

АНО ВО «Межрегиональный открытый социальный институт»



УТВЕРЖДАЮ

Декан факультета экономико-правового и психолого-педагогического образования / О.Е. Баланчук

Протокол заседания Совета факультета экономико-правового и психолого-педагогического образования

№ 2 « 30 » 09 2021 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

по учебной дисциплине	Деловое общение и деловые коммуникации
образовательная программа	(наименование) 37.03.01 Психология. Социальная психология
форма обучения	очно-заочная

Йошкар-Ола, 2021

СОДЕРЖАНИЕ

1. Пояснительная записка	3
2. Структура учебной дисциплины для очно-заочной формы обучения	5
3. Содержание учебной дисциплины.....	6
4. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	9
5. Материально-техническое обеспечение учебной дисциплины	10
6. Методические указания для обучающихся по освоению учебной дисциплины	11
Приложение к РПУД.....	15

1. Пояснительная записка

Цель изучения учебной дисциплины:

Цель – освоение теоретических основ делового общения, принципов и методов организации деловых коммуникаций и формирование навыка взаимодействия с партнерами в профессиональной и деловой сфере.

Место учебной дисциплины в учебном плане:

Учебная дисциплина «Деловое общение и деловые коммуникации» относится к коммуникативному модулю учебного плана по направлению подготовки 37.03.01 Психология. Социальная психология.

Перечень планируемых результатов обучения по учебной дисциплине (модулю), соотнесенных с индикаторами достижения компетенций:

Компетенция (код и наименование)	Индикаторы компетенций (код и наименование)	Результаты обучения
УК-4: Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах).	УК-4.2: Адекватно воспринимает и критически оценивает устную и письменную деловую информацию на русском/ иностранном(ых) языке(ах).	Знать: методы обработки устной и письменной деловой информации. Уметь: свободно воспринимать, анализировать и критически оценивать устную и письменную деловую информацию. Владеть: способностью логично и адекватно излагает свою точку зрения о воспринятой (устном или письменном) материале.
	УК-4.3: Использует различные формы, виды устной и письменной коммуникации на русском/ иностранном(ых) языке(ах).	Знать: формы, виды устной и письменной коммуникации. Уметь: грамотно и целесообразно использовать различные формы, виды устной и письменной коммуникации. Владеть: способностью логически и грамматически верно строить устную и письменную коммуникацию.
	УК-4.4: Использует адекватные целям и ситуациям общения языковые средства для решения профессиональных задач в деловой коммуникации на русском и иностранном(ых) языке(ах).	Знать: основные приемы и языковые средства осуществления деловой коммуникации. Уметь: грамотно строить коммуникацию, исходя из целей и ситуации; использовать коммуникативно приемлемые стиль общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнёрами. Владеть: способностью логически и грамматически

		верно строить деловую коммуникацию для решения профессиональных задач.
--	--	--

Формы текущего контроля успеваемости обучающихся: устный опрос, практические задания, практические задачи, тест, доклад, реферат.

Форма промежуточной аттестации: зачет.

2. Структура учебной дисциплины для очно-заочной формы обучения

Общая трудоёмкость учебной дисциплины составляет 2 з.е., 72 ч., в том числе контактная работа обучающихся с преподавателем 24 ч., самостоятельная работа обучающихся 48 ч., 2 семестр.

№ п/п	Раздел учебной дисциплины/темы	Всего	Виды учебной работы (в часах)				
			Контактная			Промежуточная аттестация	Самостоятельная работа
			Лекции	Семинар/ Практические занятия/курсовая работа	Лабораторные занятия		
1.	Тема 1. Основные характеристики делового общения и деловой коммуникации	14	2	2	-	-	10
2.	Тема 2. Средства деловой коммуникации	10	2	2	-	-	6
3.	Тема 3. Психологические проблемы деловой коммуникации	16	4	2	-	-	10
4.	Тема 4. Формы деловых контактов	18	2	4	-	-	12
5.	Тема 5. Этика и этикет деловых коммуникаций	14	2	2	-	-	10
	зачет	-	-	-	-	-	-
	итого:	72	12	12	-	-	48

3. Содержание учебной дисциплины

№	Наименование раздела учебной дисциплины /темы	Содержание
1	Тема 1. Основные характеристики делового общения и деловой коммуникации	<p>Перечень вопросов, выносимых на лекционное занятие Общение, виды общения. Деловое общение, его особенности. Правила речевого общения. Деловой разговор и речевые ошибки. Техника речи.</p>
		<p>Перечень вопросов, выносимых на семинар/практическое занятие Аспекты деловых коммуникаций. Структура и виды деловых коммуникаций. Предмет деловых коммуникаций. Характеристика субъектов коммуникации. Виды деловых коммуникаций.</p>
		<p>Перечень вопросов, выносимых на самостоятельное изучение, с указанием вида самостоятельной работы 1. Подготовка к аудиторным занятиям: Цели и задачи изучения деловых коммуникаций. Роль деловых коммуникаций в жизни человека. Определение и структура коммуникации. Функции и виды коммуникации. Коммуникации в управлении. Совершенствование коммуникаций в организациях. Отличие деловых коммуникаций от повседневных. 2. Подготовка доклада/реферата.</p>
2	Тема 2. Средства деловой коммуникации	<p>Перечень вопросов, выносимых на лекционное занятие Вербальные средства. Невербальные средства. Роль эмоций. Управление эмоциональным интеллектном. Коммуникационные барьеры. Активное слушание.</p>
		<p>Перечень вопросов, выносимых на семинар/практическое занятие Особенности вербальной коммуникации. Структура и функции невербальной коммуникации. Графология. Кинесика. Такесика. Проксемика. Физиогномика. Конституционная психология. Просодика.</p>
		<p>Перечень вопросов, выносимых на самостоятельное изучение, с указанием вида самостоятельной работы 1. Закрепление пройденного материала по теме: Средства деловой коммуникации. 2. Подготовка доклада/реферата.</p>
3	Тема 3. Психологические проблемы деловой коммуникации	<p>Перечень вопросов, выносимых на лекционное занятие Причины плохой коммуникации. Факторы, затрудняющие адекватное восприятие в коммуникации. Стереотипы и установки при восприятии партнера в коммуникации. Суггестия, конформизм, нонконформизм в деловых коммуникациях. Защитные механизмы в деловой</p>

		<p>коммуникации.</p> <p>Перечень вопросов, выносимых на семинар/практическое занятие Влияние личностно-психологических качеств индивида на характер коммуникации. Роль личностной эффективности в деловой коммуникации.</p> <p>Перечень вопросов, выносимых на самостоятельное изучение, с указанием вида самостоятельной работы 1. Подготовка к аудиторным занятиям: Индивидуальные различия коммуникативной деятельности. Учет типа темперамента в деловых коммуникациях. Проявление особенностей характера личности в деловых коммуникациях. Учет возрастных и гендерных особенностей личности. 2. Подготовка доклада/реферата.</p>
4	Тема 4. Формы деловых контактов	<p>Перечень вопросов, выносимых на лекционное занятие Деловая беседа, основные методы и техники аргументации. Деловые переговоры и дискуссии. Деловые совещания и собрания. Прием подчиненных, общение с коллегами и начальником. Публичные выступления.</p> <p>Перечень вопросов, выносимых на семинар/практическое занятие Принципы и закономерности проведения деловых встреч, переговоров, совещаний, телефонного делового общения. Особенности индивидуальной и групповой беседы. Беседа как форма диалогического взаимодействия. Структура беседы. Принципы проведения беседы. Этапы организации деловой беседы. Подготовка к беседе: система подготовки к беседе, план беседы. Структура деловой беседы. Деловые переговоры. Особенности деловых переговоров и их характер. Основные стадии деловых переговоров: подготовка к переговорам, процесс ведения переговоров, анализ результатов переговоров и выполнение достигнутых договоренностей.</p> <p>Перечень вопросов, выносимых на самостоятельное изучение, с указанием вида самостоятельной работы 1. Подготовка к аудиторным занятиям: Ведение переговоров по телефону. Правила телефонных переговоров. Организация и порядок проведения делового совещания. Публичные выступления и участие в дискуссиях (рекомендации, требования и ограничения со стороны делового этикета). Правила подготовки публичного выступления. Формы публичного выступления. Основы ораторского искусства. Основные стратегии проведения дискуссии. Этапы проведения дискуссии. 2. Подготовка доклада/реферата.</p>

5	Тема 5. Этика и этикет деловых коммуникаций	<p>Перечень вопросов, выносимых на лекционное занятие</p> <p>Этические принципы деловых коммуникаций. Психологические приемы влияния на партнера. Психологическое воздействие: механизмы, средства и методы. Защита от манипуляций в деловых коммуникациях.</p>
		<p>Перечень вопросов, выносимых на семинар/практическое занятие</p> <p>Основные понятия об этикете. Методы и навыки ведения телефонных переговоров. Организация делового завтрака, обеда и ужина. Психологические аспекты имиджа делового человека. Принципы успешной организации времени делового человека.</p>
		<p>Перечень вопросов, выносимых на самостоятельное изучение, с указанием вида самостоятельной работы</p> <p>1. Подготовка к аудиторным занятиям: Механизмы внедрения этических норм в деловые коммуникации. Этические особенности восприятия информации в деловых коммуникациях. Речевой этикет: приветствие, представление. Коммуникативные качества речи. Деловой этикет.</p> <p>2. Подготовка доклада/реферата.</p>

Распределение трудоемкости СРС при изучении учебной дисциплины

Вид самостоятельной работы	Трудоемкость (час)
Подготовка к зачету	14
Проработка конспекта лекций	8
Подготовка к практическим (семинарским) занятиям	8
Проработка учебного материала	8
Написание докладов и рефератов	10
Решение отдельных задач	-

4. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Основная литература

1. Мунин, А. Н. Деловое общение / А. Н. Мунин. – 4-е изд. – Москва : ФЛИНТА, 2021. – 376 с. – (Библиотека психолога). – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=83389> (ЭБС «Университетская библиотека онлайн»).

Дополнительная литература

1. Деловое общение : учебное пособие / авт.-сост. И. Н. Кузнецов. – 9-е изд. – Москва : Дашков и К°, 2021. – 524 с. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=621627> (ЭБС «Университетская библиотека онлайн»).

2. Круглова, С. А. Деловая коммуникация : учебное пособие : [16+] / С. А. Круглова, И. В. Щербакова. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2021. – 88 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=618860> (ЭБС «Университетская библиотека онлайн»).

3. Чернышова, Л. И. Деловое общение : учебное пособие / Л. И. Чернышова. – Москва : Юнити-Дана, 2017. – 415 с. : табл., схем. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=691477> (ЭБС «Университетская библиотека онлайн»).

4. Деловое общение : учебное пособие : [16+] / П. К. Магомедова, А. С. Шапиева, Ш. И. Булуева, А. А. Цамаева ; Дагестанский государственный педагогический университет, Дагестанский государственный университет народного хозяйства (ДГУНХ), Чеченский государственный университет. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2021. – 252 с. : табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=613810> (ЭБС «Университетская библиотека онлайн»).

5. Титова, Л. Г. Деловое общение : учебное пособие / Л. Г. Титова. – Москва : Юнити-Дана, 2017. – 271 с. : табл., схем. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=691649> (ЭБС «Университетская библиотека онлайн»).

