

Федеральное государственное образовательное бюджетное учреждение  
высшего образования

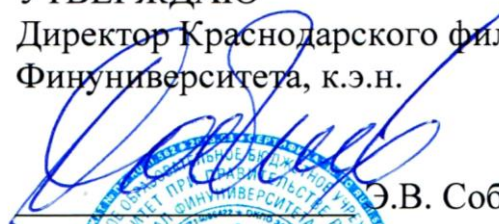
**«ФИНАНСОВЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПРИ ПРАВИТЕЛЬСТВЕ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»  
(Финансовый университет)**

**Краснодарский филиал Финуниверситета**

Кафедра «Философия, история и право»

УТВЕРЖДАЮ

Директор Краснодарского филиала  
Финуниверситета, к.э.н.



Э.В. Соболев

« 31 » августа 2021 г.



Лобанова Анна Владимировна, Бершадская Ольга Владиславовна

**Б1.В.03.ДВ.03.02 ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ (ПРАКТИКУМ)**

**Рабочая программа дисциплины**

для студентов, обучающихся по направлению подготовки  
38.03.02 Менеджмент, профиль «Управление проектами»,

очно-заочная форма обучения

*Рекомендовано Ученым советом Краснодарского филиала Финуниверситета  
(протокол № 42 от 31.08.2021)*

*Одобрено кафедрой «Философия, история и право»  
(протокол № 1 от 27.08.2021)*

**Краснодар 2021**

**УДК 316.6(075.8)**  
**ББК 88.5я73**  
**Л 681**

**Рецензенты:** доктор исторических наук, профессор кафедры «Философия, история и право» Титоренко М.Ф., доктор педагогических наук, профессор, декан факультета педагогики, психологии и коммуникативистики ФГБОУ ВО «Кубанский государственный университет» Гребенникова В.М.

**Лобанова А.В., Бершадская О.В.**

Деловые коммуникации (практикум). Учебная программа дисциплины для студентов, обучающихся по направлению 38.03.02 «Менеджмент» (бакалавры), профиль: «Управление проектами», ОЗФО. — Краснодар: Краснодарский филиал Финуниверситета, кафедра «Философия, история и право», 2018 г. — 58 с.

Дисциплина Б1.В.03.ДВ.03.02 «Деловые коммуникации (практикум)» относится к блоку дисциплин по выбору образовательной программы «Управление бизнесом» по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент, профиль «Управление проектами», очно-заочная форма обучения. Программа дисциплины «Деловые коммуникации (практикум)» отражает особенности речевой логической культуры делового общения, стили проведения различных форм деловой коммуникации, специфику проведения деловых переговоров с зарубежными компаниями. Программа также предусматривает изучение вопросов документационного обеспечения делового общения, деловой этики и делового протокола и т.д.

Рабочая программа дисциплины содержит перечень результатов освоения дисциплины, место дисциплины в структуре ОП, объем дисциплины в зачетных и академических часах, содержание дисциплины и форм текущего контроля успеваемости, перечень учебно-методического обеспечения, основной и дополнительной учебной литературы, программного обеспечения и информационных справочных систем, фонд оценочных средств, методические указания, описание материально-технической базы.

*Учебное издание*

**Лобанова Анна Владимировна**

## **ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ (ПРАКТИКУМ)**

**Рабочая программа дисциплины**

*Формат 60×90/16. Гарнитура Times New Roman*

*Усл. п.л. 11,0. Изд. № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_. Тираж 100 экз.  
Заказ № \_\_\_\_\_*

*Отпечатано в Краснодарском филиале Финуниверситета*

© А.В. Лобанова 2021  
© Краснодарский филиал Финуниверситета, 2021

## СОДЕРЖАНИЕ

1	Наименование дисциплины.....	4
2	Перечень планируемых результатов освоения образовательной программы (перечень компетенций) с указанием индикаторов их достижения и планируемых результатов обучения по дисциплине.	4
3	Место дисциплины в структуре образовательной программы.....	6
4	Объем дисциплины в зачетных единицах и в академических часах с выделением объема аудиторной (лекции, семинары) и самостоятельной работы обучающихся.....	7
5	Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) дисциплины с указанием их объемов (в академических часах) и видов учебных занятий.....	8
5.1	Содержание дисциплины.....	8
5.2	Учебно-тематический план.....	12
5.3	Содержание семинаров, практических занятий.....	14
6	Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.....	19
6.1	Перечень вопросов, отводимых на самостоятельное освоение дисциплины, формы внеаудиторной самостоятельной работы.....	19
6.2	Перечень вопросов, заданий, тем для подготовки к текущему контролю.....	27
7	Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине.....	29
8	Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины.....	48
9	Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины.....	49
10	Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.....	50
11	Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень необходимого программного обеспечения и информационных справочных систем.....	57
11.1	Комплект лицензионного программного обеспечения.....	57
11.2	Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы.....	57
11.3	Сертифицированные программные и аппаратные средства защиты информации.....	57
12	Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине.....	58

## 1 Наименование дисциплины

Дисциплина Б1.В.03.ДВ.03.02 «Деловые коммуникации (практикум)».

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

Совместно с другими дисциплинами модуля дисциплин по выбору, углубляющих освоение профиля учебного плана, дисциплинами ОС ВО Финуниверситета учебная дисциплина Б1.В.03.ДВ.03.02 «Деловые коммуникации (практикум)» обеспечивает инструментарий формирования следующих профессиональных компетенций направления подготовки 38.03.02 Менеджмент, профиль «Управление проектами», очно-заочная форма обучения:

Таблица 1 – Компетенции, формируемые в результате изучения дисциплины Б1.В.03.ДВ.03.02 «Деловые коммуникации (практикум)»

Код компетенции	Наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Результаты обучения (умения и знания), соотнесенные с индикаторами достижения компетенции
<i>Универсальные компетенции (УК)</i>			
УК-2	Способность применять нормы государственного языка Российской Федерации в устной и письменной речи в процессе личной и профессиональной коммуникаций	Использует информационно – коммуникационные ресурсы и технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном языке Российской Федерации в процессе профессиональной деятельности менеджера организации.	- <i>знать</i> источники информации, содержащие основные нормы государственного языка Российской Федерации в устной и письменной речи; - <i>уметь</i> проводить анализ информационных ресурсов и использовать технологии в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном языке Российской Федерации.
		2.Ведет деловую переписку, учитывая особенности официально – делового стиля и речевого этикета в процессе профессиональной деятельности менеджера	- <i>знать</i> содержание процесса деловой переписки. - <i>уметь</i> вести деловую переписку, учитывая особенности официально – делового стиля и речевого этикета.

Код компетенции	Наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Результаты обучения (умения и знания), соотнесенные с индикаторами достижения компетенции
		организации.	
		3. Умеет вести деловые переговоры на государственном языке Российской Федерации в процессе профессиональной деятельности менеджера организации.	- <i>знать</i> особенности ведения деловых переговоров на государственном языке Российской Федерации; - <i>уметь</i> вести деловые переговоры на государственном языке Российской Федерации
		4.Использует лексико – грамматические и стилистические ресурсы на государственном языке Российской Федерации в зависимости от решаемой коммуникативной, в том числе профессиональной, задачи.	- <i>знать</i> основные способы использования лексико –грамматических и стилистических ресурсов на государственном языке Российской Федерации; - <i>уметь</i> применять основные способы использования лексико – грамматических и стилистических ресурсов на государственном языке Российской Федерации в зависимости от решаемой коммуникативной, в том числе профессиональной, задачи.
ПКН-4	Владение основными теориями управления человеческими ресурсами и формирования организационной культуры, а также принципами построения компенсационных систем для решения управленческих задач	1. Анализирует состояние и тенденции развития рынка труда с точки зрения обеспечения потребности организации в человеческих ресурсах.	<i>знать:</i> - основные теории трудовой мотивации, теории лидерства; <i>уметь:</i> - анализировать социально-психологические феномены делового общения
		2. Применяет знания роли и места управления человеческими ресурсами в общеорганизационном управлении и его связи со стратегическими задачами организации.	<i>знать:</i> - этику деловых коммуникаций; <i>уметь:</i> - анализировать взаимоотношения в рабочей группе и формировать высокоэффективную команду
		3. Владеет навыками анализа принципов и основ формирования компенсационных систем для решения задач управления и оценки рисков их применения.	<i>знать:</i> - основные модели эффективного делового и публичного общения в русско- и мультиязычной среде <i>уметь:</i> ориентироваться в ситуациях общения, применять методы и приемы эффективного взаимодействия, цивилизованного

Код компетенции	Наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Результаты обучения (умения и знания), соотнесенные с индикаторами достижения компетенции
			психологического влияния в процессе деловых коммуникаций, в т.ч. в электронной коммуникации

### 3 Место дисциплины в структуре ОП

Дисциплина Б1.В.03.ДВ.03.02 «Деловые коммуникации (практикум)» является относится к блоку дисциплин по выбору образовательной программы «Управление бизнесом» по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент, профиль «Управление проектами», очно-заочная форма обучения и вводит студентов в понимание социально-психологических явлений современного общества.

Изучение дисциплины Б1.В.03.ДВ.03.02 «Деловые коммуникации (практикум)» базируется на сумме знаний, полученных студентами в ходе освоения таких дисциплин, как: «Основы деловой и публичной коммуникации в профессиональной деятельности».

Знания и навыки, полученные в процессе изучения дисциплины Б1.В.03.ДВ.03.02 «Деловые коммуникации (практикум)» будут использованы студентами при изучении последующих дисциплин, предусмотренных учебным планом, при написании выпускной квалификационной (бакалаврской) работы, в процессе решения круга задач профессиональной деятельности в дальнейшем.

Таблица 2 - Междисциплинарные связи тем дисциплины с обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами направления 38.03.01 «Экономика»

№ п/п	Наименование обеспечиваемых (последующих) дисциплин	Номера разделов (тем) данной дисциплины, необходимых для изучения обеспечиваемых (последующих) дисциплин					
		1	2	3	4	5	6
1.	Методы поиска нестандартных решений	*	*	*	*		

**4 Объем дисциплины в зачетных единицах и в академических часах с выделением объема аудиторной (лекции, семинары) и самостоятельной работы обучающихся (в семестре, в сессию)**

Для направления подготовки 38.03.02 Менеджмент, профиль «Управление проектами», очно-заочная форма обучения, общая трудоёмкость дисциплины составляет 2 зачетные единицы, 72 часа (таблица 3).

Таблица 3 – Трудоемкость дисциплины Б1.В.03.ДВ.03.02 «Деловые коммуникации (практикум)»

Таблица 3

	Направление подготовки 38.03.01 «Экономика», профиль «Финансы и кредит», очная форма обучения	
	всего (в з.е и часах)	Семестр 6
<b>Общая трудоёмкость дисциплины (в з.е.)</b>	3/108	3/108
<b>Контактная работа - Аудиторные занятия</b>	12	12
<i>Лекции</i>	-	-
<i>Семинарские или практические занятия</i>	12	12
<b>Самостоятельная работа</b>	96	96
<b>Вид текущего контроля</b>	Контрольная работа	Контрольная работа
<b>Вид промежуточной аттестации</b>	экзамен	экзамен

## **5 Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) дисциплины с указанием их объемов (в академических часах) и видов учебных занятий**

### **5.1. Содержание дисциплины**

#### **Тема 1. Роль коммуникационного процесса в системе управления компанией**

Коммуникация – важная составляющая современного менеджмента. Категории «коммуникация» и «общение» как ключевые категории теории коммуникации. Основные этапы развития теории коммуникации. Виды коммуникаций. Элементы коммуникационного процесса. Коммуникационные барьеры и их причины. Барьеры в межличностных коммуникациях.

