

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
КРАСНОЯРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ ИМ. В.П. АСТАФЬЕВА
(КГПУ ИМ. В.П. АСТАФЬЕВА)

Кафедра экономики и менеджмента

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ

Направление подготовки:
38.03.02 Менеджмент
направленность (профиль) образовательной программы:
Менеджмент организации
квалификация (степень):
Бакалавр

Красноярск 2019

Рабочая программа дисциплины «Деловые коммуникации» составлена старшим преподавателем С.О. Пожарским.

Рабочая программа дисциплины обсуждена на заседании кафедры менеджмента организации протокол № 5 от «12» мая 2017 г.

Заведующий
А.А. Лукьянова

кафедрой 

Одобрено научно-методическим советом специальности (направления подготовки) ИППО

«17» мая 2017 г. Протокол № 4

Председатель НМСС (Н)



О.В. Груздева

Рабочая программа дисциплины «Деловые коммуникации» составлена старшим преподавателем С.О. Пожарским.

Рабочая программа дисциплины обсуждена на заседании кафедры менеджмента организации протокол № 5 от «14» мая 2018 г.

Заведующий
А.А. Лукьянова

кафедрой



Одобрено научно-методическим советом специальности (направления подготовки) ИППО
«11» июня 2018 г. Протокол № 5

Председатель НМСС (Н)



.А. Кухар

Рабочая программа дисциплины «Деловые коммуникации» составлена доцентом кафедры экономики и менеджмента С.О. Пожарским

Рабочая программа дисциплины обсуждена на заседании кафедры экономики и менеджмента протокол № 5 от «15» мая 2019 г.

Заведующий кафедрой



О.Н. Владимирова

Одобрено научно-методическим советом специальности (направления подготовки) ИППО

«15» мая 2019 г. Протокол № 5
Председатель НМСС (Н)



Т.Г. Авдеева

I. Пояснительная записка

1.1. Рабочая программа дисциплины «Деловые коммуникации» разработана в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования (ФГОС ВО) направления подготовки 38.03.02 Менеджмент, утвержденного приказом Министерством образования и науки Российской Федерации от 12 января 2016 г. No 7; Федеральным законом «Об образовании в РФ» от 29.12.2012 No 273-ФЗ; нормативно-правовыми документами, регламентирующими образовательный процесс в КГПУ им. В.П. Астафьева по направленности (профилю) образовательной программы Менеджмент организации, очной/заочной формы обучения в институте психолого-педагогического образования КГПУ им. В.П. Астафьева с присвоением квалификации бакалавр.

Дисциплина относится к базовой части учебного плана.

1.2. Трудоемкость дисциплины «Деловые коммуникации» составляет – 3 з.е. (108 часов) при заочной форме обучения. Контактная работа с преподавателем составляет – 12 часов. Самостоятельная работа студентов составляет 92 часа.

1.3. Цель изучения дисциплины – подготовка бакалавра к практической деятельности в части деловых коммуникаций в процессе управления организацией.

Задачи:

- Сформировать навык диагностирования форм делового общения, основных психологических особенностей деловой беседы, деловых переговоров, дискуссий, собраний и совещаний, приема подчиненных, общения с коллегами и начальником, публичных выступлений.
- Сформировать понимание технологий межличностной и групповой коммуникации и методов повышения взаимопонимания при осуществлении коммуникаций.
- Сформировать умение вести деловые беседы, деловые переговоры, совещания;

1.4. Основные разделы содержания

Модуль 1. Общение как социально-психологическая проблема

Модуль 2. Вербальные средства деловой коммуникации

Модуль 3. Невербальные средства деловой коммуникации

Модуль 4. Психологические проблемы деловых коммуникаций

Модуль 5. Деловая беседа как основная форма делового общения

Модуль 6. Психологические аспекты переговорного процесса

Модуль 7. Деловые совещания и собрания.

1.5. Планируемые результаты обучения.

В ходе изучения дисциплины «Деловые коммуникации» осуществляется формирование следующих компетенций:

ОПК-4: способность осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации.

ПК- 1: владение навыками использования основных теорий мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач, а также для организации групповой работы на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды, умение проводить аудит человеческих ресурсов и осуществлять диагностику организационной культуры

Задачи освоения дисциплины	Планируемые результаты обучения по дисциплине (дескрипторы)	Код результата обучения (компетенция)

Сформировать представления об управлении коммуникациями как инструментом управления общественными отношениями (паблик рилейшнз) как самостоятельной коммуникативной системе	Знать: особенности вербальной и невербальной коммуникации.	ОПК-4 ПК-1
	Уметь: определять, функции и виды коммуникации.	
	Владеть: технологией построения деловой коммуникации.	
Сформировать понимание технологий межличностной и групповой коммуникации и методов повышения взаимопонимания при осуществлении коммуникаций.	Знать: особенности деловой коммуникации.	ОПК-4
	Уметь: диагностировать формы делового общения, основные психологические особенности деловой беседы, деловых переговоров, дискуссий, собраний и совещаний, приема подчиненных, общения с коллегами и начальником, публичных выступлений.	
	Владеть: контролем проявления темперамента и характера личности в деловых коммуникациях, психологическими приемами влияния на партнера и способами защиты от манипуляций в деловых коммуникациях.	
Сформировать умение вести деловые беседы, деловые переговоры, совещания;	Знать: определение, функции и виды коммуникации.	ОПК-4
	Уметь: распознавать особенности деловой коммуникации.	
	Владеть: формами проведения делового общения, основными психологическими особенностями деловой беседы, переговоров, дискуссий, собраний и совещаний, приема подчиненных, общения с коллегами и начальником, публичных выступлений.	
Сформировать представления об управлении коммуникациями как инструментом управления общественными отношениями как самостоятельной коммуникативной системе	Знать: средства и методы психологического воздействия.	ОПК-4
	Уметь: применять технологии межличностной и групповой коммуникации и методами повышения взаимопонимания при осуществлении коммуникаций.	
	Владеть: анализом и проектированием межличностных, групповых и организационных коммуникаций.	
Сформировать представления об управлении коммуникациями как инструментом управления общественными отношениями как самостоятельной коммуникативной системе	Знать: психологические аспекты при представлении информации.	ОПК-4
	Уметь: вести деловые беседы, деловые переговоры, совещания.	
	Владеть: распознаванием стереотипов при восприятии партнера в коммуникации.	

1.6. Контроль результатов освоения дисциплины

В ходе изучения дисциплины используются такие методы текущего контроля успеваемости как устный опрос, составление конспекта, решение ситуационных задач,

подготовка и выполнение письменных работ, написание реферата. Форма промежуточного контроля – Зачет;

Оценочные средства результатов освоения дисциплины, критерии оценки выполнения заданий представлены в разделе «Фонды оценочных средств для проведения промежуточной аттестации»: устный опрос, написание конспекта, решение ситуационных задач, подготовка и выполнение письменных работ, написание реферата, доклада.

Освоение дисциплины заканчивается зачетом;

1.7. Перечень образовательных технологий, используемых при освоении дисциплины:

Современное традиционное обучение. В процессе освоения дисциплины используются разнообразные виды деятельности обучающихся, организационные формы и методы обучения: лекции и практические занятия, самостоятельная, индивидуальная и групповая формы организации учебной деятельности. Освоение дисциплины заканчивается зачетом.