5. Материально-техническое обеспечение учебной дисциплины

Материально-техническую базу для проведения лекционных и практических занятий по учебной дисциплине составляют:

Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа
<p>Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, 424007, Республика Марий Эл, г. Йошкар-Ола, ул. Прохорова, д.28, каб. № 208.</p>	<p>Основное учебное оборудование: специализированная мебель (учебные парты, стулья, стол преподавателя, учебная доска). Технические средства обучения: переносной ноутбук, мультимедийный проектор, экран.</p>	<p>СПС «Консультант Плюс», СПС «Гарант» (договор о сотрудничестве от 23.09.2013 г. с ЗАО «Компьютерные технологии» (ПС Гарант)), регистрационный лист зарегистрированного пользователя ЭПС «Система ГАРАНТ» от 16.02.2012 г. №12-40272-000944; договоры с ООО «КонсультантПлюс Марий Эл» №2017-СВ-4 от 28.12.2016 г., Windows 10 Education, Windows 8, Windows 7 Professional (Microsoft Open License), Office Standart 2007, 2010 (Microsoft Open License), Office Professional Plus 2016 (Microsoft Open License), Kaspersky Endpoint Security (Лицензия №17E0-171117-092646-487-711, договор №Tr000171440 от 17.07.2017 г.).</p>
<p>Помещение для самостоятельной работы, 424007, Республика Марий Эл, г. Йошкар-Ола, ул. Прохорова, д.28, каб. № 302.</p>	<p>Основное учебное оборудование: специализированная мебель (учебные парты, стулья, стол преподавателя, учебная доска). Технические средства обучения: автоматизированные рабочие места, с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационную образовательную среду организации.</p>	<p>СПС «Консультант Плюс», СПС «Гарант» (договор о сотрудничестве от 23.09.2013 г. с ЗАО «Компьютерные технологии» (ПС Гарант)), регистрационный лист зарегистрированного пользователя ЭПС «Система ГАРАНТ» от 16.02.2012 г. №12-40272-000944; договоры с ООО «КонсультантПлюс Марий Эл» №2017-СВ-4 от 28.12.2016 г. Windows 7 Professional (Microsoft Open License). Sys Ctr Endpoint Protection ALNG Subscriptions VL OLVS E 1Month AcademicEdition Enterprise Per User (Сублиц. договор № Tr000171440 17.07.2017). Office Prosessional 2010 (Microsoft Open License). Архиватор 7-zip (GNU LGPL). Adobe Acrobat Reader DC (Бесплатное ПО). Adobe Flash Player (Бесплатное ПО).</p>

6. Методические указания для обучающихся по освоению учебной дисциплины

Методические указания для обучающихся с целью подготовки к лекционным занятиям

В ходе лекций преподаватель излагает и разъясняет основные, наиболее сложные для понимания темы, а также связанные с ней теоретические и практические проблемы, дает рекомендации на семинарское занятие и указания на самостоятельную работу.

В ходе лекционных занятий необходимо:

– вести конспектирование учебного материала, обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации.

– желательно оставлять в рабочих конспектах поля, на которых делать пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений.

– задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций;

– дорабатывать конспект лекции, делая в нем соответствующие записи из литературы, рекомендованной преподавателем и предусмотренной учебной программой – в ходе подготовки к семинарам изучить основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой, новыми публикациями в периодических изданиях журналах, газетах и т.д. При этом учесть рекомендации преподавателя и требования учебной программы.

Методические указания для подготовки к практическим (семинарским) занятиям

Начиная подготовку к семинарскому занятию, необходимо обратить внимание на конспект лекций, разделы учебников и учебных пособий, которые способствуют общему представлению о месте и значении темы в изучаемом курсе. Затем следует поработать с дополнительной литературой, сделать записи по рекомендованным источникам. Подготовка к семинарскому занятию включает 2 этапа:

- 1й этап - организационный;
- 2й этап - закрепление и углубление теоретических знаний.

На первом этапе обучающийся планирует свою самостоятельную работу, которая включает:

- уяснение задания, выданного на самостоятельную работу;
- подбор рекомендованной литературы;
- составление плана работы, в котором определяются основные пункты предстоящей подготовки.

Составление плана дисциплинирует и повышает организованность в работе.

Второй этап включает непосредственную подготовку обучающегося к занятию. Начинать надо с изучения рекомендованной литературы. Необходимо помнить, что на лекции обычно рассматривается не весь материал, а только его часть. Остальная её часть восполняется в процессе самостоятельной работы. В связи с этим работа с рекомендованной литературой обязательна. Особое внимание при этом необходимо обратить на содержание основных положений и выводов, объяснение явлений и фактов, уяснение практического применения рассматриваемых теоретических вопросов. В процессе этой работы обучающийся должен стремиться понять и запомнить основные положения рассматриваемого материала, примеры, поясняющие его, а также разобраться в иллюстративном материале. Заканчивать подготовку следует составлением плана (конспекта) по изучаемому материалу (вопросу). Это позволяет составить концентрированное, сжатое представление по изучаемым вопросам. В процессе подготовки к занятиям рекомендуется взаимное обсуждение материала, во время которого закрепляются знания, а также приобретает практика в изложении и разъяснении

полученных знаний, развивается речь. При необходимости следует обращаться за консультацией к преподавателю. Готовясь к консультации, необходимо хорошо продумать вопросы, которые требуют разъяснения.

Ввиду трудоемкости подготовки к семинару следует продумать алгоритм действий, еще раз внимательно прочитать записи лекций и уже готовый конспект по теме семинара, тщательно продумать свое устное выступление.

Записи имеют первостепенное значение для подготовки к семинарским работы обучающихся. Они помогают понять построение изучаемого материала, выделить основные положения и проследить их логику. Ведение записей способствует превращению чтения в активный процесс, мобилизует, наряду со зрительной, и моторную память. Следует помнить: у обучающегося, систематически ведущего записи, создается свой индивидуальный фонд подсобных материалов для быстрого повторения прочитанного, для мобилизации накопленных знаний. Особенно важны и полезны записи тогда, когда в них находят отражение мысли, возникшие при самостоятельной работе. Важно развивать умение сопоставлять источники, продумывать изучаемый материал.

Большое значение имеет совершенствование навыков конспектирования. Преподаватель может рекомендовать обучающимся следующие основные формы записи: план (простой и развернутый), выписки, тезисы.

Результаты конспектирования могут быть представлены в различных формах.

План - это схема прочитанного материала, краткий (или подробный) перечень вопросов, отражающих структуру и последовательность материала. Подробно составленный план вполне заменяет конспект.

Конспект - это систематизированное, логичное изложение материала источника. Различаются четыре типа конспектов.

План-конспект - это развернутый детализированный план, в котором достаточно подробные записи приводятся по тем пунктам плана, которые нуждаются в пояснении.

Текстуальный конспект – это воспроизведение наиболее важных положений и фактов источника.

Свободный конспект - это четко и кратко сформулированные (изложенные) основные положения в результате глубокого осмысливания материала. В нем могут присутствовать выписки, цитаты, тезисы; часть материала может быть представлена планом.

Тематический конспект составляется на основе изучения ряда источников и дает более или менее исчерпывающий ответ по какой-то схеме (вопросу).

На семинаре каждый его участник должен быть готовым к выступлению по всем поставленным в плане вопросам, проявлять максимальную активность при их рассмотрении. Выступление должно строиться свободно, убедительно и аргументировано. Необходимо следить, чтобы выступление не сводилось к репродуктивному уровню (простому воспроизведению текста), не допускать и простое чтение конспекта. Необходимо, чтобы выступающий проявлял собственное отношение к тому, о чем он говорит, высказывал свое личное мнение, понимание, обосновывал его и мог сделать правильные выводы из сказанного.

Выступления других обучающихся необходимо внимательно и критически слушать, подмечать особенное в суждениях обучающихся, улавливать недостатки и ошибки. При этом обратить внимание на то, что еще не было сказано, или поддержать и развить интересную мысль, высказанную выступающим. Изучение обучающимися фактического материала по теме практического занятия должно осуществляться заблаговременно. Под фактическим материалом следует понимать специальную литературу по теме занятия, систему нормативных правовых актов, а также арбитражную практику по рассматриваемым проблемам. Особое внимание следует обратить на дискуссионные теоретические вопросы в системе изучаемого вопроса: изучить различные точки зрения ведущих ученых, обозначить противоречия современного законодательства.

Для систематизации основных положений по теме занятия рекомендуется составление конспектов.

При этом следует обратить внимание на:

- составление списка нормативных правовых актов и учебной и научной литературы по изучаемой теме;
- изучение и анализ выбранных источников;
- изучение и анализ арбитражной практики по данной теме, представленной в информационно - справочных правовых электронных системах и др.;
- выполнение предусмотренных программой заданий в соответствии с тематическим планом;
- выделение наиболее сложных и проблемных вопросов по изучаемой теме, получение разъяснений и рекомендаций по данным вопросам с преподавателями кафедры на консультациях;
- проведение самоконтроля путем ответов на вопросы текущего контроля знаний, решения представленных в учебно-методических материалах кафедры задач, тестов, написания рефератов и эссе по отдельным вопросам изучаемой темы.

Семинарские занятия завершают изучение наиболее важных тем учебной дисциплины. Они служат для закрепления изученного материала, развития умений и навыков подготовки докладов, сообщений, приобретения опыта устных публичных выступлений, ведения дискуссии, аргументации и защиты выдвигаемых положений, а также для контроля преподавателем степени подготовленности обучающихся по изучаемой дисциплине.

Методические указания для обучающихся по освоению учебной дисциплины в ходе самостоятельной работы

Методика организации самостоятельной работы обучающихся зависит от структуры, характера и особенностей изучаемой дисциплины, объема часов на ее изучение, вида заданий для самостоятельной работы обучающихся, индивидуальных особенностей обучающихся и условий учебной деятельности.

При этом преподаватель назначает обучающимся варианты выполнения самостоятельной работы, осуществляет систематический контроль выполнения обучающимися графика самостоятельной работы, проводит анализ и дает оценку выполненной работы.

Своевременное и качественное выполнение самостоятельной работы базируется на соблюдении настоящих рекомендаций и изучении рекомендованной литературы. Обучающийся может дополнить список использованной литературы современными источниками, не представленными в списке рекомендованной литературы, и в дальнейшем использовать собственные подготовленные учебные материалы при написании контрольных (РГР), курсовых и выпускных квалификационных работ.

Самостоятельная работа обучающихся осуществляется в аудиторной и внеаудиторной формах. Самостоятельная работа обучающихся в аудиторное время может включать:

- конспектирование (составление тезисов) лекций, выполнение контрольных работ;
- решение задач;
- работу со справочной и методической литературой;
- работу с нормативными правовыми актами;
- выступления с докладами, сообщениями на семинарских занятиях;
- защиту выполненных работ;
- участие в оперативном (текущем) опросе по отдельным темам изучаемой дисциплины;
- участие в беседах, деловых (ролевых) играх, дискуссиях, круглых столах, конференциях;

- участие в тестировании и др.

Самостоятельная работа обучающихся во внеаудиторное время может состоять из:

- повторение лекционного материала;
- подготовки к семинарам (практическим занятиям);
- изучения учебной и научной литературы;
- изучения нормативных правовых актов (в т.ч. в электронных базах данных);
- решения задач, выданных на практических занятиях;
- подготовки к контрольным работам, тестированию и т.д.;
- подготовки к семинарам устных докладов (сообщений);
- подготовки рефератов, эссе и иных индивидуальных письменных работ по заданию преподавателя;
- выполнения курсовых работ, предусмотренных учебным планом;
- выделение наиболее сложных и проблемных вопросов по изучаемой теме, получение разъяснений и рекомендаций по данным вопросам с преподавателями кафедры на их еженедельных консультациях;
- проведение самоконтроля путем ответов на вопросы текущего контроля знаний, решения представленных в учебно-методических материалах кафедры задач, тестов;
- написания рефератов и эссе по отдельным вопросам изучаемой темы.
- подготовки к семинарам устных докладов (сообщений);
- подготовки рефератов, эссе и иных индивидуальных письменных работ по заданию преподавателя;
- выполнения курсовых работ, предусмотренных учебным планом;
- выполнения выпускных квалификационных работ и др.

АНО ВО «Межрегиональный открытый социальный институт»

**Фонд оценочных средств
для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации**

по дисциплине

Деловое общение и деловые коммуникации

(наименование)

образовательная программа

37.03.01 Психология. Социальная психология

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по учебной дисциплине, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций. Описание показателей оценивания компетенций
17
2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности в процессе освоения образовательной программы, критерии оценивания19
3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.....49

1. Перечень планируемых результатов обучения по учебной дисциплине, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций. Описание показателей оценивания компетенций

В процессе освоения образовательной программы обучающиеся осваивают компетенции указанные в федеральных государственных образовательных стандартах высшего образования, сопоставленные с видами деятельности. Освоение компетенций происходит поэтапно через последовательное изучение учебных дисциплин, практик, подготовки ВКР и других видов работ, предусмотренных учебным планом АНО ВО МОСИ.

