мало интересует;
4. просьбу не перебивать, ещё не всё сказано;
5. в зависимости от ситуации, возможен любой из приведенных вариантов.

Вопрос 16. Какое средство невербального общения слушающего поощряет говорящего к продолжению разговора?

1. увеличение дистанции слушающим собеседником;
2. очень широкая улыбка;
3. постоянное сокращение дистанции во время разговора;
4. заинтересованный взгляд с нечастыми кивками головой;
5. частый отвод взгляда в сторону.

Вопрос 17. Найдите несоответствующий определению доминантности пункт. Человек, обладающий доминантными качествами, ведет себя по отношению к собеседнику:

1. с позиций превосходства;
2. дает переубедить себя, хотя внутренне не согласен;
3. отсутствуют сомнения типа «уместно ли это»;
4. не принимает возражений;
5. часто перебивают.

Вопрос 18. Такая личностная характеристика как общительность может быть:

1. врожденной;
2. приобретенной в процессе общения;
3. приобретенной в процессе сознательных тренировок;
4. все выше перечисленные варианты верны.

Вопрос 19. Все ли, из ниже перечисленных пунктов, соответствуют характеристике психологической ригидности?

1. жизненный оптимизм;
2. трудности в принятии самостоятельных решений;
3. торопливость речи и манера торопить собеседника с ответом;
4. склонны уточнять уже принятые решения;
5. стремление к активной деятельности.

Вопрос 20. Люди, которым присуще такое коммуникативное качество как экставерсия:

1. по темпераменту холерики и сангвиники;
2. это зачастую флегматики и меланхолики;
3. это амбоверты;
4. они хорошо контролируют свои эмоции;
5. трудно переключаются с внутреннего хода мыслей на диалог;

Вопрос 21. Какова цель реалистического конфликта?

- a. достичь конкретных результатов;
 - b. достичь каких-либо преимуществ (материальных или нематериальных).
 - c. снятие напряжения, своеобразная разрядка.
- 1. только а);
 - 2. только b);
 - 3. только c);
 - 4. а) и b);
 - 5. а) и c).

Вопрос 22. Какой из перечисленных признаков не относится к признакам конструктивной фазы конфликта?

- 1. полный уход от предмета обсуждения;
- 2. разногласия не принимают необратимого характера;
- 3. проявляется взаимная неудовлетворенность ходом общения;
- 4. проявляется взаимная неудовлетворенность друг другом;
- 5. оппоненты адекватно оценивают свое состояние и состояние партнера.

Вопрос 23. Какого типа личностей по склонности к конфликтности не существует?

- 1. для которых конфликтность – поведение в конкретной ситуации;
- 2. для кого конфликтность – постоянный признак их поведения;
- 3. вообще неконфликтные люди;
- 4. люди, инициирующие конфликт для достижения собственных целей.

Вопрос 24. Психологи считают, что конфликты -

- 1. естественны в личной сфере;
- 2. неизбежны в деловой сфере;
- 3. естественны и неизбежны в личной сфере;
- 4. естественны и неизбежны в деловой сфере;
- 5. естественны и неизбежны в деловой и личной сфере.

Вопрос 25. Из деловых контактов в системе межличностного общения секретаря выберете наиболее частый и важнейший.

- 1. секретарь – сослуживцы;
- 2. секретарь-руководитель;
- 3. секретарь – посетители;
- 4. телефонный собеседник.

Вопрос 26. Посетитель какого ранга может входить в кабинет руководителя без доклада секретаря?

- 1. руководитель более высокого ранга;
- 2. руководителя такого же ранга;
- 3. пришедший по предварительной договоренности;
- 4. любого ранга без исключения только после доклада секретаря;
- 5. пришедшие на прием по личным вопросам.

Вопрос 27. Какая «безобидная» распространенная фраза секретарей вызывает отрицательные эмоции у руководителей?