Характеристика форм и средств коммуникаций в компаниях: вербальная и невербальная формы; традиционные средства вербальной коммуникации (внутренние документы, справочники, информационные вестники, электронная почта, базы данных и др.).

Коммуникационные стили и роли участников коммуникационного процесса.

#### **Тема 2. Речевая и логическая культура ведения делового разговора**

Деловой разговор как особая разновидность устной речи, целевые установки речи. Позиции слушающего и говорящего. Основные требования к деловому разговору. Риторический инструментарий деловой речи. Техника и этикет речи. Особенности устной деловой речи: презентация, монолог, диалог, интервью. Публичное выступление в системе деловых коммуникаций. Пресс-конференция, ее подготовка и проведение. Презентация, ее смысл и назначение. Правила построения эффективной презентации.

Основные логические законы и их применение в деловой речи. Деловая полемика, правила ее проведения. Культура делового спора. Теория



аргументации. Умозаключение и искусство рассуждения. Логические правила аргументации. Способы опровержения доводов оппонента.

### **Тема 3. Документационное обеспечение делового общения**

Сущность и структура документационного обеспечения управления, назначение документирования и организации работы с документами.

Структура организационно-распорядительной документации. Требования к составу, расположению и оформлению реквизитов управленческих документов. Виды бланков документов, особенности их применения.

Виды и порядок оформления протоколов заседаний (совещаний). Виды, структура и принципы составления и оформления деловых писем. Служебные и докладные записки для внутренней коммуникации.

Технология работы с документами. Систематизация и формы хранения документов.

### **Тема 4. Невербальные средства делового общения**

Создание «благоприятного психологического климата». Изучение внутреннего состояния собеседника по голосу. Умение слушать собеседника как психологический прием. Техника постановки вопросов и ответов на них. Поведение с собеседниками различных психологических типов. Нейтрализация замечаний собеседника.

Кинесика как наука об оптико-кинетической системе знаков (жестах, мимике, пантомимике). Типы рукопожатий. Жесты как показатели внутреннего состояния собеседников. Проксемические особенности невербального поведения. Визуальная составляющая в межличностном общении. Невербальные средства повышения делового статуса. Сигналы обмана, сигналы собственности, зональность.

### **Тема 5. Деловая этика и деловой протокол**

Этические основы профессиональной деятельности. Основы делового этикета: представление, знакомство, одежда делового мужчины и деловой женщины, правила поведения за столом, ключевые правила этикета. Психология цвета.

Протокольные мероприятия. Содержание и назначение визитных карточек, подарки, сувениры, тосты. Протокольная служба и порядок ведения протокольных мероприятий.

#### ***Тема 6. Методика и тактика проведения деловой беседы и совещания***

Деловая беседа как специально организованный предметный разговор. Классификация деловых бесед. Этапы проведения деловой беседы. Роль подготовительных мероприятий в успешном проведении деловой беседы. Начало беседы, информирование присутствующих, обоснование выдвигаемых положений, завершение беседы.

Подготовка к проведению делового совещания. Процесс проведения делового совещания. Выбор стиля проведения совещания. Организация и ведение дискуссий. Роль руководителя и рядового участника делового совещания. Завершение делового совещания.

Лидерство в организациях и управление конфликтами. Стили лидерства. Формирование рабочих групп в организациях. Факторы, повышающие эффективность рабочих групп. Особенности управления конфликтами в организациях.

#### ***Тема 7. Методика и тактика проведения деловых переговоров***

Подготовительные мероприятия к переговорному процессу. Порядок проведения переговорного процесса. Техника и тактика ведения деловых переговоров. Формулировка целей и пределов перед началом переговорного процесса. Ведение переговоров в неблагоприятных ситуациях - контроль за эмоциями. Стили ведения деловых переговоров. Положение собеседника за

столом. Различные типы поведения партнеров на переговорах. Когда и как завершать переговоры. Манипуляции, применяемые в деловых переговорах.

### **Тема 8. Прием посетителей и проведение деловых телефонных переговоров**

Порядок приема посетителей и общение с ними. Варианты приема посетителей в своем офисе. Умение слушать собеседника – ключ к решению многих проблем. Трудности эффективного слушания. Причины и меры преодоления. Основные способы совершенствования навыков слушания

Правила ведения делового телефонного разговора, когда звонят Вам. Правила ведения делового телефонного разговора, когда звоните Вы. Выбор техники проведения делового телефонного разговора. Принципы рационализации телефонного общения.

### **Тема 9. Особенности проведения деловых встреч с зарубежными компаниями**

Национальные стили ведения переговоров: американский, английский, японский, немецкий, французский, арабский, китайский и др. Национальные особенности невербального общения. Российский стиль ведения деловых переговоров. Основные проблемы межкультурного общения.

### **Тема 10. Анализ проведения деловых переговоров, встреч и совещаний**

Критический анализ поведения сторон. Определение удачных и неудачных результатов переговоров, деловой встречи, совещания. Анализ факторов успеха и провала. Трудности и неожиданности в деловых переговорах. Выявление приемов, оказавших наибольшее впечатление на партнеров, и причины неудовлетворенности противоположной стороны. Проверка документации: протоколов, договоров, актов, стенограммы беседы.

## 5.2 Учебно-тематический план

Темы дисциплины и виды занятий для направления подготовки 38.03.02 Менеджмент, профиль «Управление проектами», очно-заочная форма обучения, представлены в таблицах 4.

Таблица 4 - Распределение бюджета времени при изучении дисциплины «Деловые коммуникации (практикум)» для направления подготовки 38.03.02 Менеджмент, профиль «Управление проектами», очно-заочная форма обучения (в часах)

Наименование темы дисциплины	Трудоемкость в часах						Формы текущего контроля успевае- мости
	Всего	Аудиторная работа				Самостоя- тельная работа	
		Общая	Лекции	Семинар- ские или практи- ческие занятия	Занятия в интеракти вных формах (час./%)		
Тема 1. Роль коммуникацио нного процесса в системе управления компанией	10	1	-	1	0,5	9	Выполнени е разноуровн евых заданий, тест
Тема 2. Речевая и логическая культура ведения делового разговора	10	1	-	1	0,5	9	Выполнени е разноуровн евых заданий, тест
Тема 3. Документацион ное обеспечение делового общения	10	1	-	1	0,5	9	Выполнени е разноуровн евых заданий, тест
Тема 4. Невербальные средства делового общения	10	1		1	0,5	9	Выполнени е разноуровн евых заданий, тест
Тема 5. Деловая этика	10	1	-	1	0,5	9	Выполнени е

Наименование темы дисциплины	Трудоемкость в часах						Формы текущего контроля успеваемости
	Всего	Аудиторная работа				Самостоя- тельная работа	
		Общая	Лекции	Семинар- ские или практи- ческие занятия	Занятия в интеракти вных формах (час./%)		
и деловой протокол.							разноуровн евых заданий, тест
Тема 6. Методика и тактика проведения деловой беседы и совещания.	10	1	-	1	0,5	9	Выполнени е разноуровн евых заданий, тест
Тема 7. Методика и тактика проведения деловых переговоров.	10	1	-	1	0,5	9	Выполнени е разноуровн евых заданий, тест
Тема 8. Прием посетителей и проведение деловых телефонных переговоров.	10	1	-	1	0,5	9	Выполнени е разноуровн евых заданий, тест
Тема 9. Особенности проведения деловых встреч с зарубежными компаниями	14	2	-	2	1,0	12	Выполнени е разноуровн евых заданий, тест
Тема 10. Анализ проведения деловых переговоров, встреч и совещаний	14	2	-	2	1,0	12	Выполнени е разноуровн евых заданий, тест
Итого семестре в	108	12	-	12	6/50 %	96	Контроль- ная работа
Всего	108	12	-	12	6/50 %	96	Контроль- ная работа. зачет

### 5.3 Содержание практических и семинарских занятий

Практические занятия призваны путем диалога со студентами более глубоко и полно раскрыть сущность и содержание основных понятий и категорий деловой коммуникации, коммуникативные аспекты в профессиональной деятельности менеджера, особенности распознавания, основные характеристики и пути решения коммуникативных проблем, возникающих в процессе осуществления управленческой деятельности.

Цель проведения практических занятий - более глубокое усвоение студентами теоретических знаний и формирование навыков их применения в практической деятельности.

Содержание практических занятий для направления подготовки 38.03.02 Менеджмент, профиль «Управление проектами», очно-заочная форма обучения, представлено в таблице 5.

Таблица 5 - Трудоемкость практических занятий по дисциплине «Деловые коммуникации (практикум)» для направления подготовки 38.03.02 Менеджмент, профиль «Управление проектами», очно-заочная форма обучения.

№ темы дисциплины	Тематика практических и/или семинарских занятий	Формы проведения	Трудоемкость в часах, проводимых в интерактивной форме (час./%)	Рекомендуемые источники из разделов 8,9
Тема 1. Роль коммуникационного процесса в системе управления компаний	1. <i>Понятие и значение коммуникаций.</i> 2. <i>Виды коммуникаций и их характеристика.</i> 3. <i>Основные элементы коммуникационного процесса.</i> 4. <i>Понятие и</i>	Ответы на вопросы по теме. Учебная дискуссия по Выявлению факторов возникновения коммуникационных барьеров и способов их устранения. Решение тестовых заданий по теме.	1/0,5	Раздел 8: 1–3 из раздела 9: 3,4, 7–12

№ темы дисциплины	Тематика практических и/или семинарских занятий	Формы проведения	Трудоемкость в часах, проводимых в интерактивной форме (час./%)	Рекомендуемые источники из разделов 8,9
Тема 2. Речевая и логическая культура ведения делового разговора	и «слушающего». 3.Основные требования к деловому разговору. 4.Понятие и составные элементы риторического инструментария деловой речи. 5.Техника и этикет речи: понятие и характеристика. 6.Особенности и виды устной деловой речи. 7.Правила построения презентации. 8.Законы логики: понятие и применение в деловой речи. 9.Сущность теории аргументации. 10. Искусство рассуждения и логические правила аргументации. 11.Характеристика способов опровержения доводов оппонента.	Беседа с целью диагностики уровня речевой и логической культуры студентов. Учебная дискуссия по проблеме использования риторического инструментария в процессе делового разговора. Решение ситуационных задач, направленных на формирование умений использования эффективных способов и технологий устной деловой речи	1/0,5	Раздел 8: 1–3; из раздела 9: 3,4, 5-12

№ темы дисциплины	Тематика практических и/или семинарских занятий	Формы проведения	Трудоемкость в часах, проводимых в интерактивной форме (час./%)	Рекомендуемые источники из разделов 8,9
Тема 3. Документационное обеспечение делового общения		Опрос студентов по теме. Обсуждение актуальных вопросов документирования информационно-справочной деятельности в организации. Анализ и разбор деловой ситуации по подготовке служебного письма. Составление и оформление проекта служебного письма. Обсуждение результатов работы по составлению и	1/0,5	Раздел 8: 1–4; из раздела 9: 1,2, 5-12
Тема 4. Невербальные средства делового общения		Опрос студентов по теме. Учебная дискуссия о роли невербальных средств в деловой коммуникации. Работа в малых группах по диагностике внутреннего состояния партнера по невербальным сигналам. Выполнение упражнений по исследованию влияния невербальных сигналов в установлении коммуникативного контакта.	1/0,5	Из раздела 8: 1–3; из раздела 9: 3,4, 5-12