II. Организационно-методические документы

ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ КАРТА ОБУЧЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЕ

Деловые коммуникации

(наименование дисциплины)

для обучающихся образовательной программы

38.03.02 Менеджмент, направленность (профиль) образовательной программы Менеджмент организации

(направление и уровень подготовки, шифр, профиль)

по заочной форме обучения

(общая трудоемкость 3 з.е.)

Наименование модулей, разделов, тем	Всего часов	Аудиторных часов				Внеаудиторных часов	Содержание внеаудиторной работы	Формы контроля
		все го	лекц ий	семина ров	лабор ат. работ			
Модуль 1. Общение как социально-психологическая проблема		2	1	1	-	20	Подготовка конспекта по тематике раздела 1.	Проверка конспекта, обсуждение ключевых вопросов раздела.
Модуль 2. Вербальные средства деловой коммуникации		2	1	1	-	12	Подготовка рефератов по тематике раздела 2.	Заслушивание докладов, обсуждение ключевых тем раздела.
Модуль 3. Невербальные средства деловой коммуникации		2	-	1	-	12	Подготовка рефератов по тематике раздела 3.	Заслушивание докладов, обсуждение ключевых тем раздела.
Модуль 4. Психологические проблемы деловых коммуникаций		2	-	1	-	10	Решение ситуационных задач.	Проверка и обсуждение решений.
Модуль 5. Деловая беседа как основная форма делового общения		2	-	1	-	12	Решение кейсов.	Проверка и обсуждение решений.

Модуль 6. Психологические аспекты переговорного процесса		1	1	1	-	12	Подготовка конспекта по тематике раздела 6.	Проверка конспекта.
Модуль 7. Деловые совещания и собрания.		1	1	2	-	12	Решение кейсов.	Проверка и обсуждение решений.
Всего часов:	108	12	4	8		92		

2.2. Содержание основных разделов и тем дисциплины

Дисциплина «Деловые коммуникации» обеспечивает образовательные интересы личности бакалавра, обучающегося по данной ОПОП.

Дисциплина удовлетворяет требования заказчиков выпускников университета по данной ОПОП в их готовности к практической деятельности.

Модуль 1. Общение как социально-психологическая проблема

Общение как социально-психологическая проблема. Понятие «Общение», «коммуникация». Структурные компоненты общения. Перцептивная сторона общения. Коммуникативная сторона общения. Интерактивная сторона общения. Виды общения.

Модуль 2. Вербальные средства деловой коммуникации.

Речь как источник информации. Речевые средства общения. Факторы, обуславливающие речевое поведение и взаимопонимание: коммуникативная компетентность, социальные роли, коммуникативный контекст, коммуникативная установка, этнокультурные особенности. Официально-деловой стиль как основа деловой коммуникации. Умение слушать. Техники активного слушания: преимущества, недостатки, трудности. Вербальные и невербальные средства деловой коммуникации. Речевые средства общения. Факторы, обуславливающие речевое поведение и взаимопонимание. Техники активного слушания.

Модуль 3. Невербальные средства деловой коммуникации.

Лекция 3. Природа и типология невербальной коммуникации. Невербальные средства общения и их функции. Сознательное и бессознательное в невербальном поведении. Проблема интерпретации невербальной информации. Паралингвистическая и экстралингвистическая системы знаков. Проксемика как наука о пространственной и временной организации общения. Организация пространственной среды в деловой коммуникации. Визуальная составляющая в межличностном общении. Невербальные средства общения и их функции. Проблема интерпретации невербальной информации. Паралингвистическая и экстралингвистическая системы знаков.

Модуль 4. Психологические проблемы деловых коммуникаций

Коммуникация как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной деятельности. Механизмы воздействия в процессе общения. Взаимопонимание как основа и цель делового общения. Уровни понимания. Роль суггестии и контрсуггестии в процессе общения. «Избегание», «авторитетность» как способы контрсуггестии. Психологические, эмоциональные и т.п. барьеры.

Модуль 5 Деловая беседа как основная форма делового общения

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

Модуль 6. Психологические аспекты переговорного процесса

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

Модуль 7 . Деловые совещания и собрания. Публичные выступления в деловом общении.

Деловые совещания как форма делового общения. Инновационные формы деловой коммуникации: пресс-конференция, торги, презентация. Пресс-конференция, ее подготовка и проведение. Презентация, ее смысл и назначение. Дистанционное общение с использованием современных технических средств коммуникации. Правила организации и проведения инновационных форм деловой коммуникации. Имидж как средство деловой коммуникации. Самопрезентация. Подготовка к выступлению: аудитория, аудиовизуальные средства, материалы, текст. Что нужно знать при подготовке визуальных средств. Как сделать текст своего выступления. Особенности лексики, стиля изложения, использования цитат, примеров и т.п. Техники выступления. Особенности выступления в больших и малых аудиториях.

Модуль 8. Формы письменных деловых коммуникаций.

Деловое письмо. Виды, структура и принципы составления деловых писем. Официальный деловой стиль. Принципы составления деловых писем. Отчеты, предложения и их разновидности. Структура отчета и приложения. Структурирование текста. Содержание и виды резюме. Особенности официально-деловой речи. Классификация деловых писем. Правила оформления деловых посланий.

Модуль 9 Конфликты в деловых коммуникациях

Конфликты в деловых отношениях, их причины и разновидности. Структура конфликта. Объективная и субъективная составляющие конфликтов. Динамика конфликта. Кумулятивный характер конфликта. Основные модели конфликта. Способы разрешения конфликтов. Стили повеления в конфликтных ситуациях. Возможности направления конфликтной ситуацией. Предупреждение конфликтов. Управленческая и корпоративная этика в условиях конфликта. Современные нормы и эталоны управленческого взаимодействия.

2.3. Методические рекомендации по освоению дисциплины «Деловые коммуникации» для обучающихся основной профессиональной образовательной программы

Направление подготовки 38.03.02 Менеджмент,
направленность (профиль) образовательной программы
Менеджмент организации

Работа с теоретическим материалом

Важное место в освоении материала по курсу «Деловые коммуникации» отводится самостоятельной работе студентов во внеаудиторное время с материалом, изложенным в рекомендуемой литературе и интернет-источниках, т.к. без знания теоретического материала невозможно выполнение проектных заданий связанных с решением ситуационных задач.

Для успешного освоения курса важно в начале его освоения выделить основные требования, задачи и роль знаний по логистике в осуществлении педагогической деятельности и организации процесса обучения по управлению логистическими процессами, в создании условий для повышения управленческой грамотности, управленческой культуры обучающихся.

Изучение каждого раздела начинается с лекционного занятия, целью которого является общая ориентировка в осваиваемом содержании. Лекционное занятие способствует выстраиванию системного видения рассматриваемой проблемы, ориентации в существующих проблемах, авторских позициях и текстах для самостоятельной проработки. В современных условиях имеется достаточное количество источников информации, позволяющих обучающимся самостоятельно работать с изучаемым теоретическим содержанием.