- 1. «честно говоря...»;
- 2. «по-моему этим занимается кто-то другой»;
- 3. «этого мне никто не говорил»;
- 4. не стоит употреблять все эти фразы.

Вопрос 28. Какое из перечисленных качеств секретаря, может внести сложности во взаимоотношения с руководителем?

1. прирожденное лидерство;
2. профессионализм;
3. инициативность;
4. умение быть «в тени» своего шефа;
5. отсутствие всплесков эмоций.

Вопрос 29. Какой пункт следует исключить из правил телефонного общения:

1. отвечая на звонок, представьтесь;
2. убедитесь в точности сведений, которые намерены сообщить;
3. в начале разговора задать вопросы типа «С кем я разговариваю?», «Что Вам нужно?»;
4. отвечать на все звонки;
5. не давайте выход отрицательным эмоциям.

Вопрос 30. Каких выражений следует избегать при телефонных разговорах?

1. «я не знаю»;
2. «Вы должны...»;
3. несогласие с собеседником начинать со слова «Нет»;
4. всех выше перечисленных.

Темы рефератов

1. Информация как основа коммуникационного процесса.
2. Этапы коммуникационного процесса.
3. Деловое общение: сущность, роль и место в системе управления предприятием.
4. Значение и сущность делового общения руководителя.
5. Основные виды и содержание делового общения.
6. Невербальная коммуникация.
7. Анализ препятствий обмену информацией.
8. Деловая репутация.
9. Теория личности: сущность и значение для деятельности руководителя.
10. Роль социально-психологической структуры личности в формировании поведения человека.
11. Социальная структура личности и ее влияние на поведение человека.

Вопросы для самостоятельного изучения

1. Восприятия и установки личности.
2. Ролевое поведение в организации.
3. Делегирование полномочий: сущность, основные цели и преимущества.
4. Социально-психологические методы руководства.
5. Виды и основные причины конфликта.
6. Индивидуальная беседа: цель, классификация и основные фазы ее деловой части.
7. Типы отношений и роль лидера в коллективе.
8. Функции менеджера команды.
9. Сущность «клиентурного» поведения работников в организации.
10. Анализ типичных ошибок менеджера при общении с клиентами.

4.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации.

4.3.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы. Показатели и критерии оценивания компетенций с учетом этапа их формирования

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ПК-33	владением навыками самоуправления и самостоятельного обучения и готовностью транслировать их своим коллегам, обеспечивать предупреждение и профилактику личной профессиональной деформации и профессионального выгорания	ПК-33.3	готовности транслировать своим коллегам навыки самоуправления и самостоятельного обучения

Этап освоения компетенции	Показатель оценивания	Критерий оценивания
ПК-33.3 – готовность транслировать своим коллегам навыки самоуправления и самостоятельного обучения	Владеет технологиями делового общения и методами деловых презентаций для трансляции информации и знаний.	Использованы технологии делового общения и методы деловых презентаций с целью трансляции информации и знаний.

4.3.2 Типовые оценочные средства

Вопросы к зачету:

1. Дайте общую характеристику деловой коммуникации.
2. Обозначьте функции деловой коммуникации.
3. Обозначьте основные этапы становления и развития теории коммуникации.
4. Дайте характеристику линейных и нелинейных моделей коммуникации.
5. Обозначьте основные элементы коммуникативного процесса.
6. В чем особенность коммуникативной стратегии и тактики на разных уровнях деловой коммуникации?
7. Каковы психологические нормы и принципы деловой коммуникации?
8. Как проявляются психологические особенности поведения личности в процессе деловой коммуникации?
9. В чем специфика вербальных коммуникаций?
10. Каковы особенности невербальных коммуникаций?
11. Что понимают под социальными стереотипами, как они проявляются в деловой коммуникации?
12. В чем сущность ролевого поведения в деловой коммуникации?
13. Назовите ключевые понятия и общие этические принципы деловой коммуникации.
14. Обозначьте национальную специфику делового этикета.