№ п/п	Планируемые результаты освоения программы (код и содержание компетенции)	Индикаторы достижения компетенций	Планируемые результаты обучения по дисциплине	Оценочные средства представление в ФОС
1	<p>УК-4: Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах).</p>	<p>УК-4.2: Адекватно воспринимает и критически оценивает устную и письменную деловую информацию на русском/ иностранном(ых) языке(ах).</p>	<p>Знать: методы обработки устной и письменной деловой информации. Уметь: свободно воспринимать, анализировать и критически оценивать устную и письменную деловую информацию. Владеть: способностью логично и адекватно излагает свою точку зрения о воспринятой (устном или письменном) материале.</p>	<p>Вопросы для устного опроса Практические задания Практические задачи Тестовые задания Темы докладов и рефератов Перечень теоретических вопросов, практических и тестовых заданий к зачету</p>
		<p>УК-4.3: Использует различные формы, виды устной и письменной коммуникации на русском/ иностранном(ых) языке(ах).</p>	<p>Знать: формы, виды устной и письменной коммуникации. Уметь: грамотно и целесообразно использовать различные формы, виды устной и письменной коммуникации. Владеть: способностью логически и</p>	<p>Вопросы для устного опроса Практические задания Практические задачи Тестовые задания Темы докладов и рефератов Перечень теоретических вопросов, практических и тестовых заданий</p>

			грамматически верно строить устную и письменную коммуникацию.	к зачету
		УК-4.4: Использует адекватные целям и ситуациям общения языковые средства для решения профессиональных задач в деловой коммуникации на русском и иностранном(ых) языке(ах).	<p>Знать: основные приемы и языковые средства осуществления деловой коммуникации.</p> <p>Уметь: грамотно строить коммуникацию, исходя из целей и ситуации; использовать коммуникативно приемлемые стиль общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнёрами.</p> <p>Владеть: способностью логически и грамматически верно строить деловую коммуникацию для решения профессиональных задач.</p>	<p>Вопросы для устного опроса</p> <p>Практические задания</p> <p>Практические задачи</p> <p>Тестовые задания</p> <p>Темы докладов и рефератов</p> <p>Перечень теоретических вопросов, практических и тестовых заданий к зачету</p>

2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности в процессе освоения образовательной программы, критерии оценивания

Текущая аттестация по дисциплине «Деловое общение и деловые коммуникации»

Обучающиеся по направлению подготовки 37.03.01 Психология. Социальная психология проходят текущую аттестацию во 2 семестре.

Оценочные средства текущего контроля:

- устный опрос;
- практические задания;
- практические задачи;
- тест;
- доклад;
- реферат.

Основные виды оценочных средств по темам представлены в таблице

№ п\п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Код контролируемой компетенции/ Индикаторы достижения компетенций	Наименование оценочного средства
1.	Тема 1. Основные характеристики общения и деловой коммуникации	УК-4.2, УК-4.3, УК-4.4	Вопросы для устного опроса Практические задания Практические задачи Тест Темы докладов и рефератов
2.	Тема 2. Средства деловой коммуникации	УК-4.2, УК-4.3, УК-4.4	Вопросы для устного опроса Практические задания Практические задачи Тест Темы докладов и рефератов
3.	Тема 3. Психологические проблемы деловой коммуникации	УК-4.2, УК-4.3, УК-4.4	Вопросы для устного опроса Практические задания Практические задачи Тест Темы докладов и рефератов
4.	Тема 4. Формы деловых контактов	УК-4.2, УК-4.3, УК-4.4	Вопросы для устного опроса Практические задания Практические задачи

			Тест Темы докладов и рефератов
5.	Тема 5. Этика и этикет деловых коммуникаций	УК-4.2, УК-4.3, УК-4.4	Вопросы для устного опроса Практические задания Практические задачи Тест Темы докладов и рефератов

Вопросы для устного опроса

1. Роль деловых коммуникаций в жизни общества
2. Определение и структура коммуникации
3. Определение и структура коммуникативного процесса
4. Функции и виды коммуникации
5. Особенности деловых коммуникаций
6. Кодекс делового общения
7. Особенности вербальной коммуникации.
8. Функции и виды речи.
9. Принципы речевого воздействия.
10. Техника речи
11. Определение, структура и функции невербальной коммуникации
12. Визуальная система
13. Тактильная система
14. Акустическая система
15. Ольфакторная система
16. Причины плохой коммуникации
17. Факторы, затрудняющие адекватное восприятие в коммуникации
18. Стереотипы и установки при восприятии партнера в коммуникации
19. Суггестия в деловых коммуникациях
20. Конформизм в деловых коммуникациях
21. Нонконформизм в деловых коммуникациях
22. Защитные механизмы в деловой коммуникации
23. Деловая беседа
24. Деловые переговоры
25. Дискуссии
26. Деловые совещания и собрания
27. Прием подчиненных, общение с коллегами и начальником
28. Публичные выступления
29. Основные методы и техники аргументации
30. Психологические типы (по К.Юнгу)
31. Типы и свойства темперамента
32. Понятие и типы акцентуаций характера
33. Классификация работников (по В.М. Шепель)
34. Типы трудных работников (по Р. Брэмсону)
35. Типы социального характера (по Э. Шострому)
36. Психогеометрия (по С. Деллингеру)
37. Три состояния личности (по Э. Берну)
38. Культурно-психологические типы (по Э. Шпрангеру)

39. Понятие этики делового общения
40. Основные принципы делового общения
41. Правила этики делового общения
42. Этика делового общения «сверху вниз»
43. Этика делового общения «снизу вверх»
44. Этика делового общения «по горизонтали»
45. Понятие этикета деловых коммуникаций
46. Виды делового этикета
47. Основные принципы делового этикета
48. Телефонный этикет
49. Организация делового завтрака, обеда и ужина
50. Психологические аспекты имиджа делового человека
51. Внешний вид делового человека

Средство оценивания: устный опрос

Шкала оценивания:

– оценка «отлично» выставляется, если обучающийся не только глубоко и прочно усвоил весь программный материал, но и проявил знания, выходящие за его пределы, почерпнутые из дополнительных источников (учебная литература, научно-популярная литература, научные статьи и монографии, сборники научных трудов и интернет-ресурсы и т. п.); умеет самостоятельно обобщать программный материал, не допуская ошибок, проанализировать его с точки зрения различных школ и взглядов; увязывает знания с практикой; приводит примеры, демонстрирующие глубокое понимание материала или проблемы;

– оценка «хорошо» выставляется, если обучающийся твердо знает программный материал, грамотно и последовательно его излагает, увязывает с практикой, не допуская существенных неточностей в ответе на вопросы;

– оценка «удовлетворительно» выставляется, если обучающийся усвоил только основной программный материал, но не знает отдельных положений, в ответе допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала;

– оценка «неудовлетворительно» выставляется, если обучающийся не знает значительной части основного программного материала, в ответе допускает существенные ошибки, неправильные формулировки.

Практические задания

Задание №1. Проанализируйте приведенные в таблице средства невербального общения. Определите, какие из них относятся к кинесическим, просодическим, экстралингвистическим, такесическим и проксеимическим, заполнив соответствующий столбец таблицы.

Невербальные средства общения	Группы невербальных средств общения
1. Рукопожатие	
2. Плач	
3. Дистанция между общающимися	
4. Поза	
5. Смех	
6. Мимика	
7. Похлопывание по плечу	
8. Паузы	
9. Угол общения партнеров	
10. Интонация	

11. Вздохи	
12. Покашливание	
13. Темп речи	
14. Жесты	
15. Поцелуй	
16. Взгляд	

Задание №2. Проанализируйте приведенные в таблице помехи при общении. Определите, проявлением какого барьера является каждая из них, и заполните таблицу.

Помехи	Барьеры
1. Различное понимание одних и тех же жестов людьми из разных стран	
2. Фильтрация информации	
3. Жаргон, используемый в рабочей группе	
4. Наличие большого числа уровней в структуре управления	
5. Частое употребление в речи выражений «так сказать», «скажем так» и пр.	
6. Отсутствие у руководителя времени на то, чтобы выслушать каждого подчиненного	
7. Расстояние между общающимися более 50 м	
8. Психологическая несовместимость общающихся	
9. Отсутствие регламентов деятельности работников и подразделений аппарата управления	
10. Различное понимание одних и тех же слов и выражений	
11. Неумение слушать собеседника	
12. Различное восприятие дистанции между общающимися представителями разных стран	

Личностные барьеры – коммуникативные помехи, обусловленные личностными характеристиками отправителя или получателя.

Психологическая несовместимость общающихся – отправителя и получателя. Различия в ценностных суждениях. Компетентность отправителя и получателя (знания, квалификация, навыки, опыт). Негативный прошлый опыт коммуникаций. Селективное восприятие информации. Неумение слушать собеседника. Фильтрация информации. Вредные вербальные привычки (слова и звуки-паразиты: «так сказать», «скажем так» и пр.).

Языковые барьеры – коммуникативные помехи, возникающие вследствие языковых различий отправителя и получателя. Обе стороны не только должны знать буквальное значение слов используемого языка, но и интерпретировать их в контексте использования. Так, в большом словаре английского языка приводится более 100 значений слова «ground», многие из них существенно различаются.

Одним из проявлений этого барьера выступает внутригрупповой язык. Трудовые, профессиональные и социальные группы часто создают жаргон, понятный только

членам этих групп. Он облегчает внутри-групповое общение. Однако при взаимодействии с другими людьми, не входящими в данную группу, и с другими группами его использование может привести к серьезным помехам в общении.

Организационные барьеры – коммуникационные помехи, обусловленные характеристиками любой организации: числом звеньев и ступеней управления, типом взаимосвязей между ними, распределением прав, обязанностей и ответственности в системе управления.

Задание №3. Прочитайте данный материал. Отметьте, какие действия соответствуют каждой фазе деловой беседы.

Фазы деловой беседы	Конкретные действия
I. Подготовка беседы. II. Начало беседы. III. Передача информации. IV. Фаза аргументации. V. Фаза нейтрализации замечаний собеседника. VI. Фаза принятия решений.	1. Установление контакта. 2. Создание благоприятной атмосферы. 3. Снятие напряженности. 4. Привлечение внимания к проблеме. 5. Обсуждение проблемы. 6. Передача информации. 7. Обмен информацией. 8. Обозначение своей позиции по проблеме. 9. Отстаивание своей позиции, убедительная аргументация. 10. Принятие решений. 11. Определение места и времени встречи. 12. Определение предмета беседы и целей обсуждения. 13. Прогнозирование позиций собеседника. 14. Продумывание собственной позиции, своей 15. Подбор необходимых аргументов. 16. Подбор компетентных участников.

Задание №4. Определите из какого Я-состояния происходят следующие суждения.

Суждения	Родитель	Взрослый	Ребенок
1. Как продвигаются у вас дело с серией опытов?			
2. Почему серия тестов, проводимых в среду, снова не дала ощутимых результатов?			
3. Я же Вас предупреждал, что делать это нужно именно так! А сейчас извольте радоваться!			
4. Я опасаясь, что			

описание новых рабочих мест вам ни о чем не говорит.			
5. Если мы хотим оплачивать работу сотрудников по ее результатам, то должны сначала разработать оценочные критерии.			
6. Руководитель группы Попов смотрит сквозь меня, словно я состою из воздуха.			
7. Вы никогда не заставите меня принимать в одиночку решения даже по мелочам!			
8. Наш новый сотрудник производит на меня впечатление высокомерного человека.			
9. Поездка всем предприятием на природу имела полный успех!			
10. Я могу уложиться в эти сроки, если в течение двух недель буду ежедневно работать сверхурочно. Однако моя жена не хочет этого, говорю вам совершенно откровенно.			