После лекционного курса планируется проведение семинарских занятий по теме. Работа на каждом из них требует предварительной подготовки бакалавров в соответствии с предложенными заданиями для самостоятельной работы.

Самостоятельная работа является неотъемлемой и важнейшей частью работы бакалавров, которая основана на более подробной проработке и анализе материалов, основных вопросов дисциплины.

Самостоятельная работа проводится с целью:

- систематизации и закрепления полученных теоретических знаний и практических умений обучающихся;
- углубления и расширения теоретических знаний;
- формирования умений использовать специальную литературу;
- развития познавательных способностей и активности обучающихся: творческой инициативы, ответственности и организованности;
- формирования самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации;
- развития исследовательских умений.

Самостоятельная работа обучающихся способствует развитию самостоятельности, ответственности и организованности, творческого подхода к решению проблем учебного и профессионального уровня.

В учебном процессе высшего учебного заведения выделяют два вида самостоятельной работы: **аудиторная и внеаудиторная.**

Аудиторная самостоятельная работа по дисциплине выполняется на учебных занятиях под непосредственным руководством преподавателя и по его заданиям.

Внеаудиторная самостоятельная работа выполняется студентом *по заданию преподавателя*, но без его непосредственного участия. Внеаудиторная самостоятельная работа является обязательной для каждого студента, а ее объем определяется учебным планом.

Внеаудиторная самостоятельная работа по дисциплине «Деловые коммуникации» включает такие формы работы, как:

- изучение программного материала дисциплины (работа с учебником и конспектом лекции);

- изучение рекомендуемых литературных источников;
- конспектирование источников;
- подготовка материалов для анализа ситуаций;
- разработка вопросов к дискуссии;
- работа со словарями и справочниками;
- работа с электронными информационными ресурсами и ресурсами Internet;
- решение кейсов и ситуационных задач;
- подготовка к экзамену.

Критериями оценки результатов внеаудиторной самостоятельной работы студента являются:

- уровень освоения учебного материала,
- умение использовать теоретические знания при выполнении практических задач,
- полнота общеучебных представлений, знаний и умений по изучаемой теме, к которой относится данная самостоятельная работа,
- обоснованность и четкость изложения ответа на поставленный по внеаудиторной самостоятельной работе вопрос,
- оформление отчетного материала в соответствии с известными или заданными преподавателем требованиями, предъявляемыми к подобного рода материалам.

Этапы самостоятельной работы:

1. осознание учебной задачи, которая решается с помощью данной самостоятельной работы;
2. ознакомление с инструкцией о её выполнении;
3. осуществление процесса выполнения работы;
4. самоанализ, самоконтроль;
5. проверка работ обучающихся, выделение и разбор типичных преимуществ и ошибок.

Качественное и глубокое усвоение содержания учебной дисциплины требует изучения материала не только по учебникам и учебным пособиям, но и использование дополнительной литературы:

- изучение ключевых монографий зарубежных и отечественных психологов и педагогов;
- ведение подборки теоретических и научно-методических материалов, конспектов статей, опубликованных в журналах по проблемам экономики и менеджмента;
- подборка, анализ кейсов;
- систематическую работу по выполнению индивидуально-ориентированного плана изучения дисциплины, не оставляя его реализацию на самый последний момент перед собеседованием с преподавателем.

Поиск ответов на вопросы для самостоятельной работы в некоторых случаях предполагает не только изучение основной и дополнительной литературы, но и привлечение дополнительной литературы по смежным дисциплинам, а также использование ресурсов сети Интернет, информационно-справочных изданий. Задания для самостоятельной работы готовятся вне аудиторной работы, являются ресурсом для работы на практических занятиях, а также при выполнении заданий.

Контроль результатов самостоятельной работы обучающихся может осуществляться в пределах времени, отведенного на обязательные учебные занятия по дисциплине и внеаудиторную самостоятельную работу обучающихся по дисциплине, может проходить в письменной, устной или смешанной форме.

Самостоятельная работа тесно связана с контролем (контроль также рассматривается как завершающий этап выполнения самостоятельной работы), при выборе вида и формы самостоятельной работы следует учитывать форму контроля.

Формы контроля при изучении дисциплины «Деловые коммуникации»:

- составление конспекта,
- решение ситуационных задач,
- подготовка докладов,
- подготовка рефератов.

Форма промежуточного контроля – экзамен.

Организация и руководство аудиторной самостоятельной работы

Аудиторная самостоятельная работа по дисциплине выполняется на учебных занятиях под непосредственным руководством преподавателя и по его заданию.

Основными видами аудиторной самостоятельной работы являются:

- выполнение практических работ по методическим рекомендациям; работа с литературой и другими источниками информации, в том числе электронными;
- решение ситуационных задач.

Работа с литературой, другими источниками информации, в т.ч. электронными может реализовываться на практических занятиях. Данные источники информации могут быть представлены на бумажном и/или электронном носителях, в том числе, в сети Internet. Преподаватель формулирует цель работы с данным источником информации, определяет время на проработку документа и форму отчетности.

Решение ситуационных задач используется на практических занятиях. Ситуационная задача должна иметь четкую формулировку, к ней должны быть поставлены вопросы, ответы на которые необходимо найти и обосновать. Критерии оценки правильности решения ситуационной задачи должны быть известны всем обучающимся и обсуждаются перед началом ее проведения.

Организация и руководство внеаудиторной самостоятельной работы

Внеаудиторная самостоятельная работа выполняется по заданию преподавателя, но без его непосредственного участия.

При предъявлении видов заданий на внеаудиторную самостоятельную работу рекомендуется использовать дифференцированный подход к уровню подготовленности обучающегося. Перед выполнением внеаудиторной самостоятельной работы преподаватель проводит консультацию с определением цели задания, его содержания, сроков выполнения, ориентировочного объема работы, основных требований к результатам работы, критериев оценки, форм контроля и перечня литературы. В процессе консультации преподаватель предупреждает о возможных типичных ошибках, встречающихся при выполнении задания.

Самостоятельная работа может осуществляться индивидуально или группами обучающихся в зависимости от цели, объема, конкретной тематики самостоятельной работы, уровня сложности, уровня подготовленности обучающихся.

Видами заданий для внеаудиторной самостоятельной работы могут быть:

- для овладения знаниями: чтение текста (учебника, первоисточника, дополнительной литературы); составление плана текста; графическое изображение структуры текста; конспектирование текста; выписки из текста; работа со словарями и справочниками; учебно-исследовательская работа; использование аудио- и видеозаписей, компьютерной техники и Интернет-ресурсов и др.;
- для закрепления и систематизации знаний: работа с конспектом лекции (обработка текста); повторная работа над учебным материалом (учебника, первоисточника, дополнительной литературы, аудио- и видеозаписей); составление плана и тезисов ответа; составление таблиц, ребусов, кроссвордов, глоссария для систематизации учебного материала; изучение словарей, справочников; ответы на контрольные вопросы; аналитическая обработка текста (аннотирование, рецензирование, реферирование, контент-анализ и др.); подготовка сообщений к выступлению на семинаре, конференции; подготовка рефератов, докладов; составление библиографии, заданий в тестовой форме и др.;
- для формирования умений: решение задач и упражнений по образцу; решение вариативных задач и упражнений; составление схем; решение ситуационных (профессиональных) задач; подготовка к ролевым играм; проектирование и моделирование разных видов и компонентов профессиональной деятельности и др.