15. Каковы основные правила вербального этикета?
16. Назовите правила невербального этикета.
17. Какова этика делового взаимодействия в условиях конфликта?
18. Дайте общую характеристику традиционным и инновационным деловым коммуникациям.
19. В чем специфика деловой беседы?
20. Каковы особенности общения по телефону?
21. Как подготовить и провести деловое совещания?
22. Какова специфика публичного выступления?
23. Что такое презентация?
24. Каковы особенности самопрезентации?
25. Роль общения в формировании имиджа делового человека.
26. Переговоры как разновидность общения.
27. Каковы основные причины возникновения коммуникативных барьеров?
28. Охарактеризуйте основные виды коммуникативных барьеров.
29. Каковы пути преодоления коммуникативных барьеров?
30. Как проявляются межкультурные особенности деловой коммуникации?

Варианты практических заданий на зачет:

Практическое задание №1:

Проанализируйте свершившийся акт общения по структуре компонентов общения: предмет общения, потребность, цель, мотив, средства, действия, продукт общения. Подготовьтесь по данной структуре к важной встрече, переговорам, разговору. Чем умение анализировать общение помогает в проведении будущих эффективных встреч?

Практическое задание №2:

Произнесите фразу «вам не о чем беспокоиться — я сделаю это задание в срок, если, конечно, мне никто не мешает» в разных стилях общения.

Шкала оценивания.

Оценка знаний, умений, навыков проводится на основе балльно-рейтинговой системы: 30% из 100% (или 30 баллов из 100) - вклад в итоговую оценку по результатам промежуточной аттестации.

При оценивании ответа обучающегося в ходе промежуточной аттестации можно опираться на следующие критерии:

Баллы	Критерий оценки
26-30	Обучающийся показывает высокий уровень компетентности, знания программного материала, учебной, периодической и монографической литературы, законодательства и практики его применения, раскрывает не только основные понятия, но и анализирует их с точки зрения различных авторов. Обучающийся показывает не только высокий уровень теоретических знаний, но и видит междисциплинарные связи. Профессионально, грамотно, последовательно, хорошим языком четко излагает материал, аргументированно формулирует выводы. Знает в рамках требований к направлению и профилю подготовки законодательно-нормативную и практическую базу. На вопросы отвечает кратко, аргументировано, уверенно, по существу.
16-25	Обучающийся показывает достаточный уровень компетентности, знания материалов занятий, учебной и методической литературы, законодательства и практики его применения. Уверенно и профессионально, грамотным языком, ясно, четко и понятно излагает состояние и суть вопроса. Знает нормативно-законодательную и практическую базу, но при ответе допускает

	несущественные погрешности. Обучающийся показывает достаточный уровень профессиональных знаний, свободно оперирует понятиями, методами оценки принятия решений, имеет представление: о междисциплинарных связях, увязывает знания, полученные при изучении различных дисциплин, умеет анализировать практические ситуации, но допускает некоторые погрешности. Ответ построен логично, материал излагается хорошим языком, привлекается информативный и иллюстрированный материал, но при ответе допускает некоторые погрешности. Вопросы не вызывают существенных затруднений.
6-15	Обучающийся показывает достаточные знания материалов занятий, но при ответе отсутствует должная связь между анализом, аргументацией и выводами. На поставленные членами комиссии вопросы отвечает неуверенно, допускает погрешности. Обучающийся владеет практическими навыками, привлекает иллюстративный материал, но чувствует себя неуверенно при анализе междисциплинарных связей. В ответе не всегда присутствует логика, аргументы привлекаются недостаточно веские. На поставленные вопросы затрудняется с ответами, показывает недостаточно глубокие знания.
0-5	Обучающийся показывает слабые знания материалов занятий, учебной литературы, законодательства и практики его применения, низкий уровень компетентности, неуверенное изложение вопроса. Обучающийся показывает слабый уровень профессиональных знаний, затрудняется при анализе практических ситуаций. Не может привести примеры из реальной практики. Неуверенно и логически непоследовательно излагает материал. Неправильно отвечает на вопросы или затрудняется с ответом.