Задание №5. Раскройте сущность психологических приемов, которые способствуют успеху деловой беседы. Используйте материал, данный справа.

Психологические приемы	Сущность психологических приемов
I. Прием «Имя собственное».	1. Терпеливый и внимательный слушатель создает доверительное расположение собеседника.
II. Прием «Золотые слова».	2. Улыбка и доброжелательное и доброжелательное выражение лица

	демонстрируют уважение к собеседнику, создают у него чувство уверенности.
III. Прием «Зеркало отношений».	3. Умение делать комплименты вызывает положительные эмоции, настраивает на сотрудничество, создает атмосферу доверия и взаимоуважения.
IV. Прием «Терпеливый слушатель».	4. Произнесение вслух имени отчества собеседника вызывает положительные эмоции, снижает напряжение, сближает партнеров.
V. «Вы – подход».	5. Умение поставить себя на место собеседника, чтобы лучше его понять.

Задание №6. Данные утверждения неверны. Сформулируйте правила поведения в коллективе и запишите их справа.

Неверные советы	Правила поведения в коллективе
1) Поступив на работу, ведите себя так, как вы привыкли.	
2) Спорьте по каждому поводу, раздражайтесь, если вам что-то не нравится, этим вы показываете свою самостоятельность.	
3) Не слушайте собеседника, учитывайте только собственное мнение, это важно для самоутверждения.	
4) Пунктуальность утомительна, поэтому поступайте так, как вам удобнее.	
5) В рабочем помещении говорите громко, чтобы всем было слышно.	
6) Прерывайте собеседника: всех не переслушаешь.	
7) Никогда не признавайте свои ошибки, зачем заниматься самокритикой?	
8) Спокойно зевайте во время разговора с сослуживцами: пускай почувствуют ваше отношение к их мнениям.	
9) Задавайте интимные вопросы своим коллегам: ведь интересно все обо всех знать.	
10) Если очень нужно, то можно шептаться с кем-либо в присутствии других.	
11) Раскачивайтесь на стуле, если нужно расслабиться.	
12) Пользуйтесь духами с сильным запахом: это всем приятно.	
13) Носите как можно больше разных украшений. Это привлечет к вам всеобщее внимание.	

Задание №7. Прочитайте данный материал, в котором рассматриваются психологические типы людей, участвующих в переговорах, деловых беседах и

совещаниях. Какими способами можно воздействовать на людей разных психологических типов для успеха деловых встреч?

Психологические типы людей, участвующих в деловых встречах	Действия ведущего деловую встречу
1. «Трус». Не уверен в себе, застенчив, больше молчит.	1.
2. «Не проявляющий интереса». Демонстрирует свое безразличие.	2.
3. «Почемучка». Задаёт много вопросов.	3.
4. «Важная птица». Демонстрирует свое превосходство, свою исключительность	4.

Задание №8. Вы получили приглашение на международный симпозиум, и собираетесь принять в нем участие. Какие коммуникационные проблемы могут возникнуть у Вас в этой связи? Заполните следующую таблицу.

Барьеры	Возможные причины	Практическое следствие (в чем может проявиться)
1. Смысловые		
2. Организационные		
3. Индивидуальные		
4. Культурные		
5. Экономические		
6. Технологические		

Средство оценивания: практические задания

Шкала оценивания:

Практическое задание оценивается по 5-балльной шкале. Баллы переводятся в оценки успеваемости следующим образом:

Оценка «отлично» выставляется обучающемуся, если практическое задание правильно решено, приведена подробная аргументация своего решения, показано хорошее знание теоретических аспектов решения практического задания.

Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, если практическое задание правильно решено, приведена достаточная аргументация своего решения, показано определенное знание теоретического материала.

Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если практическое задание частично имеет правильное решение, аргументация не полная, не прослеживается знание теоретического материала.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, если практическое задание решено неверно, отсутствуют необходимые знания теоретического материала.

Практические задачи

Задача №1. Политический деятель выступает с предвыборной программой. Потрясая указательным пальцем над головами слушателей, он говорит: «Я искренне стремлюсь к диалогу, стараюсь учитывать мнение всех слоев общества...» Делая плавные, округлые жесты обеими руками, он заверяет всех, что у него есть четкая, обдуманная программа.

Какие выводы можно сделать в описанных ситуациях? Как вы считаете, на какую, информацию надо полагаться в случае явного расхождения вербальной и невербальной информации?

Задача №2. Проанализируйте отрывки, представленные ниже, определите типовую схему перцепции, систематические ошибки социального восприятия.

«Удивительное дело, какая полная бывает иллюзия того, что красота есть добро. Красивая женщина говорит глупости, ты слушаешь и не слышишь глупости, а слышишь умное. Она говорит, делает гадости, а ты видишь что-то милое. Когда же она не говорит ни глупостей, ни гадостей, а красива, то сейчас уверяешься, что она чудо как умна и нравственна» (Л.Н Толстой. «Крейцерова соната» [100, т 12, с.148]).

Задача №3. Виктор Третьяков отличный работник. За несколько месяцев он сделал работу, для выполнения которой любому другому сотруднику потребовалось бы не меньше года. Иногда он засиживался за компьютером до 3 – 4 часов утра, но Виктору нравилось находить красивые решения очень сложных задач. Руководители и коллеги привыкли, что его больше интересует сама работа, а не материальное вознаграждение за нее. И вот проект блестяще завершен. Виктора поблагодарили. Все коллеги научились работать с его новой системой, и она принесла неплохие доходы организации. А затем наступили будни. Простые ежедневные задания. И вдруг Виктор обнаружил, что его зарплата значительно ниже, чем у тех коллег, чей вклад в результаты деятельности организации невелик. Виктор решил обсудить сложившуюся ситуацию с директором организации. Встречу назначили заранее. Представьте себя на месте Виктора Третьякова и подготовьтесь к переговорам.

Определите, чего Вы хотите достигнуть? Определите наилучшие пути достижения цели, способы и приемы ведения переговоров (цель, аргументы, приемлемые области соглашения и т. д.).

Задача №4. Вы приняли на работу молодого способного специалиста, только окончившего престижный институт. Он отлично справляется с работой. Уже закончил несколько проектов, и клиенты им очень довольны. Вместе с тем он резок и заносчив в общении с другими работниками, особенно с обслуживающим персоналом. Вы каждый день получаете такого рода сигналы, а сегодня поступило письменное заявление по поводу его грубости.

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

Задача №5. Прочтите отрывок, герои которого — врачи, спасшие безнадежную пациентку, - собираются на телевизионную пресс-конференцию. Как вы считаете, удачно ли они одеты? Представьте, что вы отправляетесь на важную для вас первую деловую встречу с незнакомой женщиной (мужчиной). Как и в какие цвета вы оденетесь, какие аксессуары подберете, какой макияж, запах духов выберете? Почему? Ответ аргументируйте примерами.

«...Выбор [Сары] остановился на широкой мадрасской юбке, бежевой хлопчатобумажной блузке и бирюзовом блейзере свободного покроя. На ряд дополняли пояс из Бирмы ручной выделки и кожаные туфли без каблуков. Единственное, в чем она уступила, учитывая официальность события, — это надела колготки, которые так неудобны в июльскую жару.

...Она схватила богато украшенные бронзовые сережки, сделанные по заказу мастером из Акхы, и вдела их в уши, пока спускалась вниз.

...Гленн Пэрис встретил ее в приемной своего кабинета... Как всегда, он был подчеркнута хорошо одет. Сегодня его коричневый костюм, небесно-голубая сорочка и красный галстук, казалось, были специально подобраны для телевидения». (М. Палмер).

Задача №6. В XVIII в. известный политик граф Честерфилд, готовя сына к дипломатической карьере, писал ему: «Говоря с людьми, всегда смотри им в глаза; если ты этого избегаешь, люди начинают думать, что ты считаешь себя в чем-то виноватым; к тому же ты теряешь возможность узнавать по выражению лиц, какое впечатление на них производят твои слова».

Как вы считаете, граф дал сыну хороший совет? Какие бы рекомендации дали дипломатам вы?

Задача №7. Вы – менеджер предприятия и Вам предстоят переговоры, очень важные для Вас, с представителем другого предприятия по поводу заключения договора. В начале беседы Вы видите, что ваш партнер настроен благожелательно и поэтому эмоционально «расписывает» ему все преимущества Вашего с ним сотрудничества, сопровождая Вашу речь энергичными жестами. Но затем Вы отмечаете, что партнер принимает «закрытую» позу – скрещивает руки на груди и, высказывая свое мнение по данному вопросу, избегает смотреть Вам в глаза.

1. *Что означает данная поза?*
2. *Какова может быть причина такого поведения партнера?*
3. *Какие действия Вы предпримете?*

Задача №8. Руководство предприятия поручило Вам возглавить команду, представляющую Вашу организацию на предстоящих переговорах с конкурентами. Вам предстоит выработать стратегию поведения и выбрать метод ведения переговоров. Конкуренты менее чем Вы заинтересованы в компромиссном решении. У них есть преимущества в позиции, кроме того, они не готовы идти на уступки. В то же время руководителем их команды является педантичный, самоуверенный человек, не склонный преувеличивать свои запросы.

Опишите стратегию поведения своей команды и метод ведения переговоров, который Вы предпочтете. Почему Вы остановились именно на этом методе?

Задача №9. Елена Петровна Федосеева работает в отделе регионального министерства под руководством одного и того же начальника уже 11 лет. Однажды ее подруга 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 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 министерства».

Елена Петровна 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 в министерство мне что-то не очень внятно пояснили и больше об этом речи не было. Мы с руководителем не особенно общаемся».

1. *Какие цели и условия эффективности коммуникаций между руководителем и подчиненным отсутствуют?*
2. *Как можно определить уровень вертикальных коммуникаций?*
3. *Существуют ли возможности для восходящих коммуникаций в данной ситуации?*
4. *Каким образом можно более эффективно построить обратную связь?*

Задача №10. Ваш заместитель – очень опытный специалист, он действительно знает работу очень хорошо и, практически, незаменим; когда он рядом, вы уверены, что все будет хорошо, однако знаете, что это бесчувственный человек и никакие гуманные проблемы его не интересуют. От этого в коллективе в последнее время стало тревожно, некоторые коллеги собираются подать заявление об уходе, так как он их обидел. Вы пытались вне формальной беседы с ним это обсудить, но он даже не понимает, о чем вы говорите, его интересуют только план и прибыль. Ответьте на вопросы:

1. *Как нужно воздействовать на своего заместителя, чтобы изменить его стиль взаимодействия с персоналом?*
2. *Какие действия вы должны предпринять в подобной ситуации?*

Задача №11. Диалог торгового представителя (ТП) с Закупщиком (З).

ТП: Я вам хочу предложить наш продукт. Перед вами коммерческое предложение.

З: Да.

ТП: Для начала мы вам предложим стартовые условия, но, если проработаем три

месяца, отсрочку увеличим.

З: Продолжайте.

ТП: Мы можем еще и скидку дать, и продвижение.

З: Да-да.

ТП: А еще — бесплатная доставка.

Оцените ситуацию. Что происходит, когда оппонент молчит и внимательно слушает?

Задача №12. Представьте, что Вы попали на прием к своему руководителю, чтобы он Вам подписал заявление на очередной оплачиваемый отпуск. Вы вошли, а он несколько секунд продолжает рассматривать бумаги у себя на столе. Затем смотрит на часы и говорит отчужденным невыразительным голосом: «Чем могу быть вам полезен?».

Объясните, на что указывают невербальные средства, которые он использует. С какой интонацией Вы зададите ему вопрос об отпуске? Как Вы думаете, будет ли подписано заявление на отпуск?

Средство оценивания: практические задачи

Шкала оценивания:

Практическая задача оценивается по 5-балльной шкале. Баллы переводятся в оценки успеваемости следующим образом:

Оценка «отлично» выставляется обучающемуся, если задача правильно решена, приведена подробная аргументация своего решения, показано хорошее знание теоретических аспектов решения задачи.

Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, если задача правильно решена, приведена достаточная аргументация своего решения, показано определенное знание теоретических аспектов решения задачи.

Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если задача частично правильно решена, приведена недостаточная аргументация своего решения, не прослеживается знание теоретических аспектов решения задачи.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, если задача неправильно решена, отсутствуют необходимые знания теоретических аспектов решения задачи.

Перечень тем докладов, рефератов по дисциплине «Деловое общение и деловые коммуникации»

1. История развития коммуникации как науки
2. Типы коммуникаций
3. Модели коммуникации
4. Коммуникации и организационная культура
5. Коммуникационная компетентность, повышение ее уровня
6. Деловые коммуникации: понятие виды и особенности
7. Виды деловых коммуникаций
8. Роль деловых коммуникаций в жизни человека
9. Научные проблемы деловых коммуникаций и их эффективности
10. Характеристика голоса и его роль в деловом общении
11. Характеристика темпа речи и его роль в деловом общении
12. Характеристика интонации и ее роль в деловом общении
13. Мимика в деловом общении
14. Жесты в деловом общении
15. Эмоции и аффекты, и их проявление в деловом общении
16. Взгляд в деловом общении
17. Прикосновения и рукопожатия в деловом общении
18. Экстралингвистическая система
19. Влияние запахов на поведение и самочувствие человека

20. Невербальное поведение личности и ее влияние на ход переговоров
21. Рукопожатие и его роль в установлении деловых контактов
22. Сущность социальной перцепции
23. Психологические эффекты межличностного восприятия (новизны, первичности, стереотипности, ореола)
24. Механизмы межличностного восприятия
25. Барьеры, встречающиеся на пути эффективных коммуникаций
26. Межличностная аттракция
27. Каузальная атрибуция
28. Кооперация, конкуренция, конфликт
29. Конфликты в деловых коммуникациях
30. Социальная фасилитация и социальная ингибиция
31. Аффилиация и дружба
32. Внушение и убеждение в деловой культуре
33. Идентификация, эмпатия и рефлексия – механизмы установления взаимопонимания в деловых отношениях
34. Интернет: особенности и возможности
35. Интранет и его роль во внутренних коммуникациях
36. Деловые коммуникации в цифровой среде
37. Методы речевого воздействия на аудиторию
38. Классификация форм деловых коммуникаций
39. Критерии определения формы деловых коммуникаций
40. Типы собеседников в деловом общении
41. Методика проведения деловых совещаний
42. Управление конфликтом на собрании
43. Особенности поведения соискателя при собеседовании при приеме на работу
44. Стадии подготовки и проведения переговоров
45. Методы воздействия на деловых партнеров
46. Понятие и структура личности. Психологические особенности личности (человек, индивидуальность, субъект, индивид, личность)
47. Основные характеристики личности (активность, направленность и совместная деятельность социальных групп, коллективов)
48. Деловые качества коммуникантов и Я-концепция личности
49. Структура сознания личности (обыденный и теоретический уровни)
50. Основные типы темперамента индивида (холерический, флегматический, сангвинический, меланхолический)
51. Типология поведения личности Карла Густава Юнга
52. Манипуляция сознанием. Причины и цель манипуляции
53. Типы манипуляторов по Э. Шострому
54. Межкультурные различия в деловой коммуникации: коммуникативистика, лингвострановедение, этнолингвистика, лингвокультурология в деловой коммуникации
55. Виды поведенческих норм (традиции, обычаи, обряды, законы, нравы)
56. Национальные стили и особенности делового общения в США, Германии, Франции
57. Специфика восточного стиля и ее отражение в деловых отношениях
58. Этика деловых отношений, ее история и этапы становления
59. Принцип «золотой середины» Аристотеля в этике деловых отношений
60. Соотношение понятий «этика», «мораль», «нравственность»
61. Общечеловеческие ценности и нормы – основа этики и этикета делового общения
62. Управление этикой и социальной ответственностью компании
63. Этика и культура делового застолья. Застольный этикет и его нравственный и

символический смысл

64. Обязательность как принцип деловой, профессиональной и управленческой этики

65. Деловая обязательность – условие авторитета руководителя

66. Основные нравственные принципы и требования к участнику деловой среды

67. Развитие деловой культуры в России и за рубежом

68. Этические нормы дискуссии и аргументации

69. Критика в деловой коммуникации

70. Особенности этикета деловых коммуникаций

71. Принципы современного делового этикета

72. Основные правила делового этикета

73. Повседневный этикет и протокол для деловых людей

74. Внешний вид и имидж делового человека

75. Визитная карточка делового человека

76. Вербальный этикет

77. Общепринятое и индивидуальное в одежде и манерах делового человека

78. Деловой костюм современного менеджера

79. Правила делового поведения на работе

80. Этикетные правила разговора по телефону

81. Особенности этикета разных стран

Средство оценивания: реферат

Шкала оценивания:

Реферат оценивается по 100-балльной шкале.

Баллы переводятся в оценки успеваемости следующим образом:

86-100 баллов – «отлично»;

70- 85 баллов – «хорошо»;

51-69 баллов – «удовлетворительно»;

менее 51 балла – «неудовлетворительно».

Критерии	Показатели
1. Новизна реферированного материала. Максимальная оценка – 20 баллов	– актуальность проблемы и темы; – новизна и самостоятельность в постановке проблемы, в формулировании нового аспекта выбранной для анализа проблемы; – наличие авторской позиции, самостоятельность суждений.
2. Степень раскрытия сущности проблемы. Максимальная оценка – 30 баллов	– соответствие плана теме реферата; – соответствие содержания теме и плану реферата; – полнота и глубина раскрытия основных понятий проблемы; – обоснованность способов и методов работы с материалом; – умение работать с источниками и литературой, систематизировать и структурировать материал; – умение обобщать, сопоставлять различные точки зрения по рассматриваемому вопросу, аргументировать основные положения и выводы.
3. Обоснованность выбора источников и	– круг, полнота использования источников

литературы. Максимальная оценка – 20 баллов.	и литературы по проблеме; – привлечение новейших работ по проблеме (журнальные публикации, материалы сборников научных трудов, интернет-ресурсов и т. д.).
4. Соблюдение требований к оформлению. Максимальная оценка – 15 баллов.	– правильное оформление ссылок на использованные источники и литературу; – грамотность и культура изложения; – использование рекомендованного количества источников и литературы; – владение терминологией и понятийным аппаратом проблемы; – соблюдение требований к объему реферата; – культура оформления: выделение абзацев, глав и параграфов.
5. Грамотность. Максимальная оценка – 15 баллов.	– отсутствие орфографических и синтаксических ошибок, стилистических погрешностей; – отсутствие опечаток, сокращений слов, кроме общепринятых; – литературный стиль.

Средство оценивания: доклад

Шкала оценивания:

Оценка **«отлично»** выставляется, если:

– доклад производит выдающееся впечатление, сопровождается иллюстративным материалом;

– обучающийся представил демонстрационный материал и прекрасно в нем ориентировался;

– автор отвечает на вопросы аудитории;

– показано владение специальным аппаратом;

– выводы полностью отражают поставленные цели и содержание работы.

Оценка **«хорошо»** выставляется, если:

– доклад четко выстроен;

– демонстрационный материал использовался в докладе, хорошо оформлен, но есть неточности;

– обучающийся не может ответить на некоторые вопросы;

– докладчик уверенно использовал общенаучные и специальные термины;

– выводы докладчика не являются четкими.

Оценка **«удовлетворительно»** выставляется, если:

– доклад зачитывается;

– представленный демонстрационный материал не использовался докладчиком или был оформлен плохо, неграмотно;

– докладчик не может четко ответить на вопросы аудитории;

– показано неполное владение базовым научным и профессиональным аппаратом;

– выводы имеются, но они не доказаны.

Оценка **«неудовлетворительно»** выставляется, если:

– содержание доклада не соответствует теме;

– отсутствует демонстрационный материал;

– докладчик не может ответить на вопросы;

– докладчик не понимает специальную терминологию, связанную с темой доклада;

– отсутствуют выводы.

Тест 1

1. Роль деловых коммуникаций в жизни человека заключается в том, что:
 - а) они являются средством улучшения материального благополучия и повышения социального статуса в целом;
 - б) они выступают основой профессионального успеха;
 - в) с их помощью происходит процесс становления личности и ее самореализация;
 - г) во всем вышеперечисленном.
2. Личность представляет собой:
 - а) биологический организм, носитель общих наследственных свойств биологического вида;
 - б) непохожесть, своеобразие, отличие одного индивида от другого;
 - в) своеобразие психофизиологической структуры индивида;
 - г) всё то, что есть в человеке надприродного; совокупность уникальных качеств человека, с помощью которых он вносит вклад в общее социальное целое.
3. Коммуникация понимается как совместная деятельность участников коммуникации, в ходе которой вырабатывается общий (до определенного предела) взгляд на вещи и действия с ними в рамках:
 - а) технократического подхода;
 - б) деятельностного подхода;
 - в) когнитивного подхода;
 - г) мотивационного подхода.
4. Элемент коммуникативного процесса, выполняющий функцию генерации и передачи информации с целью оказания влияния – это:
 - а) отправитель;
 - б) сообщение;
 - в) канал;
 - г) получатель.
5. Функция коммуникации, сущность которой заключается в обмене эмоциями между партнерами и изменении эмоционального состояния с помощью собственных переживаний и состояний:
 - а) побудительная;
 - б) координационная;
 - в) эмотивная;
 - г) преобразовательная.
6. Функция коммуникации, сущность которой заключается в осознании и фиксации своего места в системе ролевых, статусных, деловых, межличностных и прочих связей сообщества:
 - а) контактная;
 - б) информационная;
 - в) перцептивная;
 - г) статусная.
7. Процесс взаимосвязи и взаимодействия, в котором происходит обмен деятельностью, информацией и опытом, составляет сущность:
 - а) деловых коммуникаций;
 - б) повседневных коммуникаций;
 - в) межличностных коммуникаций;
 - г) ритуальных коммуникаций.
8. Принцип кодекса делового общения, смысл которого можно выразить словами: «Твой вклад должен быть таким, какого требует совместно принятое направление разговора»:

- а) кооперативности;
- б) достаточности информации;
- в) качества информации;
- г) целесообразности.

9. Деловые коммуникации, которые осуществляются с помощью естественных органов, данных живому существу, называются:

- а) прямыми;
- б) косвенными;
- в) непосредственными;
- г) опосредованными.

10. Деловые коммуникации, которые направлены на развитие и поддержание контактов в целях решения оперативно-служебных задач, называется:

- а) доверительные;
- б) официальные;
- в) вертикальные;
- г) диагональные.

Тест 2

1. Функция речи, которая связана с передачей знаний, отношений, желаний и чувств:

- а) сигнификативная функция;
- б) функция обобщения;
- в) регулятивная функция;
- г) функция коммуникации.

2. Речь, реализуемая различными графическими или техническими средствами и воспринимаемая зрительно:

- а) внутренняя речь;
- б) внешняя речь;
- в) письменная речь;
- г) устная речь.

3. Принцип речевого воздействия, предполагающий учет культурно-образовательного уровня делового партнера или клиента, их жизненного и производственного опыта:

- а) принцип доступности;
- б) принцип ассоциативности;
- в) принцип экспрессивности;
- г) принцип сенсорности.

4. Прикосновения и рукопожатия, поглаживания и похлопывания, объятия и поцелуи входят:

- а) в визуальную систему;
- б) акустическую систему;
- в) тактильную систему;
- г) ольфакторную систему.

5. Функция невербальной коммуникации, сущность которой выражается в использовании невербальных знаков для координации взаимодействия между людьми:

- а) функция дополнения;
- б) функция опровержения;
- в) функция замещения;
- г) функция регулирования.