Для обеспечения внеаудиторной самостоятельной работы по дисциплине преподавателем разрабатывается перечень заданий для самостоятельной работы, который необходим для эффективного управления данным видом учебной деятельности обучающихся.

Преподаватель осуществляет управление самостоятельной работой, регулирует ее объем на

одно учебное занятие и осуществляет контроль выполнения всеми обучающимися группы. Для удобства преподаватель может вести ведомость учета выполнения самостоятельной работы, что позволяет отслеживать выполнение минимума заданий, необходимых для допуска к итоговой аттестации по дисциплине.

В процессе самостоятельной работы обучающийся приобретает навыки самоорганизации, самоконтроля, самоуправления и становится активным самостоятельным субъектом учебной деятельности.

Обучающийся самостоятельно определяет режим своей внеаудиторной работы и меру труда, затрачиваемого на овладение знаниями и умениями по каждой дисциплине, выполняет внеаудиторную работу по индивидуальному плану, в зависимости от собственной подготовки, бюджета времени и других условий.

Ежедневно обучающийся должен уделять выполнению внеаудиторной самостоятельной работы в среднем не менее 2 часов.

При выполнении внеаудиторной самостоятельной работы обучающийся имеет право обращаться к преподавателю за консультацией с целью уточнения задания, формы контроля выполненного задания.

Контроль результатов внеаудиторной самостоятельной работы обучающихся может проводиться в письменной, устной или смешанной форме с представлением продукта деятельности обучающегося.

Методические рекомендации к составлению конспекта

Конспект – это систематическая, логически связанная запись, объединяющая план, выписки, тезисы или, по крайней мере, два из этих типов записи.

В конспект включаются не только основные положения, но и доводы, их обосновывающие, конкретные факты и примеры, но без их подробного описания.

Конспектирование может осуществляться тремя способами:

- цитирование (полное или частичное) основных положений текста;
- передача основных мыслей текста «своими словами»;
- смешанный вариант.

Все варианты предполагают использование сокращений.

При написании конспекта рекомендуется следующая последовательность:

- проанализировать содержание каждого фрагмента текста, выделяя относительно самостоятельные по смыслу;
- выделить из каждой части основную информацию, убрав избыточную;
- описать всю важную для последующего восстановления информацию своими словами или цитируя, используя сокращения.

Разделяют четыре вида конспектов:

Текстуальный (самый простой) состоит из отдельных авторских цитат. Необходимо только умение выделять фразы, несущие основную смысловую нагрузку.

Это прекрасный источник дословных высказываний автора и приводимых им фактов. Текстуальный конспект используется длительное время. Недостаток: не активизирует резко внимание и память.

Плановый – это конспект отдельных фрагментов материала, соответствующих названиям пунктов предварительно разработанного плана. Он учит последовательно и четко излагать свои мысли, работать над книгой, обобщая содержание ее в формулировках плана. Такой конспект краток, прост и ясен по своей форме. Это делает его незаменимым пособием при быстрой подготовке доклада, выступления.

Свободный конспект – индивидуальное изложение текста, т.е. отражает авторские мысли через ваше собственное видение. Требуется детальная проработка текста.

Свободный конспект представляет собой сочетание выписок, цитат, иногда тезисов, часть его текста может быть снабжена планом. Это наиболее полноценный вид конспекта.

Тематический конспект – изложение информации по одной теме из нескольких источников.

Составление тематического конспекта учит работать над темой, всесторонне обдумывая ее,

анализируя различные точки зрения на один и тот же вопрос. Таким образом, этот конспект облегчает работу над темой при условии использования нескольких источников.

Как составлять конспект:

1. Определите цель составления конспекта.
2. Записать название конспектируемого произведения (или его части) и его выходные данные, т.е. сделать библиографическое описание документа.
3. Осмыслить основное содержание текста, дважды прочитав его.
4. Читая изучаемый материал в первый раз, подразделяйте его на основные смысловые части, выделяйте главные мысли, выводы.
5. Для составления конспекта составьте план текста – основу конспекта, сформулируйте его пункты и определите, что именно следует включить в конспект для раскрытия каждого из них.
6. Наиболее существенные положения изучаемого материала (тезисы) последовательно и кратко изложите своими словами или приводите в виде цитат, включая конкретные факты и примеры.
7. Составляя конспект, можно отдельные слова и целые предложения писать сокращенно, выписывать только ключевые слова, применять условные обозначения.
8. Чтобы форма конспекта как можно более наглядно отражала его содержание, располагайте абзацы "ступеньками" подобно пунктам и подпунктам плана, применяйте разнообразные способы подчеркивания, используйте карандаши и ручки разного цвета.
9. Используйте реферативный способ изложения (например: "Автор считает...", "раскрывает...").
10. Собственные комментарии, вопросы, раздумья располагайте на полях.

Оформление конспекта:

1. Конспектируя, оставьте место (широкие поля) для дополнений, заметок, записи незнакомых терминов и имен, требующих разъяснений.
2. Применять определенную систему подчеркивания, сокращений, условных обозначений.
3. Соблюдать правила цитирования - цитату заключать в кавычки, давать ссылку на источник с указанием страницы.
4. Научитесь пользоваться цветом для выделения тех или иных информативных узлов в тексте. У каждого цвета должно быть строго однозначное, заранее предусмотренное назначение. Например, если вы пользуетесь синими чернилами для записи конспекта, то: красным цветом - подчеркивайте названия тем, пишите наиболее важные формулы; черным - подчеркивайте заголовки подтем, параграфов, и т.д.; зеленым - делайте выписки цитат, нумеруйте формулы и т.д. Для выделения большей части текста используется отчеркивание.

Методические рекомендации по решению ситуационных задач

Такой вид самостоятельной работы направлен на развитие мышления, творческих умений, усвоение знаний, добытых в ходе активного поиска и самостоятельного решения проблем.

При решении ситуационной задачи необходимо:

- 1) представить рассуждение по поводу: необходимости дополнительных данных и источников их получения; прогнозов относительно субъектов и/или причин возникновения ситуации;
- 2) продемонстрировать умения использовать системный подход, ситуативный подход, широту взглядов на проблему;
- 3) подготовить программу действий, направленную на реализацию, например, аналитического метода решения проблемы: проанализировать все доступные данные, превратить их в информацию; определить проблему; прояснить и согласовать цели; выдвинуть возможные альтернативы; оценить варианты и выбрать один из них.