Шкала перевода из многобалльной системы в традиционную:

- обучающемуся выставляется оценка «не зачет» если обучающийся набрал менее 50 баллов,
- оценка «зачет» выставляется при условии, если обучающийся набрал от 50 до 100 баллов;
- 100 баллов выставляется при условии выполнения всех требований, а также при обязательном проявлении творческого отношения к предмету, умении находить оригинальные, не содержащиеся в учебниках ответы, умении работать с источниками, которые содержатся в дополнительной литературе к курсу, умении соединять знания, полученные в данном курсе со знаниями других дисциплин.

4.4. Методические материалы

Устный опрос является одним из основных способов проверки усвоения знаний обучающимися. Развернутый ответ студента должен представлять собой связное, логически последовательное сообщение на определенную тему, показывать его умение применять определения, правила в конкретных случаях. Основные критерии оценки устного ответа: правильность ответа по содержанию; полнота и глубина ответа; логика изложения материала (учитывается умение строить целостный, последовательный рассказ, грамотно пользоваться специальной терминологией); использование дополнительного материала.

5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Методические указания по самостоятельной подготовки к занятиям лекционного, практического (семинарского) типа:

Подготовка к занятиям должна носить систематический характер. Это позволит обучающемуся в полном объеме выполнить все требования преподавателя. Обучающимся рекомендуется изучать как основную, так и дополнительную литературу, а также знакомиться с Интернет-источниками (список приведен в рабочей программе по

дисциплине).

Список вопросов для самостоятельной подготовки к опросам по темам приведен в рабочей программе по дисциплине.

Методические указания по подготовке к опросу

Подготовка к занятиям должна носить систематический характер. Это позволит обучающемуся в полном объеме выполнить все требования преподавателя. Обучающимся рекомендуется изучать как основную, так и дополнительную литературу, а также знакомиться с Интернет-источниками (список приведен в рабочей программе по дисциплине).

Подготовка обучающихся к опросу предполагает изучение в соответствии тематикой дисциплины основной/ дополнительной литературы, нормативных документов, интернет-ресурсов.

Обучающийся готовит доклад в форме устного сообщения по теме дисциплины.

Предлагается следующая структура доклада:

1. Введение:

- указывается тема и цель доклада;
- обозначается проблемное поле, тематические разделы доклада.

2. Основное содержание доклада:

- последовательно раскрываются тематические разделы доклада.

3. Заключение:

- приводятся основные результаты и суждения автора по поводу путей возможного решения рассмотренной проблемы, которые могут быть оформлены в виде рекомендаций.

Методические указания по подготовке к тестированию

При подготовке к тестированию следует учитывать, что тест проверяет не только знание понятий, категорий, событий, явлений, умения выделять, анализировать и обобщать наиболее существенные связи, признаки и принципы разных явлений и процессов. Поэтому при подготовке к тесту не следует просто заучивать материал, необходимо понять его логику. Подготовке способствует составление развернутого плана, таблиц, схем. Большую помощь оказывают интернет-тренажеры, позволяющие, во-первых, закрепить знания, во-вторых, приобрести соответствующие психологические навыки саморегуляции и самоконтроля.

Тестирование имеет ряд особенностей, знание которых помогает успешно выполнить тест. Можно дать следующие методические рекомендации: следует внимательно изучить структуру теста, оценить объем времени, выделяемого на данный тест, увидеть, какого типа задания в нем содержатся; отвечать на те вопросы, в правильности решения которых нет сомнений; очень важно всегда внимательно читать задания до конца, не пытаясь понять условия «по первым словам»,».