№ темы дисциплины	Тематика практических и/или семинарских занятий	Формы проведения	Трудоемкость в часах, проводимых в интерактивной форме (час./%)	Рекомендуемые источники из разделов 8,9
Тема 5. Деловая этика и деловой протокол.		Опрос студентов по теме занятия. Проведение деловых игр по основам делового этикета. Решение кейсов по проблематике протокольных мероприятий в сфере менеджмента. Решение тестовых заданий по теме.	1/0,5	Из раздела 8: 1,2; из радела 9: 3,4, 5-12
Тема 6. Методика и тактика проведения деловой беседы и совещания.		Опрос студентов по теме занятия. Беседа с целью диагностики умений студентов участия в дискуссии. Работа в малых группах по проведению ролевых игр, направленных на формирование компетенций проведения делового совещания и деловой беседы.	1/0,5	Из раздела 8: 1–3; из раздела 9: 3,4, 5-12
Тема 7. Методика и тактика проведения деловых переговоров.		Учебная дискуссия по проблематике ведения переговорного процесса. Работа в малых группах по проведению ролевых игр, имитирующих переговорный процесс	1/0,5	Из раздела 8: 1-4; из раздела 9: 3,4, 5-12

№ темы дисциплины	Тематика практических и/или семинарских занятий	Формы проведения	Трудоемкость в часах, проводимых в интерактивной форме (час./%)	Рекомендуемые источники из разделов 8,9
Тема 8. Прием посетителей и проведение деловых телефонных переговоров.		Учебная дискуссия по выявлению особенностей и проблем телефонной коммуникации. Работа в малых группах по проведению ролевых игр, имитирующих деловые телефонные переговоры. Выполнение упражнений на освоение техники проведения делового телефонного разговора	1/0,5	Из раздела 8: 1–4; из раздела 9: 1, 3,4, 5-12
Тема 9. Особенности проведения деловых встреч с зарубежными компаниями		Учебная дискуссия по выявлению факторов, влияющих на переговорный процесс. Работа в малых группах по проведению ролевых игр, имитирующих проведение международных переговоров с участием разных стран. Решение кейсов, отражающих национальные особенности коммуникации и проблемы межкультурного общения	2/1,0	Из раздела 8: 1–3; из раздела 9: 3,4, 5-12

№ темы дисциплины	Тематика практических и/или семинарских занятий	Формы проведения	Трудоемкость в часах, проводимых в интерактивной форме (час./%)	Рекомендуемые источники из разделов 8,9
Тема 10. Анализ проведения деловых переговоров, встреч и совещаний		Опрос студентов по теме. Учебная дискуссия по обобщению проблемного поля деловой коммуникации. Работа в малых группах по анализу ролевого поведения в различных деловых ситуациях. Решение кейсов по выявлению факторов успеха и факторов провала деловой коммуникации. Анализ контрольных работ.	2/1,0	Из раздела 8: 1-3; из раздела 9: 1, 3,4, 5-12
Итого:			12/6/50 %	

## **6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине**

### **6.1 Формы внеаудиторной самостоятельной работы**

Основная цель самостоятельной работы студента при изучении дисциплины Б1.В.03.ДВ.03.02 «Деловые коммуникации (практикум)» - глубоко изучить, используя рекомендованную литературу, основные теоретические аспекты дисциплины, связанные с современными проблемами деловой коммуникативной сферы.

Самостоятельная работа студента в процессе изучения дисциплины включает:

– освоение рекомендованной преподавателем и методическими указаниями по данной дисциплине основной и дополнительной учебной литературы;

– изучение корпоративных образовательных ресурсов (электронные учебники, электронные библиотеки и др.);

– самостоятельный поиск информации в Интернете;

– выполнение разноуровневых задач и творческих заданий;

– консультации по наиболее сложным вопросам;

– участие в работе научного кружка по кафедре и ежегодных студенческих научных конференций;

– выполнение контрольной работы;

– подготовку к экзамену.

На самостоятельную работу студентов, обучающихся по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент, профиль «Управление проектами», очно-заочная форма обучения, отводится 96 часов учебного времени (таблица 6).

Таблица 6. – Трудоемкость самостоятельной работы студентов по дисциплине Б1.В.03.ДВ.03.02 «Деловые коммуникации (практикум)» для направления подготовки 38.03.02 Менеджмент, профиль «Управление проектами», очно-заочная форма обучения.

Наименование разделов, тем, входящих в дисциплину	Форма внеаудиторной самостоятельной работы	Трудоемкость в часах	Указание разделов и тем, отводимых на самостоятельное освоение обучающимися
Тема 1. Роль коммуникационног о процесса в системе управления компанией	Изучение теоретического материала по теме. Работа с учебной и справочной литературой. Поиск информации по заданной теме в Интернете, работа с рекомендованными Интернет-ресурсами. Выполнение задания к семинару и подготовка к	9	1. Категории «коммуникация» и «общение» как ключевые категории теории коммуникации. 2. Основные подходы к изучению коммуникации. 3. Неличные формы деловых коммуникаций.

Наименование разделов, тем, входящих в дисциплину	Форма внеаудиторной самостоятельной работы	Трудоемкость в часах	Указание разделов и тем, отводимых на самостоятельное освоение обучающимися
	ответам на проблемные вопросы. Подготовка к решению тестовых заданий		4.Коммуникативная среда и сферы коммуникации. Изучение каких сфер коммуникации является в настоящее время наиболее актуальным? 5.Электронная коммуникация. Сущность и особенности. 6.Глобализация коммуникационных процессов в социуме.
Тема 2. Речевая и логическая культура ведения делового разговора	Беседа с целью диагностики уровня речевой и логической культуры студентов. Учебная дискуссия по проблеме использования риторического инструментария в процессе делового разговора. Решение ситуационных задач, направленных на формирование умений использования эффективных способов и технологий устной деловой речи.	9	1.Речевая самопрезентация в деловом общении. 2.Пресс-конференция, ее подготовка и проведение. 3.Дистанционное Общение с использованием современных технических средств.
Тема 3. Документационное обеспечение делового общения	Опрос студентов по теме. Обсуждение актуальных Вопросов документирования информационно-справочной деятельности в организации. Анализ и разбор деловой ситуации по подготовке служебного письма. Составление и оформление	9	1.ГОСТ Р 7.0.97-2016. «Национальный Стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Организационно-

Наименование разделов, тем, входящих в дисциплину	Форма внеаудиторной самостоятельной работы	Трудоемкость в часах	Указание разделов и тем, отводимых на самостоятельное освоение обучающимися
	проекта служебного письма. Обсуждение результатов работы по составлению и оформлению проекта служебного письма.		распорядительная документация. Требования к оформлению документов". 2. Виды и порядок оформления протоколов заседаний. 3. Технология работы с документами. 4. Систематизация документов.
Тема 4. Невербальные средства делового общения	Подготовка к практическим занятиям Работа с учебной, научной и справочной литературой; изучение материалов интернет-ресурсов; разбор вопросов по теме занятия из рабочей программы дисциплины; работа в интерактивных рабочих тетрадях, подготовка к решению ситуационных задач и тестированию, подготовка к практическим занятиям	9	1.Тактильная коммуникация. 2.Что входит в понятие «паравербальная коммуникация»? Приведите примеры, когда элементы паравербальной коммуникации влияют на смысл вербального сообщения.
Тема 5. Деловая этика и деловой протокол.	Подготовка к практическим занятиям Работа с учебной, научной и справочной литературой; изучение материалов интернет-ресурсов; разбор вопросов по теме занятия из рабочей программы дисциплины; работа в интерактивных рабочих тетрадях, подготовка к решению ситуационных задач и тестированию, подготовка к практическим занятиям	9	1.Охарактеризуйте этические основы осуществления профессиональной деятельности в различных сферах. 2.Назовите ключевые правила делового этикета. 3.Понятие делового протокола, его значение в деловом общении. 4.Что представляют собой протокольные мероприятия? 5.Каков порядок проведения

Наименование разделов, тем, входящих в дисциплину	Форма внеаудиторной самостоятельной работы	Трудоемкость в часах	Указание разделов и тем, отводимых на самостоятельное освоение обучающимися
			протокольных мероприятий?
Тема 6. Методика и тактика проведения деловой беседы и совещания.	Работа с учебной, научной и справочной литературой; изучение материалов интернет-ресурсов; разбор вопросов по теме занятия из рабочей программы дисциплины; работа в интерактивных рабочих тетрадях, подготовка к решению ситуационных задач и тестированию, подготовка к практическим занятиям	9	1.Какие подготовительные мероприятия необходимо провести для деловой беседы и делового совещания? 2.Какие приемы начала беседы можно выделить? 3.Формы речевого этикета: приветствие, прощание, благодарность, просьба, представление. 4.Искусство ведения беседы: зрительный и слуховой контакт; содержание и форма беседы; тембр и тон голоса; умение слушать. 5.Дайте характеристику Логическим методам аргументирования. 6.Что такое спекулятивные методы игнорирования? 7.Перечислите основные методы убеждения. 8.Какие выделяют стили проведения деловых совещаний? 9.В чем заключаются особенности управления конфликтами в организациях?
Тема 7. Методика и	Подготовка к практическим занятиям Работа с учебной,	9	1.Классификация деловых

Наименование разделов, тем, входящих в дисциплину	Форма внеаудиторной самостоятельной работы	Трудоемкость в часах	Указание разделов и тем, отводимых на самостоятельное освоение обучающимися
тактика проведения деловых переговоров.	научной и справочной литературой; изучение материалов интернет-ресурсов; разбор вопросов по теме занятия из рабочей программы дисциплины; работа в интерактивных рабочих тетрадях, подготовка к решению ситуационных задач и тестированию, подготовка к практическим занятиям		переговоров по цели, которую ставят перед собой их участники; по сфере деятельности; по характеру взаимоотношений между сторонами. 2. Типы совместных решений: компромиссное или «серединное решение»; асимметричное решение (относительный компромисс); принципиально новое решение («снятие» основных противоречий). 3. Методы и тактические приемы ведения деловых переговоров. 4. Техника и тактика аргументирования. 5. Психологические приемы влияния на партнера. 6. Создание благоприятного психологического климата во время переговоров. 7. Условия и оценка эффективности деловых переговоров.
Тема 8. Прием посетителей и проведение деловых телефонных переговоров.	Подготовка к практическим занятиям Работа с учебной, научной и справочной литературой; изучение материалов интернет-ресурсов; разбор вопросов по	9	1. Опишите порядок приема посетителей и общения с ними. 2. Каким образом следует управлять