Методические рекомендации по написанию доклада

Доклад – вид самостоятельной работы, используется в учебной и внеучебной деятельности, способствует формированию навыков исследовательской работы, расширяет познавательные интересы, приучает к научному мышлению. При подготовке доклада по заданной теме следует составить план, подобрать основные источники. Работая с источниками, важно систематизировать полученные сведения, сделать выводы и обобщения. К докладу по крупной теме могут привлекаться несколько студентов, между которыми распределяются вопросы выступления. Структура любого доклада может быть представлена следующим образом: постановка проблемы; систематизированное

изложение основных результатов ее изучения (направления исследований, основные положения теорий, основные научные результаты (достижения) в изучении феноменов, процессов, явлений в рамках излагаемой проблемы, спорные или неизученные аспекты); выводы и обобщение (резюме). Устные выступления – это то, чему надо обязательно учиться. Лишь очень немногие из нас являются ораторами от природы и, предоставленные сами себе, мы вносим в наши выступления путаницу, ненужные подробности, и, в конце концов, скуку. Этого можно избежать, если следовать нескольким простым правилам и приемам. Не надо жалеть времени на подготовку устных выступлений: ваша будущая карьера может зависеть от того, как вы умеете выступать и представлять свои результаты. Хорошая работа достойна того, чтобы ее хорошо доложить. Главная цель любого доклада – донести до слушателей то, что вы хотите им сказать. Это означает, что вы должны завладеть вниманием аудитории и не отпугнуть слушателей ни избытком скучных подробностей, ни особенностями технического представления доклада.

Методические рекомендации по написанию реферата

Реферат необходимо сдать преподавателю в напечатанном виде. Объем реферата не более 7 страниц машинописного текста включая титульный лист, содержание и список литературы. Текстовый материал оформляется 14 шрифтом через 1,5 интервал, красная строка 1,25, интервал между абзацами «0», отступ: слева 3; справа 2, выравнивание текста по ширине страницы. Структурными элементами являются:

Титульный лист

Содержание

Введение

Основная часть

Заключение и выводы

Библиографический список (не менее 7 источников)

Методические рекомендации по подготовке к зачету

Форма зачета: устный опрос.

При подготовке к зачету по дисциплине «Деловые коммуникации» необходимо повторить весь материал учебной дисциплины, изученный как в процессе аудиторных занятий, так и самостоятельной работы. Очень важно повторить тезаурус дисциплины. Нельзя оставлять подготовку к итоговому контролю на последний день.

При самостоятельной подготовке к тестированию обучающемуся необходимо:

а) готовясь к тестированию, проработайте информационный материал по дисциплине.

Проконсультируйтесь с преподавателем по вопросу выбора учебной литературы;

б) четко выясните все условия тестирования заранее. Вы должны знать, сколько тестов Вам будет предложено, сколько времени отводится на тестирование, какова система оценки результатов и т.д.

в) приступая к работе с тестами, внимательно и до конца прочтите вопрос и предлагаемые варианты ответов. Выберите правильные (их может быть несколько). На отдельном листке ответов выпишите цифру вопроса и буквы, соответствующие правильным ответам;

г) в процессе решения желательно применять несколько подходов в решении задания. Это позволяет максимально гибко оперировать методами решения, находя каждый раз оптимальный вариант.

д) если Вы встретили чрезвычайно трудный для Вас вопрос, не тратьте много времени на него. Переходите к другим тестам. Вернитесь к трудному вопросу в конце.

е) обязательно оставьте время для проверки ответов, чтобы избежать механических ошибок.

Форма зачета: ответ на вопросы по билетам. Непосредственная подготовка к зачету осуществляется по вопросам, представленным в данной рабочей программе дисциплины. Необходимо тщательно изучить формулировку каждого вопроса, вникнуть в его суть, составить план ответа. Обычно план включает в себя:

- показ теоретической и практической значимости рассматриваемого вопроса;
- обзор освещения вопроса в его историческом развитии;
- определение сущности рассматриваемого предмета;

- основные элементы содержания и структуры предмета рассмотрения;
- факторы, логика и перспективы эволюции предмета;
- показ роли и значения рассматриваемого материала для практической деятельности педагога.

План ответа желательно развернуть, приложив к нему ссылки на первоисточники с характерными цитатами. Необходимо отметить для себя пробелы в знаниях, которые следует ликвидировать в ходе подготовки, для чего следует обратиться за консультацией к преподавателю.

3. КОМПОНЕНТЫ МОНИТОРИНГА УЧЕБНЫХ ДОСТИЖЕНИЙ ОБУЧАЮЩИХСЯ

3.1. Технологическая карта рейтинга дисциплины «Деловые коммуникации»

Наименование дисциплины	Направление подготовки и уровень образования (бакалавриат) Наименование образовательной программы	Количество зачетных единиц	
Деловые коммуникации	38.03.02 Менеджмент Направленность (профиль) образовательной программы: Менеджмент организации	3	
Смежные дисциплины по учебному плану			
Предшествующие: Психология, конфликтология			
Последующие: Организационное поведение			
БАЗОВЫЙ РАЗДЕЛ			
	Форма работы	Количество баллов 75 %	
		min	max
Текущая работа	Устный опрос	12	20
	Составление конспекта	7	12
	Решение ситуационных задач	9	15
	Подготовка и выполнение письменной работы	12	20
	Написание реферата	5	8
Итого		45	75
ИТОГОВЫЙ РАЗДЕЛ			
	Форма работы	Количество баллов 25 %	
		min	max
	Экзамен	15	25
Итого		15	25
ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЙ РАЗДЕЛ			
	Форма работы	Количество баллов	
		min	max
	Анализ монографий и учебников	0	5
	Написание научной статьи	0	5
Итого		0	10
Общее количество баллов по дисциплине		min	max
		60	100

Соответствие рейтинговых баллов и академической оценки:

<i>Общее количество набранных баллов</i>	<i>Академическая оценка</i>
60 – 72	3 (удовлетворительно)
73 – 86	4 (хорошо)
87 – 100	5 (отлично)
Менее 60	Не зачтено
60 и более	Зачтено

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РФ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
КРАСНОЯРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
им. В.П. Астафьева
(КГПУ им. В.П. Астафьева)

Институт психолого-педагогического образования

Кафедра-разработчик экономики и менеджмента

УТВЕРЖДЕНО
на заседании кафедры
Протокол №5
от «05» мая 2019 года

И. о. Зав. кафедрой
О.Н. Владимирова



ОДОБРЕНО
на заседании научно-методического
совета ИППО
Протокол №5
от «05» мая 2019 года
Председатель НМССН



Т.Г. Авдеева

ФОНД
ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации
обучающихся
Деловые коммуникации
(наименование дисциплины)
38.03.02 Менеджмент
(код и наименование направления подготовки)
Менеджмент организации
(наименование направленности (профиля) образовательной программы / магистерской
программы)
Бакалавр
(квалификация (степень) выпускника)

Составитель: старший преподаватель, С.О. Пожарский

Красноярск 2019

ЭКСПЕРТНОЕ ЗАКЛЮЧЕНИЕ НА ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Представленный фонд оценочных средств для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся соответствует требованиям федерального государственного образовательного стандарта высшего образования направления подготовки 38.03.02 Менеджмент, утвержденного приказом Министерством образования и науки Российской Федерации от 12 января 2016 г. No7 и трудовым функциям, которые выделяются в соответствии с его назначением и местом в системе управления.

Предлагаемые формы и средства аттестации адекватны целям и задачам реализации основной профессиональной образовательной программы по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент, направленность (профиль) образовательной программы Менеджмент организации.