Краткие методические указания по написанию реферата

Реферат является самостоятельной практической работой студента. Он призван определить степень освоения студентом знаний и навыков, полученных им в процессе изучения дисциплины. Данный вид работы индивидуален и самостоятелен. Не допускается прямое заимствование материалов из каких-либо источников без ссылок на них.

Текст работы должен быть написан литературным языком в научном стиле. Оформление текста также должно быть выполнено грамотно. Следует избегать пустых пространств и, тем более, страниц. На все таблицы, рисунки и диаграммы делаются ссылки в тексте.

Работа объемом от 10 до 15 стр. выполняется в формате А4. Шрифт – Times New Roman, для заголовков допускается использование шрифта Arial. Основной текст работы

набирается 14-м шрифтом через 1,5 интервала, выравнивание по ширине, межбуквенный интервал «Обычный», красная строка 1,25 см. Автоматически расставляются переносы. Поля: верхнее 2,0 см, нижнее 2,0 см, левое 3 см, правое 1 см. Промежутки между абзацами отсутствуют. Введение, главы, заключение, список литературы и приложения форматируются как заголовки первого уровня и начинаются каждый с новой страницы.

Сноски делаются внизу страницы. Таблицы и рисунки нумеруются отдельно. Номер включает номер главы и номер рисунка/таблицы в данной главе.

Страницы работы должны быть пронумерованы. Нумерация начинается со страницы с оглавлением, на которой ставится цифра «2» и далее – по порядку. Окончание нумерации приходится на последний лист списка литературы. Номер ставится внизу страницы справа. На страницах с приложениями номера не ставятся, и в оглавление они не выносятся. В оглавлении указывается только номер первого листа первого приложения.

6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

6.1. Основная литература

1. Гаврилов М.В. Информатика и информационные технологии: учебник для бакалавров: гриф УМО. – 2-е изд., испр. и доп. – М.: Юрайт, 2012. – 350 с.
2. Деловые коммуникации: учебник для бакалавров / отв. ред. В.П. Ратников. – М.: Юрайт, 2016. – 527 с. – Электронный ресурс: <http://www.biblio-online.ru/viewer/DCF213A3-615E-46D5-9A31-BF759CF4270D#page/1>
3. Кузнецов И.Н. Деловое общение: учебное пособие. – М.: Дашков и К, 2013. – 528 с. – Электронный ресурс: <http://www.iprbookshop.ru/24780>

6.2. Дополнительная литература

1. Исаев Г.Н. Информационные технологии: учебное пособие. – М.: Омега-Л, 2012. – 464 с.
2. Нестеренко К.М. Условия достижения менеджером успеха при помощи управленческого общения // Экономика образования. – 2012. – № 1. – С. 90–95.
3. Травин В.В. Деловое общение: учебно-практическое пособие / РАНХиГС при Президенте РФ. – М.: Дело, 2014. – 133 с.
4. Vaast Emmanuelle, Davidson Elizabeth J., Mattson Thomas. Talking about technology: the emergence of a new actor category through new media // MIS Quarterly. – Dec2013. – Vol. 37. – Issue 4. – P. 1069-A2.

6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы

1. Деловое письмо: учебно-справочное пособие. – М.: Дашков и К, 2012. – 288 с.
2. Курганская М.Я. Деловые коммуникации. – М.: Московский гуманитарный университет, 2013. – 121 с. – Электронный ресурс: <http://www.iprbookshop.ru.ezproxy.ranepa.ru:3561/22455>
3. Панова М.Н. Русский язык и культура речи: учебно-методическое пособие. – М.: Дело, 2014. – 131 с.
4. Таратухина Ю.В. Деловые и межкультурные коммуникации: учебник и практикум для академического бакалавриата / Ю.В. Таратухина, З.К. Авдеева. – М.: М.: Изд-во Юрайт, 2015. – 324 с. – Электронный ресурс: http://www.biblio-online.ru/thematic/?id=urait.content.F058AB6E-B332-4851-8236-96035E3F669C&type=c_pub.