Наименование разделов, тем, входящих в дисциплину	Форма внеаудиторной самостоятельной работы	Трудоемкость в часах	Указание разделов и тем, отводимых на самостоятельное освоение обучающимися
	теме занятия из рабочей программы дисциплины; работа в интерактивных рабочих тетрадях, подготовка к решению ситуационных задач и тестированию, подготовка к практическим занятиям		потоком посетителей. 3.Какие варианты приема посетителей в офисе Вам известны? 4.Назовите правила ведения телефонного разговора, когда звонят Вам. 5.Назовите правила ведения телефонного разговора, когда звоните Вы. 6.Какие есть выражения, которых следует избегать при телефонных переговорах? 7.Перечислите основные принципы рационализации общения по телефону.
Тема 9. Особенности проведения деловых встреч с зарубежными компаниями	Подготовка к практическим занятиям Работа с учебной, научной и справочной литературой; изучение материалов интернет-ресурсов; разбор вопросов по теме занятия из рабочей программы дисциплины; работа в интерактивных рабочих тетрадях, подготовка к решению ситуационных задач и тестированию, подготовка к практическим занятиям	12	1.Какие национальные стили ведения переговоров в сфере профессиональной деятельности Вы знаете? 2.Каковы особенности Невербального общения в различных странах? 3.Какова роль эмоций в процессе взаимодействия представителей разных культур? 4.Объясните культурные различия в оценке эмоций. 5.Приведите примеры культурных отличий выражения

Наименование разделов, тем, входящих в дисциплину	Форма внеаудиторной самостоятельной работы	Трудоемкость в часах	Указание разделов и тем, отводимых на самостоятельное освоение обучающимися
			лица. 6.В чем заключаются основные проблемы межкультурного общения? 7.Каковы способы решения проблем в Области межкультурного общения? 8.Роль переводчика в деловых Переговорах и нормы этикета в отношении его работы.
Тема 10. Анализ проведения деловых переговоров, встреч и совещаний	Подготовка к практическим занятиям Работа с учебной, научной и справочной литературой; изучение материалов интернет-ресурсов; разбор вопросов по теме занятия из рабочей программы дисциплины; работа в интерактивных рабочих тетрадях, подготовка к решению ситуационных задач и тестированию, подготовка к практическим занятиям	12	1.В чем суть и значение критического анализа поведения сторон? 2.Каков порядок определения удачных и неудачных результатов проведения деловых переговоров, встреч и совещаний? 3.Чем обусловлена необходимость анализа факторов успеха и провала после проведения деловых переговоров, встреч и совещаний? 4.Какие трудности сопутствуют проведению деловых переговоров, встреч и совещаний? Каковы способы их устранения? 5.Назовите возможные причины неудовлетворенности

Наименование разделов, тем, входящих в дисциплину	Форма внеаудиторной самостоятельной работы	Трудоемкость в часах	Указание разделов и тем, отводимых на самостоятельное освоение обучающимися
			противоположной стороны после проведения деловых переговоров, встречи совещаний. 6.Опишите порядок проведения проверки документации после переговоров
Итого:		96	

## 6.2 Перечень вопросов, заданий, тем для подготовки к текущему контролю

### Примерные темы докладов/эссе:

1. Значение деловых коммуникаций в профессиональной сфере.
2. Эффективные способы устранения коммуникационных барьеров в профессиональной сфере.
3. Философский подход к изучению коммуникации.
4. Глобализация коммуникационных процессов в социуме.
5. Современные формы и средства коммуникаций в профессиональной сфере.
6. Значение и правила вербальных и невербальных коммуникаций.
7. Значение ораторского искусства в сфере деловых коммуникаций.
8. Устная деловая речь: правила успешного построения.
9. Интервью: процесс организации и проведения.
10. Порядок формирования убедительной аргументации.
11. Эффективные способы опровержения доводов оппонента.
12. Особенности документооборота в современных организациях.
13. Безопасные способы хранения документов.

14. Формирование благоприятного психологического климата в организации.
15. Правильная постановка вопросов и ответов на них.
16. Особенности жестикологии различных национальностей.
17. Характеристика личности по мимике лица.
18. Спор в деловом общении.
19. Ключевые элементы делового этикета в профессиональной сфере.
20. Протокольные мероприятия: правила организации и проведения.
21. Специфика общения во время деловой беседы в профессиональной сфере.
22. Подготовка делового совещания: выбор подходящего стиля.
23. Правила успешного дискутирования в сфере инвестиционного и финансового менеджмента, корпоративного и антикризисного управления, управления проектами.
24. Действенные способы управления конфликтами в профессиональной сфере.
25. Контролирование эмоций при ведении деловых переговоров в профессиональной сфере.
26. Типы партнеров и особенности их поведения во время деловых переговоров в профессиональной сфере.
27. Прием посетителей: рационализация процесса.
28. Успешный деловой телефонный разговор.
29. Стили ведения деловых переговоров (на примере европейских и азиатских стран).
30. Специфика ведения деловых переговоров в России в профессиональной сфере.
31. Правила организации аналитической работы после проведения деловых переговоров в профессиональной сфере.

### 32. Основные трудности при ведении деловых переговоров в профессиональной сфере.

При организации самостоятельной работы студентам рекомендуется использовать информационные источники, перечень которых приведен в разделе 8 и 9 данной рабочей программы (основная и дополнительная литература, интернет-ресурсы).

Критерии балльной оценки различных форм текущего контроля успеваемости содержатся в соответствующих методических рекомендациях кафедры.

## **7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине**

### **7.1 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки владений, умений, знаний, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения ОП**

#### **Задания в тестовой форме**

##### **Вариант1 Общение как социально-психологическая проблема**

**1. Установите среди приведенных ниже положений проблемную область дисциплины «Психология делового общения»:**

- 1) исследование психологических механизмов экономического поведения;
- 2) обоснование психологических методов обучения и воспитания;
- 3) изучение психологических и этических аспектов общения людей в их совместной профессиональной деятельности;
- 4) исследование наследственных механизмов психики и поведения людей.

**2. Предметные области специальных психологических теорий профессиональной и организационной психологии включают:**

- 1) психологические особенности конкретных видов профессиональной деятельности;
- 2) социально-психологические характеристики организаций;
- 3) психологические закономерности взаимодействия человека и техники;
- 4) функциональные состояния субъекта труда.

**3. Установите соответствие между предметными областями исследования и научными теориями.**

Научные теории	Предметные области исследования			
	А	Б	С	Д
1. деловое общение	психологические процессы, лежащие в основе экономического поведения	психологические проблемы массового политического сознания \	психологические и этические проблемы общения в совместной профессиональной деятельности людей	система нравственных отношений и нравственного сознания
2. экономическая психология				
3. политическая психология				
4. этика				

**4. К теоретическим предпосылкам дисциплины «Деловое общение» относятся такие психологические теории, как:**

- 1) социальная психология;
- 2) психофизика;
- 3) психология личности;
- 4) клиническая психология;
- 5) профессиональная психология.

**5. Установите иерархию (последовательность удовлетворения) потребностей личности, предложенную в концепции А.Маслоу:**

- 1) потребности в привязанности и любви;
- 2) потребности в безопасности;
- 3) потребности в уважении и одобрении;
- 4) когнитивные потребности;
- 5) физиологические потребности.

**6. Установите соответствие между направлениями отечественной психологии и их представителями:**

Представители отечественной психологии	Направления отечественной психологии			
	коллективная рефлексология	деятельностный подход	общепсихологическая теория установки	нейропсихология
	А	Б	С	Д
1. Д.Узнадзе				
2. В.Бехтерев				
3. А.Р.Лурия				
4. С.Рубинштейн				
5. А. Леонтьев				

**Вариант 2 Деловое общение, его виды и формы.**

**1. Деловая коммуникация как специфический обмен информацией является процессом передачи содержания**

- 1) интеллектуального и делового
- 2) эмоционального и культурного

- 3) эмоционального и интеллектуального
- 4) рационального и делового

**2. Общение людей осуществляется с помощью коммуникаций**

- 1) вербальных и устных
- 2) вербальных и невербальных
- 3) письменных и невербальных
- 4) устных и невербальных

**3. Вербальные коммуникации осуществляются с помощью сообщений**

- 1) устных и письменных
- 2) слов и жестов
- 3) жестов и мимики
- 4) устных и бессловесных

**4. Невербальные коммуникации осуществляются посредством языка**

- 1) языка тела и слов
- 2) языка телодвижений и письменной речи
- 3) устной речи и ее параметров
- 4) языка телодвижений и диапазонов речи

**5. Коммуникации в организации важны**

- 1) только для систем управления
- 2) для управленческих и производственных систем
- 3) для всей организации в целом
- 4) только для отдельных структур организации

**6. Основатель менеджмента А. Файоль выделял составляющие организации:**

- 1) материальную и социальную
- 2) управленческую и производственную
- 3) производственную и транспортную
- 4) транспортную и финансовую

**7. Части организации, выполняющие в ней определенные функции, называются ее**

- 1) элементами
- 2) подсистемами
- 3) частями
- 4) структурами

**8. Организационная система, влияющая на свое окружение и испытывающая влияние со стороны других систем, называется**

- 1) закрытой
- 2) активной
- 3) открытой
- 4) пассивной

**9. Вариативность факторов, на которые реагирует организация, называется**

- 1) подвижность среды
- 2) неопределенность среды

- 3) статичность среды
- 4) сложность среды

**10. Скорость, с которой происходят изменения во внешней среде организации, называется**

- 1) подвижность среды
- 2) неопределенность среды
- 3) статичность среды
- 4) сложность среды

**Вариант 3 Вербальные и невербальные особенности в процессе делового общения**

**1. Чтобы беседа была эффективной, необходимо смотреть собеседнику в глаза:**

- А) все время разговора;
- Б) 2/3 времени разговора;
- В) половину времени разговора;
- Г) иногда.

**2. Если во время разговора Ваш собеседник, сидящий напротив, откинулся на спинку стула и скрестил руки на груди, значит:**

- А) он готов внимательно Вас слушать;
- Б) ему приятно с Вами общаться, он заинтересован;
- В) ему не интересна тема беседы, он не согласен с Вами;
- Г) ему просто некуда девать руки.

**3. Известно, что эмоциональное состояние влияет на походку человека. Самый широкий шаг человек делает, когда испытывает:**

- А) скуку;
- Б) гордость;
- В) печаль;
- Г) досаду.

**4. Какой из жестов говорит о превосходстве партнера, его доминировании?**

- А) постукивание по столу пальцами;
- Б) потирание ладоней;
- В) руки в боки на поясище;
- Г) почесывание шеи.

**5. Если человек во время разговора касается Вас рукой, он показывает Вам:**

- А) свою неприязнь;
- Б) свое желание Вас ударить;
- В) свою неуверенность;
- Г) свое расположение к Вам.

**6. Если человек непроизвольно в разговоре с Вами повторяет Вашу позу, жесты, слова, мимику, то он, очевидно:**

- А) неуверенный в себе человек, все копирует;
- Б) нервничает, взволнован;
- В) хочет поскорее расстаться с Вами;
- Г) расположен к Вам, согласен с Вами.



**7. Если Ваш собеседник откинулся на стуле, закинул ногу за ногу и руки за голову:**

- А) он устал, хочет расслабиться;
- Б) он демонстрирует свое превосходство, всезнайство;
- В) он открыт для равноправного диалога;
- Г) он сосредоточен, всецело поглощен темой разговора.

**8. Если во время разговора собеседник начинает собирать с одежды несуществующие ворсинки, значит:**

- А) он хочет произвести впечатление человека аккуратного, щепетильного;
- Б) он выигрывает время для раздумий;
- В) он сдерживает свою реакцию неодобрения;
- Г) он не уверен в себе, замкнут.