Оценочные средства и критерии оценивания представлены в полном объеме. Формы оценочных средств, включенных в представленный фонд, отвечают основным принципам формирования ФОС, установленных в Положении о формировании фонда оценочных средств для текущего контроля успеваемости, промежуточной и итоговой аттестации обучающихся по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры, программам подготовки научно-педагогических кадров в аспирантуре – в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Красноярский государственный педагогический университет – им. В.П. Астафьева» утвержденного приказом ректора № 297 (п) от 28.04.2018.

Разработанный и представленный для экспертизы фонд оценочных средств рекомендуется к использованию в процессе подготовки по указанной направленности (профиля) образовательной программы.

Эксперт
к.э.н, профессор, кафедры Менеджмента
ФГБОУ ВО «СибГУ»



А.А. Бойко

Сергей Бойко А.А. удостоверяю.
Согл. по форме от А.А. Бойко (с.В. Карушкина)

1. Назначение фонда оценочных средств

1.1. **Целью** создания ФОС для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине «Деловые коммуникации» обучающихся по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент, направленность (профиль) образовательной программы Менеджмент организации является определение соответствия результатов обучения по дисциплине компетенциям, достижение которых заложено установленным образовательным стандартом.

1.2. ФОС для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации решает следующие **задачи**:

– контроль и управление процессом приобретения студентами необходимых знаний, умений, навыков и уровня сформированности компетенций, определенных в ФГОС ВО по соответствующему направлению подготовки;

– контроль (с помощью набора оценочных средств) и управление (с помощью элементов обратной связи) достижением целей реализации ОПОП, определенных в виде набора профессиональных компетенций выпускников;

– обеспечение соответствия результатов обучения задачам будущей профессиональной деятельности через совершенствование традиционных методов обучения в образовательный процесс Университета.

1.3. ФОС разработан на основании нормативных документов:

- федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (ФГОС ВО) направления подготовки 38.03.02 Менеджмент, утвержденного приказом Министерством образования и науки Российской Федерации от 12 января 2016 г. № 7;

- Федеральным законом «Об образовании в РФ» от 29.12.2012 № 273-ФЗ;

- нормативно-правовыми документами, регламентирующими образовательный процесс в КГПУ им. В.П. Астафьева по направленности (профилю) образовательной программы Менеджмент организации, очной формы обучения в институте психолого-педагогического образования КГПУ им. В.П. Астафьева с присвоением квалификации бакалавр.

- положения о формировании фонда оценочных средств для текущего контроля успеваемости, промежуточной и итоговой (государственной итоговой) аттестации обучающихся по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры, программам подготовки научно-педагогических кадров в аспирантуре – в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Красноярский государственный педагогический университет им. В.П. Астафьева» утвержденного приказом ректора № 297 (п) от 28.04.2018.

2. Перечень компетенций подлежащих формированию в рамках дисциплины

2.1. Перечень компетенций, формируемых в процессе изучения дисциплины

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

ПК-1: владение навыками использования основных теорий мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач, а также для организации групповой работы на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды, умение проводить аудит человеческих ресурсов и осуществлять диагностику организационной культуры

ОПК-4: способность осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации.

2.2. Оценочные средства

Компетенция	Дисциплины, практики, участвующие в формировании данной компетенции	Тип контроля	Оценочное средство/КИМ	
			Номер	Форма
ОПК-4: способность осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации.	Деловые коммуникации, Документирование управленческой деятельности, Делопроизводство и корреспонденция, Подготовка к защите и защита выпускной квалификационной работы	Текущий контроль успеваемости	2	Устный опрос
			3	Составление конспекта
			4	Решение ситуационных задач
			5	Подготовка и выполнение письменных работ
			6	Написание реферата
		Промежуточная аттестация	1	Зачет
		ПК-1: владение навыками использования основных теорий мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач, а также для организации групповой работы на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды, умение проводить аудит человеческих ресурсов и осуществлять диагностику организационной культуры	Маркетинг Методы принятия управленческих решений Управление персоналом Деловые коммуникации Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена Подготовка к защите и защита выпускной квалификационной работы Социальные основы профилактики экстремизма и зависимых форм поведения в молодежной среде Правовые основы профилактики экстремизма и зависимых форм поведения в молодежной среде	Текущий контроль успеваемости
3	Составление конспекта			
4	Решение ситуационных задач			
5	Подготовка и выполнение письменных работ			
6	Написание реферата			
Промежуточная аттестация	1			Зачет

3. Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации

3.1. Фонды оценочных средств включают: Зачет.

3.2. Оценочные средства

3.2.1. Оценочное средство Зачет.

Критерии оценивания по оценочному средству 1 – Зачет

Формируемые компетенции	Продвинутый уровень сформированности компетенций	Базовый уровень сформированности компетенций	Пороговый уровень сформированности компетенций
	(87 - 100 баллов) Зачтено/Отлично	(73 - 86 баллов) Зачтено/Хорошо	(60 - 72 баллов)* Зачтено/Удовлетворительно
ОПК-4	Обучающийся осуществляет деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации.	Обучающийся способен осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку.	Обучающийся готов осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания.
ПК-1	Обучающийся владеет навыками использования основных теорий мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач, а также для организации групповой работы на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды, умение проводить аудит человеческих ресурсов и осуществлять диагностику организационной культуры	Обучающийся способен использования основных теорий мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач, а также для организации групповой работы на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды, умение проводить аудит человеческих ресурсов и осуществлять диагностику организационной культуры	Обучающийся готов использовать основные теории мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач, а также для организации групповой работы на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды, умение проводить аудит человеческих ресурсов и осуществлять диагностику организационной культуры

*Менее 60 баллов – компетенция не сформирована

4. Фонд оценочных средств для текущего контроля

4.1. Фонды оценочных средств включают: устный опрос, составление конспекта, решение ситуационных задач, подготовка и выполнение письменных работ, написание реферата.

Форма промежуточного контроля – Зачет.

4.2 Критерии оценивания см. в технологической карте рейтинга рабочей программы дисциплины

4.2.1. Критерии оценивания по оценочному средству 2 – устный опрос

Критерии оценивания	Количество баллов (вклад в рейтинг)
Грамотное использование терминов	10
Логичность и последовательность изложения материала	5
Умение отвечать на дополнительные вопросы	5
Максимальный балл	20

4.2.2. Критерии оценивания по оценочному средству 3 – составление конспекта

Критерии оценивания	Количество баллов (вклад в рейтинг)
Соблюдается логичность, последовательность изложения материала, качественное внешнее оформление	4
Материал четко структурирован, разделы и параграфы имеет логическую связь	4
Конспектирование материала из дополнительных литературных источников (статей, монографий)	4
Максимальный балл	12

4.2.3. Критерии оценивания по оценочному средству 4 – решение ситуационных задач

Критерии оценивания	Количество баллов (вклад в рейтинг)
Формулирование проблемы	5
Вывод логичный, самостоятельный	5
Степень и уровень знания специальной литературы по проблеме	5
Максимальный балл	15

4.2.4. Критерии оценивания по оценочному средству 5 – подготовка и выполнение письменных работ

Критерии оценивания	Количество баллов (вклад в рейтинг)
Ответ полный, обучающийся опирается на теоретические знания из психологии общения.	10
Аргументирует свою точку зрения	5
Ответ самостоятельный. Обучающийся предлагает несколько вариантов решений	5
Максимальный балл	20

4.2.5. Критерии оценивания по оценочному средству 6 – написание реферата

Критерии оценивания	Количество баллов (вклад в рейтинг)
Соответствие содержания теме реферата	4
Оригинальность содержания (60-70% метатекст)	2
Грамотное композиционное построение, логичность и четкость структуры, приведение связанных и убедительных аргументов	2
Максимальный балл	8

5. Оценочные средства (контрольно-измерительные материалы)

5.1. Оценочные средства для текущего контроля

5.1.1. Устный опрос

Модуль 1. Общение как социально-психологическая проблема

Общение как социально-психологическая проблема. Содержание понятий «общение», «коммуникация». Коммуникация как обмен информацией. Понятие коммуникативной компетентности Структура коммуникационного процесса.