6.4. Нормативные правовые документы

1. Конституция Российской Федерации (с гимном России). – М.: Проспект, 2015. – 32с.

2. Трудовой кодекс Российской Федерации от 30.12.2001 № 197-ФЗ (действующая редакция).

6.5. Интернет-ресурсы

1. Официальный сайт Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации – <http://rosmintrud.ru>
2. www.nnir.ru / – Российская национальная библиотека
3. www.nns.ru / – Национальная электронная библиотека
4. www.rsi.ru / – Российская государственная библиотека
5. www.businesslearning.ru / – Система дистанционного бизнес образования
6. <http://www.consultant.ru/> – Консультант плюс
7. <http://www.garant.ru/> – Гарант
8. www.isras.rssi.ru (официальный сайт журнала «Социологические исследования»)
9. www.mintrud.ru (сайт Министерства труда и социального развития Российской Федерации)
10. www.AUP.ru (Административно-управленческий портал)
11. www.ilo.ru (официальный сайт Международной организации труда)
12. <http://www.hrm.ru> (специализированный сайт для HR-менеджеров)
13. <http://www.jod-today.ru> (сайт газеты «Работа для Вас»)
14. <http://www.personal-mix.ru> (научно-практический журнал по управлению персоналом «Персонал МИКС»)
15. <http://www.kadrovik.ru> (электронная версия журнала «Справочник кадровика»)
16. www.top-personal.ru (электронная версия журнала «Управление персоналом»)
17. www.uptp.ru (сайт международного журнала «Проблемы теории и практики управления»)
18. www.chelt.ru (сайт журнала «Человек и труд»)

6.6. Иные источники

1. Адизес И. Развитие лидеров: как понять свой стиль управления и эффективно общаться с носителями иных стилей. – М.: Альпина Паблишер, 2012. – 259 с.
2. Ворм Р. Общественный организм. – М.: Изд-во Либроком, 2012. – 272 с.
3. Гуськова С.В. Основы теории коммуникации. – М.: ФЛИНТА, 2013. – 79 с. – Электронный ресурс: <http://e.lanbook.com/view/book/44190>
4. Маклюэн М. Война и мир в глобальной деревне. – М.: АСТ, 2012. – 219 с.
5. Мосс М. Общества, Обмен, Личность. – М.: Изд-во Восточная литература, 2013. – 360 с.
6. Парк Р.Э. Избранные очерки. – М.: ИНИОН, 2011. – 322 с.
7. Федотова Л. Социология массовых коммуникаций. Теория и практика: учебник. – М.: Юрайт, 2014. – 608 с.
8. Lie R. and Servaes J. Disciplines in the Field of Communication for Development and Social Change // Communication Theory. – 2015. – 25: 244–258. – ЭБС: Wiley Online Library <http://onlinelibrary.wiley.com.ezproxy.ranepa.ru:3561/doi/10.1111/comt.12065/abstract>

7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

Для проведения занятий по дисциплине необходимо следующее материально-техническое обеспечение: учебные аудитории для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, помещения для самостоятельной работы.

Программное обеспечение: Microsoft Windows 10 LTSB 1607, Microsoft Office Professional 2016.

Информационные справочные системы: Научная библиотека РАНХиГС. URL:

<http://lib.ranepa.ru/>; Научная электронная библиотека eLibrary.ru. URL: <http://elibrary.ru/defaultx.asp>; Национальная электронная библиотека. URL: www.nns.ru; Российская государственная библиотека. URL: www.rsl.ru; Российская национальная библиотека. URL: www.nnir.ru; Электронная библиотека Grebennikon. URL: <http://grebennikon.ru/>; Электронно-библиотечная система Издательства «Лань». URL: <http://e.lanbook.com>; Электронно-библиотечная система ЮРАЙТ. URL: <http://www.biblio-online.ru/>