**9. Верхом на стуле обычно сидит человек:**

- А) замкнутый, необщительный;
- Б) показывающий свое превосходство;
- В) с низким уровнем культуры;
- Г) испытывающий нехватку времени.

**10. Если человек свел руки за спиной и одна сжимает другую, это означает:**

- А) он пытается себя сдерживать, контролировать;
- Б) он чувствует свое превосходство;
- В) он доволен ситуацией, расслаблен, искренен;
- Г) он оценивает Ваши слова

#### **Вариант 4 Психологические аспекты переговорного процесса**

**1. Отличительные черты рабочей группы:**

- 1) наличие общей социально-значимой цели деятельности;
- 2) взаимная ответственность;
- 3) разделение социально-ролевых функций;
- 4) общие политические интересы.

**2. Духовные составляющие рабочей группы:**

- 1) морально-психологический климат;
- 2) групповые мнения и настроения;
- 3) физическая конституция членов рабочей группы;
- 4) материальные компоненты деятельности рабочей группы;
- 5) доминирующая в группе система идей и взглядов.

**3. Установите соответствие между типом конформизма и его характеристиками:**

Тип конформизма партнера	Характеристики типов конформизма			
	уступчивость	приспособление	одобрение	согласие
	<b>А</b>	<b>Б</b>	<b>Г</b>	<b>Д</b>
1) Внешний конформизм				

2) Внутренний конформизм				
--------------------------	--	--	--	--

**4. Установите среди приведенных ниже положений характеристики внутреннего и внешнего конформизма:**

- 1) внешнее согласие с мнением группы;
- 2) принятие ценностей группы, как своих собственных;
- 3) несогласие с мнением группы, которое не проявляется внешне;
- 4) внутреннее усвоение установок других членов группы.

**5. Переговоры как особая форма деловой коммуникации способствуют:**

- 1) нахождению взаимоприемлемого решения;
- 2) совместному анализу проблемы;
- 3) противостоянию деловых партнеров.

**6. Установите соответствие между подходами к переговорам и их характеристиками:**

Типы подходов	Характеристики подходов			
	Поиск взаимоприемлемого решения	Противостояние сторон	Совместный анализ проблем	Не дать партнеру реализовать свои интересы
	А	Б	С	Д
1. конфронтационный подход				
2. партнерский подход				

**7. Организационная подготовка деловых переговоров включает:**

- 1) определение места и времени переговоров;
- 2) составление повестки каждого дня ведения переговоров;
- 3) проработка альтернативных решений проблемы переговоров;
- 4) формирование группы участников переговоров;
- 5) составление программы приема партнеров.

**Вариант 5 Психологические особенности публичного выступления**

**1. Искусство создания положительного имиджа о себе называется**

- 1) самореклама
- 2) самопрезентация
- 3) самостоятельность
- 4) самореализация

**2. Присчитывание предполагаемых результатов деятельности называется**

- 1) анализ целей
- 2) анализ деятельности
- 3) анализ результатов
- 4) анализ последствий

**3. Что из перечисленного может помешать установлению контакта с собеседником?**

- 1) приветствие
- 2) улыбка
- 3) поиск взаимных интересов
- 4) постоянное подчеркивание собственной значимости

**4. Какую реплику при вручении визитной карточки следует признать корректной?**

- 1) вот моя визитка
- 2) прочтите мою визитку, там все написано
- 3) позвольте вручить вам мою визитную карточку
- 4) вот моя визитка, у Вас такой точно нет

**5. На деловую встречу нужно одеваться**

- 1) так, как вам удобно
- 2) чтобы выглядеть необычно
- 3) подчеркивая свою индивидуальность
- 4) соответственно содержанию разговора

**6. Какой из перечисленных советов для развития уверенности в себе нельзя признать удачным?**

- 1) перестаньте критиковать себя
- 2) критически относитесь к партнеру
- 3) старайтесь быть позитивным
- 4) перестаньте жаловаться

**7. Признаком открытого к общению человека является**

- 1) неуверенность в себе
- 2) доверие к людям
- 3) мысли только о своей выгоде
- 4) стремление говорить в основном о себе

**8. Признаком закрытого для общения человека можно считать**

- 1) уверенность в себе
- 2) позитивность
- 3) понимание интересов других людей
- 4) избирательность в общении

**9. Деловой партнер, воспринимающий жизнь в основном положительно, характеризуется как**

- 1) позитивный тип
- 2) респектабельный тип
- 3) оптимально настроенный тип
- 4) радикально настроенный тип

**10. Деловой человек, эффективно организующий свою деятельность, характеризуется как**

- 1) позитивный тип
- 2) респектабельный тип

- 3) оптимально настроенный тип
- 4) радикально настроенный тип

**Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и владений**

**Перечень контрольных вопросов к экзамену:**

1. Понятие коммуникации, содержание, структура, виды и формы деловой коммуникации.
2. Характеристика коммуникационного процесса.
3. Электронная коммуникация. Сущность и особенности.
4. Критерии эффективности деловой коммуникации.
5. Краткая характеристика каждого вида делового общения: переговоры, совещание, деловая встреча, телефонный разговор и т.д.
6. Определение решения. Подходы к принятию решений. Организационные решения. Среда принятия решения.
7. Структура организационно-распорядительной документации.
8. ГОСТ Р 7.0.97–2016. «Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов».
9. Виды служебных писем. Составление и оформление деловых писем.
10. Лидерство в организациях. Стили лидерства.
11. Факторы, повышающие эффективность рабочих групп.
12. Особенности управления конфликтами в организациях.
13. Роль информации в деловом общении.
14. Российский и зарубежный опыт ведения деловых переговоров.
15. Понятия речевой культуры делового общения.
16. Мотивация речи.
17. Риторический инструментарий речи.
18. Основные требования, предъявляемые к деловой речи.
19. Характеристика видов речи: монолог, диалог, презентация, интервью.
20. Понятия логической культуры речи.
21. Особенности применения законов логики в деловой речи.
22. Понятие аргумент, умозаключение.
23. Искусство рассуждать и убеждать.
24. Сочетание логики и аргументации.
25. Способы опровержения доводов оппонента.
26. Психологические типы собеседников.
27. Определение психологического состояния собеседника по его манере говорить.
28. Позиция слушателя и говорящего.
29. Использование техники постановки вопросов при деловом общении.
30. Искусство отвечать на поставленные вопросы.
31. Правила поведения в конфликтных ситуациях.
32. Понятие невербальной культуры делового разговора.
33. Мимика, жесты, телодвижения как показатель внутреннего состояния собеседника. Паравербальная коммуникация.
34. Невербальные средства повышения делового статуса.
35. Национальные особенности невербального общения.
36. Этика личности и корпоративная этика.

37. Понятие протокольного мероприятия.
38. Протокольная служба и порядок ведения протокольных мероприятий.
39. Подготовка к проведению деловой беседы.
40. Проведение деловой беседы.
41. Подготовка и проведение делового совещания.
42. Роль руководителя и рядового участника делового совещания.
43. Виды переговоров и особенности их проведения.
44. Необходимые требования к успешному проведению деловых переговоров.
45. Процедура приема посетителей.
46. Правила ведения делового телефонного разговора.
47. Анализ процесса и результата проведенной деловой встречи.
48. Спор в деловом общении
49. Характеристика стилей ведения деловых переговоров.
50. Особенности переговорного процесса с зарубежными компаниями.

### **Примеры практико-ориентированных заданий**

#### **Задание 1.**

Компания UPS стремилась стать конкурентом Почтовой службе США и победила. Она специализируется на доставке небольших посылок, ежедневно вручая более 13 млн. посылок клиентам. Рекламные ролики по телевидению спрашивают: «Чем Коричневый гигант может вам помочь?» - что свидетельствует о намерении компании расширять деятельность по оказанию глобальных информационных услуг. Деятельность работников компании регламентируется разнообразными четкими правилами и процедурами. Как загрузить грузовик, как закрепить привязные ремни, как ходить, как носить ключи. Требуется носить чистую униформу каждый день, черные или коричневые туфли, нельзя носить бороду, волосы не должны касаться воротничка и т. д. Контролеры ежедневно проводят трехминутные инспекции водителей грузовиков. За рабочим столом не разрешается ни есть, ни пить. В компании четко осуществляется жесткое разделение труда. В ней процветает писанина, но одновременно компания является лидером в использовании новых технологий. Водители используют карманные компьютеры, чтобы учитывать все – от расхода топлива и пройденных километров до информации о доставленных посылках. Все водители ежедневно получают распечатки, содержащие информацию о целях и планируемых результатах.

Вопросы:

1. Дайте характеристику коммуникативной модели компании UPS, оценив ее позитивные и негативные стороны.
2. Назовите особенности вербальной и невербальной коммуникации компании UPS. Какое влияние они оказывают на конкурентоспособность компании?

#### **Задание 2.**

Деловая беседа может принять форму переговоров, если стороны имеют противоположные интересы и необходимость согласования значимых условий. Рассмотрите ситуации и составьте диалоги, используя центральный или периферический путь убеждения.

1. Художник рекламного агентства «Талант» Ю. М. Гриценко направлен на стажировку в Санкт-Петербург для повышения квалификации, о чем заключен договор между работником и работодателем. На время стажировки за Ю. М. Гриценко сохраняется место работы, ему выплачивается средняя заработная плата. Проезд к месту обучения и проживание работник оплачивает самостоятельно, но просит руководителя, чтобы компания компенсировала эти расходы. Обоснована ли эта просьба?

2. Н. Л. Семенова устраивается на работу в компанию «Старт». В связи с тем, что компания находится в Оренбурге, а Н. Л. Семенова имеет прописку в Оренбургской области, руководитель принимает ее на работу по совместительству. Но она претендует на трудоустройство в компанию как по основному месту работы. Обоснованы ли ее претензии?

Приказ от 23.03.2017 №0557/о «Об утверждении Положения о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по программам бакалавриата и магистратуры в Финансовом университете».

*Пример экзаменационного билета:*

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
**ФИНАНСОВЫЙ УНИВЕРСИТЕТ**  
**ПРИ ПРАВИТЕЛЬСТВЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
(Финансовый университет)

Краснодарский филиал	Кафедра «Философия, история и право»
Дисциплина «Деловые коммуникации»	Форма обучения очно-заочная
Курс 3	Семестр 6
Направление 38.03.02 «Менеджмент»	Профиль «Управление проектами»

**ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 1**

	<b>Задания экзаменационного билета</b>	<b>Баллы БРС</b>
	Вопросы:	
1	<b>Характеристика видов речи: монолог, диалог, презентация, интервью.</b>	25
2	<b>Лидерство в организациях. Стили лидерства.</b>	25
<b>Практико-ориентированное задание:</b>		
3	Н. Л. Семенова устраивается на работу в компанию «Старт». В связи с тем, что компания находится в Оренбурге, а Н. Л. Семенова имеет прописку в Оренбургской области, руководитель принимает ее на работу по совместительству. Но она претендует на трудоустройство в компанию как по основному месту работы. Обоснованы ли ее претензии?	2,5
<b>Тестовые задания</b>		
4	<b>Группа, возникающая стихийно и добровольно на основе межличностных отношений — ... группа.</b> а) большая; б) референтная; в) формальная; г) неформальная	2,5
5	<b>Искусство создания положительного имиджа о себе называется</b> 1) самореклама 2) самопрезентация 3) самостоятельность 4) самореализация	2,5
6	<b>Организационная подготовка деловых переговоров включает:</b> 1) определение места и времени переговоров; 2) составление повестки каждого дня ведения переговоров; 3) проработка альтернативных решений проблемы переговоров; 4) формирование группы участников переговоров; 5) составление программы приема партнеров.	2,5
	<b>ИТОГО</b>	<b>60</b>

Подготовил:

О.В. Бершадская

На основе перечня теоретических вопросов и практико-ориентированных заданий, утвержденного на заседании кафедры (протокол № \_\_\_ от \_\_. \_\_\_\_ 20\_\_ г.).