Модуль 2. Вербальные средства деловой коммуникации.

Вербальные и невербальные средства деловой коммуникации. Речевые средства общения. Факторы, обуславливающие речевое поведение и взаимопонимание. Техники активного слушания.

Модуль 3. Невербальные средства деловой коммуникации.

Невербальные средства общения и их функции Проблема интерпретации невербальной информации. Паралингвистическая и экстралингвистическая системы знаков Проксемика как наука о пространственной и временной организации общения. Организация пространственной среды в деловой коммуникации. Визуальная составляющая в межличностном общении.

Модуль 4 . Психологические проблемы деловых коммуникаций

Механизмы воздействия в процессе общения. Взаимопонимание как основа и цель делового общения. Уровни понимания. Роль суггестии и контрсуггестии в процессе общения. «Избегание», «авторитетность» как способы контрсуггестии. Психологические, эмоциональные и т.п. барьеры.

Модуль 5 Деловая беседа как основная форма делового общения

Деловая беседа как основная форма делового общения.

Формы деловой коммуникации Деловая беседа как самая используемая форма делового общения. Виды деловых бесед. Телефонный разговор как разновидность деловой беседы. Принципы ведения деловых бесед.

Модуль 6. Психологические аспекты переговорного процесса

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

Переговорный процесс как форма деловой коммуникации Стадии переговорного процесса.

Стратегии поведения в деловых переговорах. Манипуляции в общении и их характеристики.

Модуль 7 . Деловые совещания и собрания. Публичные выступления в деловом общении.

Презентация, ее смысл и назначение. Дистанционное общение с использованием современных технических средств коммуникации Правила организации и проведения инновационных форм деловой коммуникации. Имидж как средство деловой коммуникации Самопрезентация. Подготовка к выступлению: аудитория, аудиовизуальные средства, материалы, текст. Что нужно знать при подготовке визуальных средств. Как сделать текст своего выступления. Особенности лексики, стиля изложения, использования цитат, примеров и т.п. Техники выступления. Особенности выступления в больших и малых аудиториях.

5.1.2. Составление конспекта

Примерный перечень тематики конспектов по разделам.

Модуль 1. Общение как социально-психологическая проблема

Структурные компоненты общения. Перцептивная сторона общения. Коммуникативная сторона общения. Интерактивная сторона общения. Виды общения.

Модуль 2. Вербальные средства деловой коммуникации.

Официально-деловой стиль как основа деловой коммуникации. Умение слушать. Техники активного слушания: преимущества, недостатки, трудности.

Модуль 3. Невербальные средства деловой коммуникации.

Природа и типология невербальной коммуникации. Невербальные средства общения и их функции. Сознательное и бессознательное в невербальном поведении. Проблема интерпретации невербальной информации. Паралингвистическая и экстралингвистическая системы знаков. Невербальные средства общения и их функции -

Модуль 4. Психологические проблемы деловых коммуникаций

Взаимопонимание как основа и цель делового общения. Уровни понимания. Роль суггестии и контрсуггестии в процессе общения. «Избегание», «авторитетность» как способы контрсуггестии. Психологические, эмоциональные и т.п. барьеры.

Модуль 5 Деловая беседа как основная форма делового общения

Деловая беседа как основная форма делового общения.

Формы деловой коммуникации Деловая беседа как самая используемая форма делового общения. Виды деловых бесед. Телефонный разговор как разновидность деловой беседы. Принципы ведения деловых бесед.

Модуль 6. Психологические аспекты переговорного процесса

Традиционные формы деловой коммуникации. Деловая беседа как самая используемая форма делового общения. Переговоры, основные понятия. Принципы повеления на переговорах. Подготовка к переговорам.

Модуль 7. Деловые совещания и собрания. Публичные выступления в деловом общении.

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

5.1.3. Решение ситуационных задач

Примерные ситуационные задачи.

Описание Case-study:

Кейс 1. Опоздание. Вас недавно назначили руководителем коллектива, в котором вы несколько лет были рядовым сотрудником. На 8-15 вы вызвали к себе в кабинет подчиненного для выяснения причин его частых опозданий на работу, но сами неожиданно опоздали на 15 мин. Подчиненный же пришел вовремя и ждет вас. Как Вы начнете беседу при встрече?

1. Независимо от своего опоздания сразу же потребуете его объяснений об опозданиях на работу.
2. Извинитесь перед ним и начнете беседу.
3. Поздоровайтесь, объясните причину своего опоздания и спросите его: «Как вы думаете, что можно ожидать от руководителя, который так же часто опаздывает, как и вы?»
4. Отмените беседу и перенесете ее на другое время.
5. Свой вариант.

Кейс 2. Приглашение. Недавно я поступила на работу в качестве начальника одного из отделов солидного предприятия. Коллектив мне достался сложившийся, дружный. Более того, сотрудники любят собираться вместе в нерабочее время у кого-нибудь дома.

И вот настал момент, когда меня тоже пригласили на такую вечеринку. Я в затруднении. С одной стороны, отказаться неудобно, коллеги могут обидеться. С другой стороны, я — руководитель и сближение с подчиненными, вторжение личных контактов в служебные может стать

поводом для панибратских отношений, то есть связать мне руки и снизить мой авторитет среди сотрудников.

Посоветуйте, как мне быть?

Кейс 3. Накануне. Руководитель организации поручает своему заместителю подготовить заседание коллегии по вопросу, который тот курирует. Накануне заседания руководитель резко критикует проделанную работу и требует внести кардинальные изменения в повестку дня, круг приглашенных лиц и т. д.

Оцените ситуацию и дайте прогноз. Что можно посоветовать действующим лицам?

Кейс 4. Пострадавшие. В некоей фирме в одном кабинете располагались рабочие места двух сотрудниц: совсем молодой Нины и женщины средних лет Лидии Васильевны.

Однажды случилась неприятность: из стола Нины украли деньги. Пропажа обнаружилась вечером, после ухода Лидии Васильевны.

На следующий день Нина, естественно, рассказала коллеге про свою беду, высказав при этом с десяток подозрений. Вообще-то деньги мог взять кто угодно, потому что, выходя ненадолго, дверь они обычно не запирали.