6. Мелкий почерк характеризует:

а) людей скрытных, экономных, сдержанных, имеющих самообладание, хладнокровие и наблюдательность;

- б) людей, которые легко ориентируются в незнакомой обстановке и умеют решать сложные задачи;
- в) людей, склонных к широкому размаху, непрактичности в личной жизни;
- г) людей, желающих выдвинуться и обратить на себя внимание.
7. Движение мышц лица, отражающее внутреннее эмоциональное состояние, способное предоставить истинную информацию о том, что переживает человек:
- а) мимика;
- б) пантомимика;
- в) кинесика;
- г) такесика.
8. О чем свидетельствует прикладывание руки к груди и прерывистое прикосновение к собеседнику:
- а) о расположении к нему;
- б) неискренности по отношению к нему;
- в) доминировании над ним;
- г) неуверенности в общении с ним.
9. Учение о контактах общающихся людей, осуществляемых с помощью прикосновения – это:
- а) кинесика;
- б) такесика;
- в) просодика;
- г) проксемика.
10. Дистанция в общении с человеком от 1,2 до 2,5 метра, которая устанавливается в случаях, когда общение происходит с незнакомым человеком:
- а) интимная;
- б) личная;
- в) социальная;
- г) публичная.

Тест 3

1. Оправдание неприемлемых мыслей, чувств и действий придуманными, этически приемлемыми мотивами:
- а) компенсация;
- б) рационализация;
- в) вытеснение;
- г) проекция.
2. Стилистический барьер общения возникает:
- а) из-за непонятной или неправильной логики рассуждений;
- б) из-за невнятной речи;
- в) из-за несоответствия стиля речи и ситуации общения;
- г) из-за неприязни или недоверия к коммуникатору.
3. Упрощенные мнения относительно отдельных лиц или ситуаций:
- а) стереотипы;
- б) предвзятые представления;
- в) пренебрежение фактами;
- г) всё вышеперечисленное.
4. Установление сходства одного человека с другим:
- а) рефлексия;
- б) эмпатия;
- в) стереотипизация;
- г) идентификация.
5. Особый способ глубокого и безошибочного восприятия внутреннего мира

другого человека:

- а) рефлексия;
- б) эмпатия;
- в) идентификация;
- г) стереотипизация.

6. Осознание человеком того, как он воспринимается партнером по общению:

- а) рефлексия;
- б) эмпатия;
- в) идентификация;
- г) стереотипизация.

7. Феномен, который проявляется в том, что первоначальное отношение к какой-то одной частной стороне личности переносится на весь образ человека, а затем общее впечатление о человеке — на оценку его отдельных качеств, называется:

- а) эффектом «ореола»;
- б) эффектом «проецирования»;
- в) эффектом «первичности»;
- г) эффектом «последней информации».

8. Защитный механизм, проявляющийся в том, что собственные отрицательные качества человек бессознательно приписывает другому лицу, причем, как правило, в преувеличенном виде:

- а) сублимация;
- б) компенсация;
- в) проекция;
- г) отрицание.

9. Непроизвольная податливость человека мнению других лиц или группы:

- а) суггестия;
- б) конформизм;
- в) нонконформизм;
- г) самоопределение.

10. Группа, нормы и правила которой служат для личности образцом:

- а) малая группа;
- б) группа членства;
- в) большая группа;
- г) референтная группа.

Тест 4

1. Определите третью фазу деловой беседы:

- а) опровержение доводов собеседника;
- б) аргументирование;
- в) передача информации;
- г) принятие решения.

2. Выберите один из этапов фазы передачи информации:

- а) «перехватывание» инициативы;
- б) формирование предварительного мнения;
- в) пробуждение интереса к беседе;
- г) обсуждение проблем.

3. К какой фазе относятся требования — опыт, деликатность и внимание к собеседнику:

- а) аргументации;
- б) принятия решения и завершения беседы;
- в) нейтрализации замечаний собеседников;
- г) передача информации.

4. При приеме подчиненных работник должен:
- а) не проявлять откровенной симпатии и антипатии;
 - б) затрагивать темы политики, религии или расовой принадлежности;
 - в) избегать в беседах поддерживания злословия в адрес отсутствующих;
 - г) без причины отказываться от обсуждения предписанной темы.
5. Как называется процесс взаимодействия, в котором происходит обмен деятельностью и опытом, предполагающим достижение определенного результата:
- а) деловые совещания и собрания;
 - б) публичные выступления;
 - в) деловые переговоры;
 - г) деловая беседа.
6. Оптимальными днями для переговоров являются:
- а) вторник, среда, четверг;
 - б) понедельник, среда, пятница;
 - в) вторник, четверг, пятница;
 - г) понедельник, вторник, среда.
7. При каком методе ведения переговоров достигается согласие между партнерами:
- а) вариационном методе;
 - б) методе сотрудничества;
 - в) компромиссном методе;
 - г) методе интеграции.
8. К какому типу совещаний относятся использование новых идей, разработка перспективных направлений деятельности:
- а) информативное собеседование;
 - б) совещание с целью принятия решения;
 - в) научное совещание;
 - г) творческое совещание.
9. При каком методе ведения переговоров достигается согласие между партнерами:
- а) жесткий подход;
 - б) мягкий подход;
 - в) принципиальные переговоры;
 - г) позиционный торг?
10. К самому распространенному виду презентации по форме представления относятся:
- а) настольная презентация;
 - б) презентация в виде видеоролика;
 - в) интерактивная презентация;
 - г) мультимедийная презентация?

Тест 5

1. Тип акцентуации, который стремится к материальному благосостоянию, но не любит трудиться; всего достигает обходными путями, поэтому выражено стремление быть в центре внимания и добиваться своих целей любой ценой:
- а) демонстративный;
 - б) возбудимый;
 - в) педантичный;
 - г) застревающий.
2. Человек, нервная система которого определяется преобладанием возбуждения над торможением, вследствие чего он реагирует очень быстро, часто необдуманно, не успевает затормозить, сдержаться, проявляет нетерпение, порывистость, резкость движений, вспыльчивость, необузданность, несдержанность:
- а) флегматик;

- б) сангвиник;
- в) холерик;
- г) меланхолик.

3. Человек с сильной, уравновешенной, подвижной нервной системой, обладает быстрой скоростью реакции, его поступки обдуманно, он жизнерадостен, благодаря чему его характеризует высокая сопротивляемость трудностям жизни:

- а) флегматик;
- б) сангвиник;
- в) холерик;
- г) меланхолик.

4. Человек с сильной, уравновешенной, инертной нервной системой, вследствие чего реагирует медленно, неразговорчив, эмоции проявляются замедленно (трудно рассердить, развеселить); обладает высокой работоспособностью:

- а) флегматик;
- б) сангвиник;
- в) холерик;
- г) меланхолик.

5. Человек со слабой нервной системой, обладающий повышенной чувствительностью даже к слабым раздражителям:

- а) флегматик;
- б) сангвиник;
- в) холерик;
- г) меланхолик.

6. Таким людям, прежде чем принять какое-либо решение, нужно, чтобы их долго обхаживали:

- а) ломака;
- б) любитель решать всё с ходу;
- в) разведчик;
- г) наставник.

7. Человек этой категории должен непременно принять решение к концу встречи:

- а) ломака;
- б) любитель решать всё с ходу;
- в) разведчик;
- г) наставник.

8. Партнер, который, прикрываясь вниманием и заботой о вас, выуживает какие-то сведения, а сам ничего взамен не сообщает, а если и выдает какую-то информацию, она часто оказывается ложной или к делу не относящейся:

- а) ломака;
- б) любитель решать всё с ходу;
- в) разведчик;
- г) наставник.

9. Деловой партнер, который заботится об успехах ближнего, часто даже в ущерб себе:

- а) ломака;
- б) любитель решать всё с ходу;
- в) разведчик;
- г) наставник.

10. Люди, подхватывающие чужие идеи и активно воплощающие их в жизнь:

- а) ремесленники;
- б) генераторы идей;
- в) критики;
- г) активные эрудиты.

Тест 6

1. Какой из этических принципов, по Д. Ягеру, лишний:
 - а) пунктуальность;
 - б) конфиденциальность;
 - в) грамотность;
 - г) небрежность.
2. Произнесение вслух имени человека относится к приему:
 - а) имя собственное;
 - б) зеркало отношений;
 - в) комплименты;
 - г) терпеливый слушатель.
3. Употребление «золотых слов» относится к приему:
 - а) имя собственное;
 - б) зеркало отношений;
 - в) комплименты;
 - г) терпеливый слушатель.
4. Улыбка, демонстрация положительных эмоций вашему партнеру – черты приема:
 - а) комплименты;
 - б) зеркало отношений;
 - в) терпеливый слушатель;
 - г) имя собственное.
5. Позволяет пережить те же чувства, которые испытывает собеседник, отразить их, понять эмоциональное состояние собеседника и разделить его чувства:
 - а) нереплексивное слушание;
 - б) рефлексивное слушание;
 - в) эмпатическое слушание;
 - г) активное слушание.
6. Чего не следует делать во время слушания:
 - а) стараться выразить понимание;
 - б) придерживаться одобрительной установки по отношению к собеседнику;
 - в) стараться понять не только смысл слов, но и чувства собеседника;
 - г) собеседника;
7. Какой психолог писал, что «звучание собственного имени для человека — самая приятная мелодия»:
 - а) Вильгельм Вундт;
 - б) Дейл Карнеги;
 - в) Зигмунд Фрейд;
 - г) Альфред Адлер.
8. Какой прием влияния на партнера запрещает грубо и резко перебивать собеседника:
 - а) «зеркало отношений»;
 - б) «терпеливый слушатель»;
 - в) «комплименты»;
 - г) «личная жизнь».
9. Кто выделил 6 основных принципов делового общения:
 - а) Дейл Карнеги;
 - б) Джен Ягер;
 - в) Виктор Франки;
 - г) Джон Уотсон.
10. Прием психологического воздействия на собеседника, сущность которого

заключается в апелляции к логике, разуму человека:

- а) заражение;
- б) внушение;
- в) убеждение;
- г) запугивание.

Тест 7

1. Что понимается под этикетом:
 - а) правила учтивости, вежливости, принятые в обществе;
 - б) культурная и правильная речь;
 - в) правила поведения за столом;
 - г) умение избегать конфликтов.
2. Совокупность правил, традиций, условностей, соблюдаемых гражданами при общении друг с другом – это:
 - а) дипломатический этикет;
 - б) общегражданский этикет;
 - в) придворный этикет;
 - г) воинский этикет.
3. Выберите верное утверждение:
 - а) требования этикета всегда едины, везде и во все времена;
 - б) правила делового, гражданского и воинского этикета не перекликаются;
 - г) поведение, недопустимое при одних обстоятельствах, приемлемо при других.
4. Отметьте нарушение правил этикета — при приветствии первым руку подает:
 - а) женщина мужчине;
 - б) вышестоящий по должности нижестоящему;
 - в) старший младшему;
 - г) мужчина женщине.
5. Кому принято целовать руку:
 - а) только замужним женщинам;
 - б) только хорошо знакомым женщинам;
 - в) только пожилым женщинам;
 - г) только незамужним.
6. Если в группе вам знаком только один человек, то при приветствии следует:
 - а) приветствовать первым самого старшего;
 - б) в первую очередь здороваться со знакомым;
 - в) сначала здороваться с присутствующими женщинами;
 - г) не здороваться до тех пор, пока вас не представят.
7. Как, согласно правилам этикета, следует начать разговор по телефону:
 - а) коротко и четко сказать «да, слушаю»;
 - б) представиться и назвать свое учреждение;
 - в) молча ждать, что скажет вам звонящий;
 - г) если вы заняты, то словами «перезвоните позже».
8. Выберите выражение, которым госслужащий может пользоваться, не боясь нарушить этикет:
 - а) «вы должны»;
 - б) «к сожалению, мы не можем этого сделать»;
 - в) «для Вас имеет смысл...»;
 - г) «извините, я не знаю...».
9. Что является нарушением этики общения по телефону:
 - а) если нужного вам человека нет на месте, попросить что-либо передать;
 - б) разговаривать по двум телефонам одновременно;

в) самому представиться и изложить причину звонка, если вас не знают там, куда вы звоните;

г) попросить звонящего подождать пару минут, пока вы найдете нужную информацию?