Утверждаю:

Заведующий кафедрой

М.Ф. Титоренко

«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**Методические материалы, определяющие процедуры оценивания  
знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих  
этапы формирования компетенций**

**Примеры оценочных средств для проверки каждой компетенции,  
формируемой дисциплиной**

Таблица 8 - Типовые оценочные средства для проверки каждой компетенции, формируемой дисциплиной «Деловые коммуникации (практикум)» направления 38.03.01 «Экономика»

Код компетенции	Наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Типовые задания
<b>УК-2</b>	Способность применять нормы государственного языка Российской Федерации в устной и письменной речи в процессе личной и профессиональной коммуникаций	Использует информационно – коммуникационные ресурсы и технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном языке Российской Федерации.	<p align="center"><b>Задание 1</b></p> <p>Группа разделяется на подгруппы. Преподаватель раздает студентам листы с надписью определенного рода деятельности: учебная деятельность, преподавательская деятельность, деятельность менеджера, деятельность юриста. Студенты описывают специфику деятельности, ее структуру. Результаты совместного обсуждения в подгруппах доводятся до сведения остальным группам.</p> <p align="center"><b>Задание 2</b></p> <p>Студенты продолжают работать в тех же подгруппах и рассматривать те же роды деятельности. Студенты перечисляют задачи, решаемые при осуществлении конкретной деятельности, формулируют критерии эффективного выполнения данной деятельности, обозначают профессиональные компетенции, необходимые для ее осуществления.</p> <p align="center"><b>Задание 3</b></p> <p>Группа разделяется на две подгруппы. Первая подгруппа выделяет отличительные особенности подходов к анализу управленческих ситуаций: научного, административного, «человеческих отношений». Вторая подгруппа выделяет отличительные особенности</p>



Код компетенции	Наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Типовые задания
			<p>процессуального, системного, ситуационного подходов к анализу управленческих ситуаций.</p> <p><b>Задание 4</b></p> <p>Группа разделяется на две подгруппы. Выбирается руководитель процесса. Домашнее задание — составить план и вопросы к интервью. На практическом занятии нужно провести интервью другой подгруппы.</p> <p>Предлагаются темы интервью:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• изучение уровня профессионализма работника;</li> <li>• выявление индивидуальных особенностей исполнения трудовой деятельности;</li> <li>• исследование мотивации работника;</li> <li>• аттестация рабочих мест.</li> </ul>
		<p>2.Знания: особенности личностных качеств и их влияние на процесс общения, роли и ролевые ожидания в общении, основ невербальной коммуникации в деятельности менеджера.</p>	<p><b>Задание 1</b></p> <p>Группа разделяется на две подгруппы. Выбирается руководитель процесса. Домашнее задание — выбрать тему анкетирования и составить вопросы анкеты. На практическом занятии проводится анкетирование представителей другой подгруппы.</p> <p><b>Задание 2</b></p> <p>Группа разделяется на две подгруппы. Задание для первой подгруппы: опишите образ работника в глазах руководителя, если он является представителем классической школы управления. Задание для второй подгруппы: опишите образ работника в глазах руководителя, если он является представителем концепции «человеческих отношений».</p> <p><b>Задание 3</b></p> <p>Ваш подчиненный, минуя вас, обращается к вышестоящему руководителю за разъяснениями по поводу данного вами поручения. Причем это происходит неоднократно. Ваши действия.</p> <p><b>Задание 4</b></p> <p>У вас возникает спор с подчиненным по поводу покупки нового оборудования. Вы настаиваете на приобретении оборудования определенной марки, у вашего</p>

Код компетенции	Наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Типовые задания
			подчиненного другое мнение, он это мнение не аргументирует и не пытается вас переубедить, но проявляет скрытое недовольство вашим решением. Через некоторое время мнение подчиненного подтверждается, и оборудование демонтируется. <i>Ваши действия.</i>
		3. Умения: передавать информацию устно и письменно с соблюдением требований этики профессионального общения.	<p><b>Задание 1</b>  <i>Вы - преподаватель. Ваша задача - объяснить студентам специфику управленческого труда.</i></p> <p><b>Задание 2</b>  В вашей компании принято решение о введении новой должности руководителя отдела маркетинга. Ваша задача — объяснить претендентам на эту должность специфические особенности данного вида труда, опираясь на знания о структуре деятельности.</p> <p><b>Задание 3</b>  Вы - руководитель отдела продаж. К вам обратился клиент с жалобой на вашего подчиненного. Суть его претензий в том, что клиент считает вашего подчиненного непрофессиональным и поэтому желает прекратить деловые отношения с вашей компанией. От этого контракта вы ожидали поступления крупной денежной суммы. <i>Ваши действия.</i></p> <p><b>Задание 4</b>  Ситуационная задача. «Пустые разговоры»  Описание. Подчиненные приходят к Вам, донимая мелкими, порой элементарно разрешимыми вопросами, мешают работать, не дают сосредоточиться.  <i>Задание. Предложите правильный выход из данной ситуации, не портя отношений с подчиненными.</i></p>
		4. Знания: особенности личностных качеств и их влияние на процесс общения, роли и ролевые ожидания	<p><b>Задание 1</b>  Вы заказали крупную партию товара в компании, с которой сотрудничаете много лет. Но в этой партии оказалось более 20% брака. Вами была произведена предоплата 60% от всей стоимости заказа. Ваше руководство предъявляет к вам претензии и</p>

Код компетенции	Наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Типовые задания
		в общении.	<p>требует от вас договориться с поставщиком о замене всей партии и оплате транспортных расходов в качестве компенсации.  <i>Ваши действия.</i></p> <p><b>Задание 2</b></p> <p>Антону Василькову повезло - он устроился на работу в совместное предприятие. Очень часто после рабочего дня он вместе со своими немецкими коллегами заходил в бар выпить пива и поболтать. Отношения, как казалось Антону, из деловых все больше превращались в дружеские. На следующий день после очередных «посиделок» Антон обратился к сидящему с ним рядом в офисе Питеру Бергу: «Помнишь, ты вчера рассказывал, как вы с Мартином устроили дебош в ресторане?». На что последовал очень резкий ответ: «Антон, занимайся своей работой». Молодой человек был обескуражен - вчера они с Питером были лучшими друзьями, а сегодня такое обращение.  <i>Как бы Вы объяснили Антону причину размолвки с немецким коллегой?</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Питер - грубый, невоспитанный человек.</li> <li>2. Питер убежден, что то, что было рассказано в частной беседе, не стоит предавать огласке.</li> <li>3. Питер полагает, что на рабочем месте не стоит говорить о посторонних вещах.</li> <li>4. Питеру неприятно вспоминать случай из своей жизни, о котором он рассказал, изрядно выпив.</li> </ol> <p><b>Задание 3</b></p> <p><i>Перед вами стереотипы представителей нескольких народов. Определите, к каким именно народам эти характеристики относятся:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Щедрый, терпеливый, простодушный, неорганизованный, широкая натура, любит выпить, справедливый, открытый.</li> <li>2. Вежливый, сдержанный, педантичный, малообщительный, невозмутимый, консервативный, аккуратный, добросовестный, изысканный.</li> <li>3. Агрессивный, жадный, злопамятный,</li> </ol>

Код компетенции	Наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Типовые задания
			<p>ленивый, нахальный, нечестный, безнравственный, грубый.</p> <p>4.Элегантный, галантный, болтливый, лживый, обаятельный, развратный, скупой, легкомысленный, раскованный.</p> <p>5.Аккуратный, педантичный, исполнительный, экономный, неинтересный, въедливый, сдержанный, упорный, работоспособный.</p> <p>6.Талантливый, добрый, справедливый, трудолюбивый, обаятельный, сильный, уверенный в себе, честный.</p> <p>7.Гордый, верный традициям, уважающий старших, мстительный, гостеприимный, слегка высокомерный.</p> <p>Имеются в виду следующие народы:</p> <p>1.Русские.</p> <p>2.Англичане.</p> <p>3.Проективный вариант (абсолютно отрицательный стереотип).</p> <p>4.Французы.</p> <p>5.Немцы.</p> <p>6.Проективный вариант (абсолютно положительный стереотип).</p> <p>7.Жители Северного Кавказа.</p> <p><b>Задание 4</b></p> <p>Ситуация «Пни меня»</p> <p>Работник А в целом знает свое дело хорошо и выполняет его достаточно качественно. Но при этом постоянно совершает мелкие ошибки, которых вполне можно избежать. Начальник Б каждый раз вызывает его к себе для объяснений и А получает «пинок», который на время делает его внимательнее. Затем ситуация повторяется.</p>
ПКН-4	Владение основными теориями управления человеческими ресурсами и формирования организационной культуры, а также принципами	1. Анализирует состояние и тенденции развития рынка труда с точки зрения обеспечения потребности организации в человеческих ресурсах.	<p><b>Задание 1</b></p> <p>Вы всеми силами стремитесь к заключению крупного контракта и в ходе переговоров о продаже узнаете, что представитель покупателя подыскивает себе более выгодную работу. У вас нет желания брать его к себе, но если вы намекнете ему о такой возможности, то он, вероятно, передаст заказ вашей фирме.</p> <p><i>Как вы поступите?</i></p> <p><b>Задание 2</b></p>

Код компетенции	Наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Типовые задания
	построения компенсационных систем для решения управленческих задач		<p>Вы чувствуете, что намеченные на день дела Вы не успеваете сделать вовремя. Помимо того, что уже выполнено, еще нужно провести совещание с руководителями подразделений, заказать билеты на самолет для предстоящей командировки, сделать заказ на поставку товаров и встретиться с рабочими по поводу внедрения в производство новой технологии.</p> <p><i>Вопросы:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Станете ли Вы стараться все успеть сделать самому?</li> <li>2. Перепоручите ли какие-нибудь дела своим подчиненным? Если да, то какие и кому?</li> <li>3. Что Вы перенесете на другие дни?</li> </ol> <p><b>Задание 3</b></p> <p>Вы менеджер на фирме, производящей программные продукты для ПЭВМ. На одной из презентаций вы знакомитесь с молодой дамой (молодым человеком), которая(ый) недавно была (был) управляющей(им) на фирме-конкуренте. По какой-то причине она (он) была (был) уволена(ен) и, теперь держит обиду на эту фирму. Вы можете начать ухаживать или, наоборот, принять ухаживания. Или можете взять ее (его) на работу. В ином случае, можете просто пообещать взять ее (его) на работу. Обида так сильна, что она (он) с удовольствием расскажет обо всех планах конкурента.</p> <p><i>Задание по кейсу.</i></p> <p><i>Пойдете ли Вы на тот, или иной шаг? Почему? Аргументируйте свою точку зрения.</i></p> <p><b>Задание 4</b></p> <p>Вы менеджер из крупной компании по продаже автомобилей. Компания имеет широкую сеть дилеров. Недавно у одного из них, работающего на важной сбытовой территории, начались неурядицы в семье. Дело идет к разводу, но дилер пытается приостановить и изменить решение, принятое его женой. В недалеком прошлом это был один из самых опытных и результативных продавцов вашей фирмы и</p>

Код компетенции	Наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Типовые задания
			<p>имел торговую привилегию.</p> <p><i>Задание по кейсу.</i></p> <p><i>Удастся ли ему сохранить семью, как скоро войдет в норму его семейная жизнь? Сейчас же большое количество продаж теряется. Вы как менеджер имеете юридическую возможность ликвидировать выданную этому дилеру торговую привилегию и заменить его. Как вы поступите? Почему? Аргументируйте свою точку зрения.</i></p>
		<p>2. Применяет знания роли и места управления человеческими ресурсами в общеорганизационном управлении и его связи со стратегическими задачами организации.</p>	<p><b>Задание 1</b></p> <p>Вы менеджер по производству на фирме, выпускающей холодильники. Недавно Вы узнали, что конкурирующая фирма придала своим холодильникам свойство, которого в ваших холодильниках нет, но которое окажет большое влияние на сбыт. Например, в холодильниках «NO FROST» теперь можно хранить продукты не только в вакуумной упаковке, но и обычные, не боясь их усыхания. На ежегодной специализированной выставке фирмы-конкурента будет офис для гостей, и на одном из приемов для своих дилеров глава фирмы расскажет им об этом новом свойстве холодильника и о том, каким образом это было достигнуто. Вы можете послать своего сотрудника на этот прием под видом нового дилера, чтобы узнать о нововведении.</p> <p><i>Задание по кейсу.</i></p> <p><i>Пойдете ли Вы на такой шаг? Почему? Аргументируйте свою точку зрения.</i></p> <p><b>Задание 2</b></p> <p>Вы главный менеджер известной фирмы, и из всех сил стараетесь добиться заключения выгодного контракта на большую сумму продаж с одной компанией. В ходе переговоров узнаете, что представитель покупателя подыскивает себе более выгодную работу. У Вас нет желания брать его к себе на работу, но, если Вы намекнете ему об этой возможности, он скорее всего передаст заказ именно Вам.</p> <p><i>Задание по кейсу.</i></p>

Код компетенции	Наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Типовые задания
			<p><i>Как поступите Вы? Почему? Аргументируйте свою точку зрения.</i></p> <p><b>Задание 3</b></p> <p>Вы менеджер по маркетингу и хотите сделать выборочный опрос потребителей об их реакциях на товар конкурента. Для этого Вы должны провести опрос якобы от лица несуществующего «Института маркетинга и конъюнктуры рынка».</p> <p><i>Задание по кейсу.</i></p> <p><i>Сделаете ли Вы такой опрос? Почему? Аргументируйте свою точку зрения.</i></p> <p><b>Задание 4</b></p> <p>Вы менеджер по персоналу. В вашу фирму пришла молодая способная женщина, желающая стать торговым агентом. Уровень ее квалификации значительно выше, чем у претендентов-мужчин на эту должность. Но прием ее на работу неизбежно вызовет отрицательную реакцию со стороны ряда Ваших торговых агентов, среди которых женщин нет, а также может раздосадовать некоторых важных клиентов фирмы.</p> <p><i>Задание по кейсу.</i></p> <p><i>Возьмете ли Вы эту женщину на работу? Почему? Аргументируйте свою точку зрения.</i></p>
		3. Владеет навыками анализа принципов и основ формирования компенсационных систем для решения задач управления и оценки рисков их применения.	<p><b>Задание 1</b></p> <p>Сотрудник постоянно уклоняется от ответственности, переспрашивает, как следует выполнять текущую работу, но в результате все делает весьма старательно. Сотрудник работает в компании более полугода. <i>Чем может быть вызвана эта ситуация? Каковы Ваши действия?</i></p> <p><b>Задание 2</b></p> <p>Ирина Сергеевна Колесникова работает под руководством одного и того же начальника уже 11 лет. Однажды ее давняя подруга за чаем спросила, насколько ей хорошо работать со своим начальником? Прозвучал приблизительно такой ответ: «Вообще-то ничего. Он мне не досаждаёт. Я делаю свою работу». Тогда подруга поинтересовалась: «Но ты же работаешь на одном месте 11</p>

Код компетенции	Наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Типовые задания
			<p>лет. Как ты работаешь? Тебя когда-нибудь повысят? Пожалуйста, не обижайся, но мне совершенно не понятно, какое отношение имеет то, что ты делаешь, к работе фирмы». Ирина Сергеевна задумалась: «Я действительно не знаю, хорошо ли я работаю... Мой начальник никогда со мной об этом не говорит. Правда, я всегда считала, что отсутствие новостей – уже хорошая новость. Что касается содержания и важности моей работы, то при приеме на фирму мне что-то не очень внятно пояснили и больше об этом речи не было. Мы с руководителем не особенно общаемся».</p> <p><i>Вопросы для анализа ситуации:</i>  <i>Какие цели и условия эффективности коммуникаций между руководителем и подчиненным отсутствуют?</i>  <i>Как можно определить уровень вертикальных коммуникаций?</i>  <i>Существуют ли возможности для восходящих коммуникаций в данной ситуации?</i>  <i>Каким образом можно более эффективно построить обратную связь?</i></p> <p><b>Задание 3</b></p> <p>Ситуация: Вы работаете менеджером в средней по размеру фирме. В руководимом вами трудовом коллективе, как вам стало известно, имеется неформальный лидер. Данный работник имеет более продолжительный, чем у вас, опыт работы в данной сфере деятельности, стаж его работы превышает ваш почти в два раза. Кроме того, он умеет выслушать других сотрудников, многие идут к нему за советом, а не к Вам.</p> <p>Вы наметили в ближайшее время расширить сферу деятельности фирмы, провести некоторые изменения в структуре управления. Неформальный лидер, как Вам сообщили, против предстоящих перемен.</p> <p><i>Разработайте стратегию взаимодействия менеджера и неформального лидера.</i>  <i>Выберите одну из альтернатив поведения менеджера:</i></p>



Код компетенции	Наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Типовые задания
			<p><i>Уволить несогласного лидера; Проигнорировать его мнение; Привлечь на свою сторону; Прочее (обосновать).</i></p> <p><b>Задание 4</b></p> <p>В коллективе отдела одного НИИ газовой промышленности за годы совместной работы сложились хорошие отношения между всеми членами коллектива. Отдел успешно справлялся с порученными заданиями.</p> <p>В связи с переводом на другую работу старого начальника отдела на его должность был назначен молодой ученый, известный своими новаторскими разработками. Свою деятельность новый руководитель начал с укрепления трудовой дисциплины: была установлена регистрация времени прихода на работу и ухода с работы, внутренних командировок, установлено время приемов по личным вопросам. Он значительно расширил тематику научных исследований отдела, заключив договоры с производственными организациями в соответствии со своей научной специализацией. Задания подчиненным старался давать как можно более подробно, считая, что сотрудники недостаточно компетентны в данных вопросах и что они строго должны придерживаться инструкций.</p> <p>Через некоторое время заказчики отметили ухудшение качества научных разработок отдела. В коллективе ухудшились взаимоотношения, повысилась раздражительность, начались конфликты. Решив, что нужно оздоровить коллектив, начальник отдела предложил уйти на пенсию нескольким сотрудникам, взяв на их место молодых специалистов. Однако положение не улучшилось.</p> <p><i>Ваше мнение относительно возникшей ситуации и направлений ее исправления? Определите: тип конфликта; состав конфликтующих сторон; поводы и истинные причины возникновения</i></p>

Код компетенции	Наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Типовые задания
			<i>конфликтной ситуации; методы и конкретные пути разрешения конфликта.</i>

Процедуры оценивания знаний, умений и владений регулируются соответствующими приказами, распоряжениями ректората о контроле уровня освоения дисциплин и сформированности компетенций студентов.

## **8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины**

### **8.1 Нормативно-правовые документы**

1. Конституция Российской Федерации (принята на всенародном голосовании 12 декабря 1993 г.) (с поправками)
2. Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»
3. Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»
4. Федеральный закон Российской Федерации от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»
5. ГОСТ Р ИСО 15489.1-2007. СИБИБД. Управление документами. Общие требования. Утв. приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 12.03.2007 № 28-ст
6. ГОСТ Р 7.0.97-2016. «Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов». Утв. приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 14.05. 2018 г. N 244-ст.
7. ГОСТ Р 7.0.8-2013. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения. Утв. приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 17.10.2013 № 1185-ст.

### **8.2 Основная литература**

1. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: учебник для бакалавров / под редакцией доцента Л.И. Чернышовой. - Москва: Финансовый университет, Департамент социологии, 2018. - 340 с. Режим доступа: [https://portal.fa.ru/Files/Data/70a383be-44f6-4902-af6c-74c3afd804cc/Mm\\_Delovcomm\\_bSoc\\_18.pdf](https://portal.fa.ru/Files/Data/70a383be-44f6-4902-af6c-74c3afd804cc/Mm_Delovcomm_bSoc_18.pdf)

### 8.3. Дополнительная литература

2. Руднев В.Н. Риторика. Деловое общение: Учебное пособие в образовательных учреждениях, реализующих образоват. программы ВПО по напр. "Педагогическое образование" на уровне бакалавриата, 035700 "Лингвистика", 040400 "Социальная работа", 031620 "Реклама и связи с общественностью", 035000 "Издательское дело" / В.Н. Руднев - М.: Кнорус, 2018. – [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://www.book.ru/book/926381>

3. Введенская Л.А. Деловая риторика: учебное пособие / Л.А. Введенская, Л.Г. Павлова. - 6-е изд., перераб. - Москва: Кнорус, 2019. – [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://www.book.ru/book/929970>

4. Деловое письмо [Электронный ресурс]: учебно-справочное пособие для бакалавров / автор-составитель И.Н. Кузнецов. - 7-е изд. - Москва: Дашков и К, 2017. - 196 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/4153093>.

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

1. <http://archives.ru> – официальный сайт Росархива.
2. <http://www.vniiki.ru> – официальный сайт ВНИИКИ (Online-доступ к стандартам ГОСТ, ОСТ, ТУ, ИСО, МЭК, иностранным стандартам.)
3. <http://www.etiquette.ru/> – Мир этикета
4. <http://iskysstvoetiketa.com/> - Искусство этикета
5. Справочная правовая система «Гарант» (<http://www.garant.ru>)
6. Справочная правовая система «Консультант Плюс» (<http://www.con-sultant.ru>)
7. <http://www.book.ru> – электронно-библиотечная система BOOK.RU
8. <http://biblioclub.ru> – электронно-библиотечная система «Университетская библиотека ОНЛАЙН»;
9. Электронная библиотека Финансового университета (ЭБ) <http://elib.fa.ru> /
10. Электронно-библиотечная система Znanium <http://www.znanium.com>
11. <http://elibrary.ru> – научная электронная библиотека eLibrary.ru
12. Электронно-библиотечная система издательства «ЮРАЙТ» <https://www.biblio-online.ru/>

## **10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

### **10.1. Общие положения по выполнению контрольной работы**

Контрольная работа является одной из форм контроля знаний студентов по курсу «Деловые коммуникации (практикум)» и предусмотрена учебным планом.