10. Чем следует руководствоваться при выборе ресторана или кафе для встречи:

а) кулинарными предпочтениями;

б) популярностью заведения;

в) близостью места встречи к месту работы вашего собеседника;

г) личным вкусом, привычкой.

Средство оценивания: тест

Шкала оценивания:

Если обучающийся ответил правильно на 91-100 % вопросов, то ему ставится оценка «отлично».

Если обучающийся ответил правильно на 71-90 % вопросов, то он получает оценку «хорошо».

Если обучающийся ответил правильно на 51-70 % вопросов, то ему ставится оценка «удовлетворительно».

Если обучающийся ответил правильно менее чем на 51 % вопросов, то дисциплина считается неувоенной, и он получает оценку «неудовлетворительно».

Промежуточная аттестация по дисциплине «Деловое общение и деловые коммуникации»

Обучающиеся по направлению подготовки 37.03.01 Психология. Социальная психология проходят промежуточную аттестацию в форме зачета по дисциплине «Деловое общение и деловые коммуникации» во 2 семестре.

При проведении зачета по дисциплине «Деловое общение и деловые коммуникации» может использоваться устная или письменная форма проведения.

Примерная структура зачета по дисциплине «Деловое общение и деловые коммуникации»:

1. устный ответ на вопросы

Обучающимся на зачете дается время на подготовку вопросов теоретического характера и практического задания.

2. выполнение тестовых заданий

Тестовые задания выполняются в течение 30 минут и состоят из 20-30 вопросов разных типов. Преподаватель готовит несколько вариантов тестовых заданий.

Ответ обучающегося на зачете должен отвечать следующим требованиям:

- научность, знание и умение пользоваться понятийным аппаратом;
- изложение вопросов в методологическом аспекте, аргументация основных положений ответа примерами из современной практики из опыта профессиональной деятельности;
- осведомленность в важнейших современных вопросах деловых коммуникаций.

Выполнение практического задания должно отвечать следующим требованиям:

- владение профессиональной терминологией;
- последовательное и аргументированное изложение решения.

Критерии оценивания ответов на зачете

Уровень освоения компетенции	Формулировка требований к степени сформированности компетенций	Шкала оценивания
Компетенции сформированы	Имеет представление о методах обработки устной и письменной деловой информации. Имеет представление о формах, видах устной и письменной коммуникации. Имеет представление об основных приемах и языковых средствах осуществления деловой коммуникации. Свободно воспринимает, анализирует и критически оценивает устную и письменную деловую информацию. Грамотно и целесообразно использует различные формы, виды устной и письменной коммуникации. Грамотно строит коммуникацию, исходя из целей и ситуации; использует коммуникативно приемлемые стиль общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнёрами. Владеет способностью логично и адекватно излагает свою точку зрения о воспринятой	зачтено

	(устном или письменном) материале. Владеет способностью логически и грамматически верно строить устную и письменную коммуникацию. Владеет способностью логически и грамматически верно строить деловую коммуникацию для решения профессиональных задач.	
Компетенции не сформированы	Не соответствует критериям оценки зачтено	Не зачтено

Рекомендации по проведению зачета

1. Обучающиеся должны быть заранее ознакомлены с Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся АНО ВО МОСИ.
2. С критериями оценивания зачета преподаватель обязан ознакомить обучающихся до начала зачета.
3. Преподаватель в ходе зачета проверяет уровень полученных в течение изучения дисциплины знаний, умений и навыков и сформированность компетенций.
4. Тестирование по дисциплине проводится в Центре оценки и контроля качества образования МОСИ.

Примерный перечень вопросов к зачету

1. Деловое общение, его особенности.
2. Структура и виды деловых коммуникаций.
3. Характеристика субъектов коммуникации.
4. Виды деловых коммуникаций.
5. Вербальные и невербальные средства деловой коммуникации.
6. Особенности вербальной коммуникации.
7. Структура и функции невербальной коммуникации.
8. Психологические проблемы деловой коммуникации.
9. Причины плохой коммуникации.
10. Факторы, затрудняющие адекватное восприятие в коммуникации.
11. Стереотипы и установки при восприятии партнера в коммуникации.
12. Суггестия, конформизм, неконформизм в деловых коммуникациях.
13. Защитные механизмы в деловой коммуникации.
14. Деловая беседа, основные методы и техники аргументации.
15. Деловые переговоры и дискуссии
16. Деловые совещания и собрания.
17. Прием подчиненных, общение с коллегами и начальником.
18. Публичные выступления.
19. Индивидуальные различия коммуникативной деятельности.
20. Учет типа темперамента в деловых коммуникациях.
21. Проявление особенностей характера личности в деловых коммуникациях.
22. Учет возрастных и гендерных особенностей личности.
23. Учет национальных особенностей личности.
24. Психологические типы деловых партнеров. У
25. Этические принципы деловых коммуникаций.
26. Психологические приемы влияния на партнера.
27. Психологическое воздействие: механизмы, средства и методы.
28. Защита от манипуляций в деловых коммуникациях.
29. Этические особенности восприятия информации в деловых коммуникациях.
30. Этикет деловых коммуникаций.

31. Методы и навыки ведения телефонных переговоров.
32. Организация делового завтрака, обеда и ужина.
33. Психологические аспекты имиджа делового человека.
34. Принципы успешной организации времени делового человека.

Тест по дисциплине «Деловое общение и деловые коммуникации»

0 вариант

1. Коммуникация понимается как совместная деятельность участников коммуникации, в ходе которой вырабатывается общий (до определенного предела) взгляд на вещи и действия с ними в рамках:

- а) технократического подхода;
- б) деятельностного подхода;
- в) когнитивного подхода;
- г) мотивационного подхода.

2. Элемент коммуникативного процесса, выполняющий функцию генерации и передачи информации с целью оказания влияния – это:

- а) отправитель;
- б) сообщение;
- в) канал;
- г) получатель.

3. Функция коммуникации, сущность которой заключается в обмене эмоциями между партнерами и изменении эмоционального состояния с помощью собственных переживаний и состояний:

- а) побудительная;
- б) координационная;
- в) эмотивная;
- г) преобразовательная.

4. Функция коммуникации, сущность которой заключается в осознании и фиксации своего места в системе ролевых, статусных, деловых, межличностных и прочих связей сообщества:

- а) контактная;
- б) информационная;
- в) перцептивная;
- г) статусная.

5. Процесс взаимосвязи и взаимодействия, в котором происходит обмен деятельностью, информацией и опытом, составляет сущность:

- а) деловых коммуникаций;
- б) повседневных коммуникаций;
- в) межличностных коммуникаций;
- г) ритуальных коммуникаций.

6. Функция речи, которая связана с передачей знаний, от ношений, желаний и чувств:

- а) сигнификативная функция;
- б) функция обобщения;
- в) регулятивная функция;
- г) функция коммуникации.

7. Принцип речевого воздействия, предполагающий учет культурно-образовательного уровня делового партнера или клиента, их жизненного и производственного опыта:

- а) принцип доступности;
- б) принцип ассоциативности;
- в) принцип экспрессивности;

г) принцип сенсорности.

8. Прикосновения и рукопожатия, поглаживания и похлопывания, объятия и поцелуи входят:

- а) в визуальную систему;
- б) акустическую систему;
- в) тактильную систему;
- г) ольфакторную систему.

9. Функция невербальной коммуникации, сущность которой выражается в использовании невербальных знаков для координации взаимодействия между людьми:

- а) функция дополнения;
- б) функция опровержения;
- в) функция замещения;
- г) функция регулирования.

10. Дистанция в общении с человеком от 1,2 до 2,5 метра, которая устанавливается в случаях, когда общение происходит с незнакомым человеком:

- а) интимная;
- б) личная;
- в) социальная;
- г) публичная.

11. Упрощенные мнения относительно отдельных лиц или ситуаций:

- а) стереотипы;
- б) предвзятые представления;
- в) пренебрежение фактами;
- г) всё вышеперечисленное.

12. Установление сходства одного человека с другим:

- а) рефлексия;
- б) эмпатия;
- в) стереотипизация;
- г) идентификация.

13. Осознание человеком того, как он воспринимается партнером по общению:

- а) рефлексия;
- б) эмпатия;
- в) идентификация;
- г) стереотипизация.

14. Защитный механизм, проявляющийся в том, что собственные отрицательные качества человек бессознательно приписывает другому лицу, причем, как правило, в преувеличенном виде:

- а) сублимация;
- б) компенсация;
- в) проекция;
- г) отрицание.

15. Непроизвольная податливость человека мнению других лиц или группы:

- а) суггестия;
- б) конформизм;
- в) нонконформизм;
- г) самоопределение.

16. Группа, нормы и правила которой служат для личности образцом:

- а) малая группа;
- б) группа членства;
- в) большая группа;
- г) референтная группа.

17. Определите третью фазу деловой беседы:

- а) опровержение доводов собеседника;
- б) аргументирование;
- в) передача информации;
- г) принятие решения.

18. Оптимальными днями для переговоров являются:

- а) вторник, среда, четверг;
- б) понедельник, среда, пятница;
- в) вторник, четверг, пятница;
- г) понедельник, вторник, среда.

19. При каком методе ведения переговоров достигается согласие между партнерами:

- а) жесткий подход;
- б) мягкий подход;
- в) принципиальные переговоры;
- г) позиционный торг?

20. К самому распространенному виду презентации по форме представления относятся:

- а) настольная презентация;
- б) презентация в виде видеоролика;
- в) интерактивная презентация;
- г) мультимедийная презентация?

Примерный перечень практических заданий

Задание №1. Прочитайте данный материал. Отметьте знаками (+) и (–) действия, которые способствуют успеху переговорного процесса или, напротив, мешают ему.

Действия участников переговорного процесса	Оценка действий
1. Создать благоприятный психологический климат.	
2. Говорить меньше, больше слушать партнера.	
3. Не перебивать говорящего.	
4. Говорить спокойно, уверенно.	
5. Следить за мимикой, жестами, интонацией.	
6. Выражать одобрительное отношение к партнеру.	
7. Улыбаться.	

Задание №2. Прочитайте данный материал. Какие из названных речевых действий способствуют успеху деловой беседы (отметьте их знаком +), а какие мешают ему (отметьте их знаком –).

Речевые действия участников деловой беседы	Оценка этих действий
1. Проявлять терпение и доброжелательность.	
2. Резко обрывать беседу.	
3. В беседе учитывать психологическое состояние партнера и психологический тип его личности.	
4. Вторгаться в личную жизнь партнера.	
5. Поблагодарить партнеров за беседу.	

6. Выразить надежду на дальнейшее сотрудничество.	
7. Давать собеседнику преимущество в разговоре.	
8. Сохранять ровный тон в процессе беседы.	
9. Говорить о партнере в третьем лице (в его присутствии).	

Задание №3. Аргументы, используемые партнерами во время беседы, могут быть сильными и слабыми. Сильные аргументы отметьте знаком плюс (+), а слабые – знаком минус (-).

Аргументы, используемые партнерами в беседе	Оценка аргументов
1. Нормативные документы.	
2. Аргументы на основе догадок.	
3. Неполная статистическая информация.	
4. Заключение экспертов.	
5. Авторитетная статистическая информация.	
6. Цитаты из книг авторитетных авторов.	
7. Ссылки на малоизвестные источники.	

Задание №4. Прочитайте данный материал, в котором рассматриваются психологические типы людей, участвующих в переговорах, деловых беседах и совещаниях. Какими способами можно воздействовать на людей разных психологических типов для успеха деловых встреч?

Психологические типы людей, участвующих в деловых встречах.	Действия ведущего деловую встречу
1. «Спорщик». Готов спорить по самым незначительным вопросам.	1.
2. «Позитивист». Добродушен, стремится оказывать поддержку в спорных вопросах.	2.
3. «Всезнайка». Информирован по всем вопросам.	3.
4. «Болтун». Всех перебивает, превращает совещание в театр одного актера.	4.

Задание №5. Прочитайте данный материал. Отметьте, какие действия ведущего способствуют ходу делового совещания (+), а какие – препятствуют (-).