Тема контрольной работы выбирается в соответствии с номером зачетной книжки/студенческого билета.

Подготовка контрольной работы является важным видом самостоятельного изучения студентами курса «Деловые коммуникации (практикум)» и является одной из форм текущего контроля знаний. Для ее успешного выполнения необходимо систематически работать с учебной, справочной и научной литературой.

Назначение контрольной работы – углубить знания студентов по основным проблемам деловых коммуникаций, выявить умение анализировать социально-психологические особенности коммуникативной сферы в условиях практической работы организации. При написании работы студент должен использовать современный практический материал для анализа взаимоотношений руководителя и персонала в профессиональной деятельности менеджера.

Определив вариант контрольной работы, необходимо внимательно ознакомиться с планом и рекомендованной к теме литературой, которая будет использоваться при выполнении контрольной работы. Начинать нужно с базового учебника, отражающего программу дисциплины.

Положительной оценкой контрольной работы будет допуск к собеседованию. После проведенного собеседования работа оценивается зачетом, либо ее необходимо доработать в соответствии с полученными замечаниями. Контрольная работа, не допущенная к собеседованию или не получившая положительной оценки (оценки «зачет»), не дает оснований для допуска к итоговому зачету по дисциплине.

Приступая к выполнению контрольной работы, следует внимательно прочитать формулировку задания, так, ответ на 1 вопрос каждого варианта, должен носить не описательный характер, а представлять собой анализ указанного социально-психологического явления с приведением конкретных примеров.

Порядок выполнения контрольной работы целесообразно принять следующий. Определив номер варианта и темы, и отыскав ее в тематике контрольных работ, следует внимательно ознакомиться с планом работы. Чтобы сориентироваться в общем содержании темы и уяснить ее место во всей дисциплине, обратитесь к программе курса «Деловые коммуникации (практикум)».

Тема должна раскрываться в соответствии с планом, который выносится на первую страницу работы. План состоит из трех заданий, 1-е из которых носит теоретический характер, а второй третий представляют собой практическое задание, подразумевающее самостоятельный анализ студентом предложенной социально-психологической проблемы и решение ситуационной задачи и теста.

Следует особое внимание обратить на правильное оформление работы. Необходимо выделить в тексте рассматриваемые вопросы, объем ответов на вопросы должен быть соразмерен, так недопустимо рассматривать первый вопрос на двух страницах, а второй на десяти. Приводимые в тексте цитаты должны быть снабжены ссылками на источники. В конце текста приводится список использованной литературы.

*Требования к оформлению контрольной работы:*

Текст контрольной работы выполняется с использованием компьютера и распечатывается на одной стороне листа белой бумаги формата А4. Цвет шрифта должен

быть черным, шрифт – Times New Roman, размер 14, межстрочный интервал - 1,5. Полуужирный шрифт для выделения названий структурных элементов работы, отдельных слов не используется. Не разрешается использовать компьютерные возможности акцентирования внимания на отдельных терминах, положениях, формулах путем использования шрифтов разной гарнитуры.

Номера страниц проставляют в середине нижнего поля листа, соблюдая сквозную нумерацию. Точка в номере страницы не ставится. Титульный лист включают в общую нумерацию страниц, но номер страницы не проставляется. Нумерация начинается со второй страницы — «Содержание».

Каждое задание и другие структурные элементы работы — содержание, список использованных источников — начинаются с новой страницы.

В заключительной части контрольной работы необходимо привести список использованных источников, содержащий не менее 10-12 учебников, монографий и статей периодической печати.

*Список использованных источников* должен содержать сведения об источниках, которые использовались при написании контрольной работы.

*Составление списка литературы* осуществляется в соответствии с Межгосударственными стандартами ГОСТ 7.82-2001. СИБИД. «Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления», ГОСТ 7.1-2—3 «Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления» и ГОСТ 7.23-96 «Система стандартов по информации, библиотечному издательскому делу. Издания информационные».

В структуру списка литературы входит основная и дополнительная литература по алфавиту, которая может включать:

- нормативные и правовые акты;
- сборники статей и официальных материалов;
- материалы конференций, совещаний, семинаров;
- журналы;
- электронные ресурсы;
- книги, учебники, учебные пособия, монографии;
- учебно-методическую литературу и прочие издания;
- справочно-информационные системы.

при составлении списка нормативных и правовых актов их следует расположить по степени убывания юридической силы.

### **10.1.1 Образцы оформления списка литературы**

#### **1. Нормативные и правовые акты.**

##### **1.1 Нормативные акты**

*Пример:*

Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993) с учетом поправок, внесенных Законами Российской Федерации о поправках к Конституции Российской Федерации от 30.12.2008 № 6- ФКЗ, от 30.12.2008 № 7- ФКЗ, от 05.02.2014 № 2- ФКЗ) // Собрание законодательства Российской Федерации, 14.04.2014, № 15, ст. 1691.

#### **2. Сборники статей и официальных материалов**

##### **2.1 Статья**

Фамилия И.О. Название статьи // Название журнала. - Год. - Номер. – Страницы, на которых размещена статья.

*Пример:*

Иванова А.П. Анализ причин негативного микроклимата в организации // Конфликты в организации: теория и практика. – 2017. - № 7.- С. 23-29 .

2.2 Статья, если авторов более трех

Заглавие статьи / И.О. Фамилия первого автора [и др.] // Заглавие документа: сведения, относящиеся к заглавию / сведения о редакторе, составителе, переводчике. – Место издания, - год издания. – Первая и последняя страница статьи.

*Пример:*

Социальная депривация: гендерный аспект, подходы к профилактике / Е.С.Емельянов [и др.] // Социальная психология сегодня: материалы конф. – Краснодар, 2018. – С. 24-25.

### 3.Журналы

*Пример:*

Электронный журнал «Деловые коммуникации». – 2018 -.Москва – 8 раз в год.- Режим доступа [http:// http://epsy.fa.ru/](http://http://epsy.fa.ru/) , свободный (дата обращения 20.04.2018).

### 4.Электронные ресурсы

*Пример:*

Деловые коммуникации: лекции для студентов. 1 курс [Электронный ресурс]. - М., 2018. Электрон. опт. диск (CD – Rom).

*Источники нумеруются арабскими цифрами без точки и печатаются с абзацного отступа.*

Контрольная работа выполняется в электронном виде. Файл с работой прикрепляется в репозитории.

Образец оформления титульного листа приведен далее.

## 10.2 Варианты контрольных работ

Вариант 0

1. Основные принципы и понятия дисциплины «Деловые коммуникации (практикум)»

2. Азбука делового этикета: внешний облик, контакты.

3. Правила деловой переписки. Стандартные фразы и выражения деловых писем. Гарантийное письмо (собственный пример).

Вариант 1

1. Вербальное и невербальное общение.

2. Рекомендации к написанию деловых писем.

3. Правила деловой переписки. Стандартные фразы и выражения деловых писем. Рекламное письмо (собственный пример).

#### Вариант 2

1. Слушание собеседника, виды слушания.
  2. Азбука делового этикета: визитные карточки.
  3. Правила деловой переписки. Стандартные фразы и выражения деловых писем.
- Сопроводительное письмо (собственный пример).

#### Вариант 3

1. Общение – как взаимодействие.
  2. Сущность, виды и типы конфликтов.
  3. Правила деловой переписки. Стандартные фразы и выражения деловых писем.
- Письмо – приглашение (собственный пример).

#### Вариант 4

1. Этика делового общения.
  2. Азбука делового этикета: сувениры, отдых, восточная кухня.
  3. Правила деловой переписки. Стандартные фразы и выражения деловых писем.
- Письмо – предложение о совместном сотрудничестве (собственный пример).

#### Вариант 5

1. Деловой этикет и правила этикета.
  2. Причины возникновения конфликтов. Управление конфликтами.
  3. Правила деловой переписки. Стандартные фразы и выражения деловых писем.
- Письмо – запрос (собственный пример).

#### Вариант 6

1. Правила общения по телефону.
  2. Азбука делового этикета: визиты, официальные приемы.
  3. Правила деловой переписки. Стандартные фразы и выражения деловых писем.
- Письмо – просьба (собственный пример).

#### Вариант 7

1. Формирование переговорного процесса, методы и правила ведения переговоров.
  2. Спор, его цели и подходы.
  3. Правила деловой переписки. Стандартные фразы и выражения деловых писем.
- Информационное письмо (собственный пример).

#### Вариант 8

1. Создание благоприятного психологического климата во время переговоров. Искусство комплимента.
  2. Психологическая характеристика стресса.
  3. Правила деловой переписки. Стандартные фразы и выражения деловых писем.
- Рекомендательное письмо (собственный пример).

#### Вариант 9

1. Убеждение партнера при проведении деловых переговоров. Принятие решений и завершение беседы.
  2. Особенности японского делового общения.
  3. Правила деловой переписки. Стандартные фразы и выражения деловых писем.
- Письмо – благодарность (собственный пример).

### **10.3. Пример оформления титульного листа контрольной работы**

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
**ФИНАНСОВЫЙ УНИВЕРСИТЕТ**  
**ПРИ ПРАВИТЕЛЬСТВЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
(Финансовый университет)

**Краснодарский филиал Финуниверситета**

Кафедра «Философия, история и право»

Направление \_\_\_\_\_

профиль: \_\_\_\_\_

**Контрольная работа**  
**по дисциплине**  
**«Деловые коммуникации (практикум)»**

Вариант \_\_\_\_\_

Студент

\_\_\_\_\_  
(И.О.Ф.)

курс

Преподаватель

\_\_\_\_\_  
(уч. степень.,  
должность И.О.Ф.)

Краснодар 20\_\_\_\_



## **11 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень необходимого программного обеспечения и информационных справочных систем**

### **11.1 Комплект лицензионного программного обеспечения**

1. Microsoft Windows 7 Professional
2. Microsoft Office 2010 Pro
3. Антивирус ESET Endpoint Security
4. Project Expert 7

### **11.2 Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы**

- 1 Справочная правовая система «Консультант Плюс». URL: <http://www.consultant.ru>
- 2 Информационно-правовая система «Гарант-аэро». URL: <http://www.garant.ru>

### **11.3 Сертифицированные программные и аппаратные средства защиты информации: не предусмотрены**

Каждый обучающийся в течение всего обучения обеспечивается индивидуальным неограниченным доступом к электронно-библиотечной системе и электронной информационно-образовательной среде Краснодарского филиала Финансового университета.

Электронная информационно-образовательная среда Финансового университета обеспечивает:

- доступ к учебным планам, рабочим программам дисциплин, практик, к указаниям электронных библиотечных систем и электронным образовательным ресурсам, указанным в рабочих программах.

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

Материально-техническая база Краснодарского филиала Финансового университета соответствует действующим противопожарным правилам и нормам, обеспечивает проведение всех видов дисциплинарной и междисциплинарной подготовки, практической и научно-исследовательской работ обучающихся, предусмотренных учебным планом.

Образовательный процесс обеспечивается специальными помещениями, которые представляют собой аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, выполнения курсовых работ, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, помещения для самостоятельной работы студентов и помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования. Специальные помещения укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, обеспечивающими представление учебной информации большой аудитории, демонстрационным оборудованием.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой, обеспечивающей доступ к сети Интернет и электронной информационно-образовательной среде Краснодарского филиала Финансового университета.