Действия ведущего деловое совещание	Оценка действий ведущего
1. Четко определить регламент обсуждения тех или иных вопросов.	
2. Создать доброжелательную атмосферу.	
3. Найти время для неформального выступления.	
4. Выразить уважение ко всем выступающим.	
5. Не допускать перехода на личности.	
6. Четко определить предмет обсуждения.	
7. Поддерживать и стимулировать выступающих.	

8. Перебивать выступающих.	
----------------------------	--

Задание №6. Определите, какой вид дистанции характеризует каждый из приведенных в таблице типов общения, и заполните таблицу.

Тип общения	Вид дистанции
1. Официальное общение, общение с людьми, которых не очень хорошо знают	
2. Выступление перед различными аудиториями	
3. Общение самых близких людей	
4. Общение со знакомыми людьми	

Задание №7. Проанализируйте приведенные в таблице цели коммуникаций в организации. Определите, какие из них ставят перед собой нисходящие, восходящие, горизонтальные и диагональные коммуникации, и заполните таблицу.

Цели коммуникаций	Виды коммуникаций
1. Разрешение межгрупповых конфликтов в организации	
2. Изучение мнения коллектива по интересующей проблеме	
3. Обмен информацией	
4. Обеспечение социальной поддержки подчиненных	
5. Инструктирование по выполнению работы	
6. Разрешение внутригрупповых конфликтов	
7. Повышение оперативности решения проблем	

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

Средство оценивания: устный опрос МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПРИ ПОДГОТОВКЕ К УСТНОМУ ОПРОСУ

Устный опрос – удобная форма текущего контроля знаний. Целью устного опроса является обобщение и закрепление изученного материала. Главное преимущество – занимает мало времени от 5 до 7 мин., при этом в зависимости от количества вопросов, позволяет проверить большой объем и глубину знаний. Устный опрос может проводиться несколько раз за тему, что позволяет диагностировать, контролировать и своевременно корректировать усвоение материала, что значительно повышает эффективность обучения и закрепляет знания учащихся.

Для успешной подготовки к устному опросу, обучающийся должен изучить/законспектировать рекомендованную литературу. Внимательно осмыслить лекционный материал. При ответе особо выделить главную мысль, сделать вывод.

Средство оценивания: доклад МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ ДОКЛАДА

Подготовка доклада – это вид самостоятельной работы, который способствует формированию навыков исследовательской работы, расширяет познавательные интересы, приучает критически мыслить. При написании доклада по заданной теме обучающиеся составляют план, подбирают основные источники. В процессе работы с источниками систематизируют полученные сведения, делают выводы и обобщения. Подготовка доклада требует от обучающихся большой самостоятельности и серьезной интеллектуальной работы, которая принесет наибольшую пользу, если будет включать в себя следующие этапы:

- изучение наиболее важных научных работ по данной теме, перечень которых, как правило, дает сам преподаватель;
- анализ изученного материала, выделение наиболее значимых для раскрытия темы фактов, мнений разных ученых и научных положений;
- обобщение и логическое построение материала доклада, например, в форме развернутого плана;
- написание текста доклада с соблюдением требований научного стиля.

Построение доклада включает три части: вступление, основную часть и заключение. Во вступлении указывается тема доклада, устанавливается логическая связь ее с другими темами или место рассматриваемой проблемы среди других проблем, дается краткий обзор источников, на материале которых раскрывается тема и т. п. Основная часть должна иметь четкое логическое построение, в ней должна быть раскрыта тема доклада. В заключении подводятся итоги, формулируются выводы, подчеркивается значение рассмотренной проблемы и т. п.

Средство оценивания: реферат МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ РЕФЕРАТА

Тему реферата обучающиеся выбирают самостоятельно, ориентируясь на прилагаемый примерный список. В реферате обучающиеся показывают знания дисциплины и умение реферировать, т. е. творчески анализировать прочитанный текст, а также умение аргументированно и ясно представлять свои мысли, с обязательными ссылками на использованные источники и литературу. В реферате желательно отразить различные точки зрения по вопросам выбранной темы.

Реферат следует писать в определенной последовательности. Обучающемуся необходимо ознакомиться с рабочей программой по дисциплине, выбрать нужную тему, подобрать и изучить рекомендованные документы и литературу. Если заинтересовавшая обучающегося тема не учтена в прилагаемом списке, то по согласованию с преподавателем можно предложить свою. Выбирая тему реферата, необходимо руководствоваться личным интересом и доступностью необходимых источников и литературы.

Поиск литературы по избранной теме следует осуществлять в систематическом и генеральном (алфавитном) каталогах библиотек (по фамилии автора или названию издания) на библиографических карточках или в электронном виде. Поиск литературы (особенно статей в сборниках и в коллективных монографиях) облегчит консультация с библиографом библиотеки. Возможен также поиск перечней литературы и источников по информационным сетевым ресурсам (Интернета).

Ознакомившись с литературой, обучающийся отбирает для своего реферата несколько научных работ (монографий, статей и др.). Выбирая нужную литературу, следует обратить внимание на выходные данные работы.

Объем реферата колеблется в пределах 25-30 страниц формата А-4 с кеглем 14 и полуторным интервалом между строками в обычной компьютерной редакторской программе. Отредактированная работа должна быть пронумерована (номер ставится в верхней части страницы, по центру) и сброшюрована.

Реферат должен быть оформлен в компьютерном варианте. Компьютерный текст должен быть выполнен следующим образом:

- текст набирается на одной стороне листа;
- стандартная страница формата А4 имеет следующие поля: правое – 10 мм, левое – 30 мм, верхнее и нижнее – 20 мм;
- межстрочный интервал – полуторный;
- гарнитура шрифта – Times New Roman;
- кегль шрифта – 14;
- абзацный отступ – 1,25 пт.

На титульном листе, который не нумеруется, указывается название полное название Института, кафедры, полное название темы реферата, курс, отделение, номер учебной группы, инициалы и фамилия обучающегося, а также ученая степень, ученое звание, инициалы и фамилия преподавателя, который будет проверять работу.

На второй странице размещается оглавление реферата, которое отражает структуру реферата и включает следующие разделы:

- введение, в котором необходимо обосновать выбор темы, сформулировать цель и основные задачи своего исследования, а также можно отразить методiku исследования;
- основная часть, состоящая из нескольких глав, которые выстраиваются по хронологическому или тематическому принципу, озаглавливаются в соответствии с проблемами, рассматриваемыми в реферате. Главы желательно разбивать на параграфы. Важно, чтобы разделы оглавления были построены логично, последовательно и наилучшим образом раскрывали тему реферата;
- заключение, в котором следует подвести итоги изучения темы, на основании источников, литературы и собственного понимания проблемы изложить свои выводы.

Ссылки на источники и литературу, использованные в реферате, обозначаются цифрами в положении верхнего индекса, а в подстрочных сносках (внизу страницы) указывается источник, на который ссылается автор. Сноска должна быть полной: с указанием фамилии и инициалов автора, названия книги, места и года ее издания, страницы, на которую сделана ссылка в тексте.

Цитирование (буквальное воспроизведение) текста других авторов в реферате следует использовать лишь в тех случаях, когда необходимо привести принципиальные положения, оптимально сформулированные выводы и оценки, прямую речь, фрагмент

документа и пр. В цитате недопустима любая замена слов. Если в работе содержатся выдержки (цитаты) из отдельных произведений или источников, их следует заключить в кавычки и указать источник, откуда взята данная цитата (автор, название сочинения, год и место издания, страница, например: Маршалова А. С. Система государственного и муниципального управления: Учебное пособие. – М., 2021. – С. 10.). Издательство в сносках обычно не указывается.

В реферате допускается передача того или иного эпизода или определенной мысли своими словами. В этом случае в тексте кавычки не ставятся, но в подстрочном примечании следует указать выходные данные источника. В тех случаях, когда сноска делается повторно на одно и то же издание, тогда в подстрочном примечании выходные данные не приводятся полностью.

Например:

Выработка политических ориентиров в значительной степени основана не на строго рациональном или научном анализе, а на понимании необходимости защиты тех или иных социальных интересов, осознании характера сопутствующей им конкуренции.

Т.е. в первой сноске указывается автор, полное название, место, год издания, страницы, на которые ссылаются.

В дальнейшем в сноске следует писать: Там же. – С. 98.

Если сноска на данную работу дана после других источников, следует писать: Государственная политика: Учебное пособие. – С. 197. (без указания места и года издания).

Ссылки на Интернет даются с обязательной датой просмотра сайта, т. к. сайты часто обновляются и порой невозможно найти те материалы, которые использовались в реферате. Например: Федеральный закон от 14 ноября 2002 г. № 161-ФЗ «О государственных и муниципальных унитарных предприятиях» [электронный текстовый документ]. URL:http://www.ranatruda.ru/ot_biblio/normativ/data_normativ/11/11264/index.php [дата обращения: 13.11.2015].

Вполне возможно помещение всех сносок реферата в специальный раздел Примечания.

В конце реферата приводится библиографический список, составленный в алфавитном порядке в соответствии с требованиями к оформлению справочно-библиографического аппарата. Источники и литература должны быть оформлены на разных страницах. Следует указывать только те источники и литературу, которую магистрант действительно изучил.

Библиографический список и сноски оформляются в соответствии с действующими стандартами. Реферат может содержать приложения в форме схем, таблиц, образцов документов и другие изображения в соответствии с темой исследования.

При написании реферата должно быть использовано не менее 25 источников или единиц литературы (книг, статей, интернет-сайтов, документов и др.). Учебники, энциклопедические и справочные издания не являются основной литературой и не входят в круг этих 25 наименований.

Если в реферате магистрант желает привести небольшие по объему документы или отдельные разделы источников, касающиеся выбранной темы, различные схемы, таблицы, диаграммы, карты, образцы типовых и эксклюзивных документов и другую информацию по основам государственного и муниципального управления, то их можно привести в разделе Приложения. При этом каждое приложение должно быть пронумеровано и снабжено указанием, откуда взята информация для него.

Введение, заключение, новые главы, библиографический список, должны начинаться с нового листа.

Все страницы работы, включая оглавление и библиографический список, нумеруются по порядку с титульного листа (на нем цифра не ставится) до последней страницы без пропусков и повторений. Порядковый номер проставляется внизу страницы

по центру, начиная с цифры 2.

В реферате желательно высказывание самостоятельных суждений, аргументов в пользу своей точки зрения на исследуемую проблему. При заимствовании материала из первоисточников обязательны ссылки на автора источника или интернет-ресурс, откуда взята информация. Реферат, значительная часть которого текстуально переписана из какого-либо источника, не может быть оценена на положительную оценку.

Средство оценивания: тест
МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ
ТЕСТОВЫХ ЗАДАНИЙ

Непременной сопутствующей процедурой преподавания любой дисциплины является контроль уровня усвоения учебного материала. В настоящее время среди разнообразных форм контроля в учебном процессе стали активно применяться тестовые задания, которые позволяют относительно быстро определить уровень знаний обучающихся. Тестовые задания является одной из наиболее научно обоснованных процедур для выявления реального качества знания у испытуемого обучающегося. Впрочем, тестирование не может заменить собой другие педагогические средства контроля, используемые сегодня преподавателями. В их арсенале остаются устные экзамены, контрольные работы, опросы обучающихся и другие разнообразные средства. Они обладают своими преимуществами и недостатками и по-прежнему они наиболее эффективны при их комплексном применении в учебной практике.

По этой причине каждое из перечисленных средств применяется преподавателями на определенных этапах изучения дисциплины. Самое главное преимущество тестов – в том, что они позволяют преподавателю и самому обучающемуся при самоконтроле провести объективную и независимую оценку уровня знаний в соответствии с общими образовательными требованиями. Наиболее важным положительным признаком тестового задания является однозначность интерпретации результатов его выполнения. Благодаря этому процедура проверки может быть доведена до высокого уровня автоматизма с минимальными временными затратами. При проведении тестирования степень сложности предлагаемых вопросов определяются преподавателем в зависимости от уровня подготовленности группы.