Реакция Лидии Васильевны удивила Нину: она выслушала все очень сдержанно, что было на нее совсем не похоже. А через несколько дней Лидия Васильевна потихоньку, ничего не объясняя, перебралась в другое помещение. Нина недоумевала, пока секретарь шефа не объяснила ей, в чем дело. Оказывается, Лидия Васильевна решила, что Нина подозревает ее в краже, а своим рассказом о пропаже денег пыталась ее «расколоть». Обидевшись насмерть, она поделилась с начальником и добилась переезда в другой кабинет.

Чуть позже директор вызвал к себе Нину и в доверительной беседе сообщил, что ее коллега очень обижена и больше не желает иметь с ней никаких отношений. Он, конечно, пытался ее разубедить, но лучше Нине постараться самой это сделать.

Кто и в чем не прав?

Кейс 5. Вернуть самоуважение. Недавно став руководителем отдела продаж, я попала в неприятную ситуацию. Мой непосредственный начальник на общем собрании коллектива назвал меня другим именем. Я поправила его, сказав, что он ошибся. Но директор отреагировал неожиданно, он сказал, что неважно, как меня зовут, главное, чтобы я выполняла свою работу на отлично. Честно говоря, я очень растерялась и не нашла, что ответить. Собрание прошло, а у меня осталась обида на саму себя, именно на себя, а не на начальника за то, что не смогла дать достойный ответ.

На следующий день я пришла в кабинет директора и попросила объяснений. Оказалось, что он даже не помнит этого эпизода. Но он извинился и сказал, что в дальнейшем будет очень тактичным. И действительно, с тех пор начальник более чем вежлив и корректен. Но неприятный осадок все-таки остался.

По существу, это был мой внутренний конфликт. Моей задачей было вернуть самоуважение. Однако мне это не удалось. Я осталась недовольна собой. Помогите автору решить задачу.

Государственная политика

Вопросы для обсуждения

1. Особенности реализации рутинного и ситуативного управления.
2. Специфика государственной политики, ее отличия от иных форм управленческой деятельности органов государственной власти.
3. Проблемы формирования, реализации и оценки государственной политики.

Задание

1. Моделирование процессов формирования, реализации и оценки государственной политики в сфере... (сфера определяется студентами по согласованию с преподавателем):

- краткая характеристика политики: цели, целевые группы, задачи, сроки, на которые рассчитывается ее реализация.
- органы власти и/или организации, ответственные за реализацию политики, их полномочия.
- ресурсы, необходимые (и имеющиеся) для реализации данной политики.
- контроль реализации политики: виды, субъекты, формы, периодичность контроля.
- формы организации обратной связи в ходе реализации политики (с исполнителями, с целевой группой).
- тип реализации политики.
- оценка промежуточных результатов реализации политики. Положительные и отрицательные уроки.

5.1.4. Подготовка и выполнение письменной работы

Задание 1. Подготовить письменные доклады по темам: «Барьеры, препятствующие успешному профессиональному общению». «Коммуникативные барьеры: семантический барьер, логический барьер, фонетический барьер».

Задание 2. Проанализировать проблемную ситуацию «Барьеры общения».

Задание 3. Составьте схемы: «Принципы речевого воздействия». «Барьеры общения». «Структура невербальной коммуникации». «Причины плохих коммуникаций». «Виды коммуникаций и их особенности».

Задание 4. Составить терминологический словарь.

Задание 5. Составить резюме.

5.1.5. Написание реферата

Примерный перечень тематики рефератов

1. Понятие деловое общение и деловые коммуникации.
2. Структура общения.
3. Интерактивная сторона общения.
4. Коммуникативная сторона общения.
5. Виды барьеров в коммуникации.
6. Причины плохих коммуникаций.
7. Стереотипы и установки в деловых коммуникациях.
8. Перцептивная сторона общения.
9. Понятие конфликт. Виды конфликтов.
10. Причины возникновения конфликтов в деловых коммуникациях.
11. Вербальная коммуникация. Виды речи.
12. Невербальная коммуникация. Функции и средства невербальной коммуникации.
13. Суггестия, конформизм и неконформизм в деловых коммуникациях.
14. Защитные механизмы в деловых коммуникациях.
15. Деловая беседа как основная форма делового общения.
16. Техники и методы аргументации.
17. Деловые переговоры.
18. Стадии переговорного процесса.

19. Переговоры с позиции силы и с позиции слабости.
20. Метод принципиальных переговоров.
21. Деловые совещания и собрания.
22. Особенности публичного выступления.
23. Индивидуальные особенности коммуникативного поведения.
24. Этические принципы деловых коммуникаций.
25. Психологические приемы влияния на партнера.
25. Психологические приемы влияния на партнера.
26. Психологические аспекты имиджа делового человека.
27. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях.
28. Типы конфликтных личностей.
29. Профессиональные стрессы: причины, виды.
30. Способы саморегуляции человека.
31. Документационное обеспечение управленческой деятельности.
32. Деловая переписка, правила оформления, виды.
33. Стадии развития конфликтной ситуации.
34. Модель конфликтного процесса и его последствия.
35. Общие правила оформления документов.

5.1.6. Примерные вопросы для зачета

1. Какова роль деловых коммуникаций в жизни человека?
2. Какова структура коммуникативного процесса?
3. Укажите функции и виды коммуникации.
4. Обозначьте основные отличия деловых коммуникаций от повседневных.
5. Какова структура общения?
6. В чем суть перцептивной стороны общения?
7. Укажите основные функции вербальной коммуникации.
8. Раскройте основные характеристики видов речи.
9. Каковы функции невербальной коммуникации?
10. Укажите основные компоненты невербальной коммуникации.
11. Охарактеризуйте основные виды барьеров коммуникации
12. Что является причинами плохих коммуникаций?
13. Каковы факторы, затрудняющие адекватное восприятие в коммуникации?
14. Охарактеризуйте влияние стереотипов и установок при восприятии партнера коммуникации
15. Каковы защитные механизмы в деловой коммуникации
16. Охарактеризуйте формы деловой коммуникации.
17. Охарактеризуйте деловую беседу как основную форму делового общения.
18. Каковы техники и методы аргументации?
19. Дайте определение методу принципиальных переговоров.
20. Каковы стадии переговорного процесса?
21. В чем суть переговоров с позиции силы и с позиции слабости
22. Охарактеризуйте виды деловых совещаний.
23. Каковы типичные затруднения при публичном выступлении?
24. Охарактеризуйте индивидуальные различия коммуникативного поведения.
25. Какие определения темпераменту можно дать?

26. Какие теории и концепции темперамента Вы знаете?
27. Охарактеризуйте сильные и слабые стороны своего темперамента.
28. К какому конституционному типу Вы себя относите?
29. В чем отличия характера от темперамента?
30. Какие акцентуации характера существуют?
31. Как Вы считаете, какова роль индивидуально-психологических особенностей человека в его успехе: социальном, профессиональном, личностном.
32. Каковы этические принципы деловых коммуникаций?
33. В чем суть защиты от манипуляций в деловых коммуникациях?
34. Каковы правила эмпатического слушания?
35. Каковы причины конфликтов в деловом общении?
36. Что такое конфликт и каковы его разновидности.
37. Каковы способы разрешения конфликтных ситуаций?
38. Охарактеризуйте модель конфликтного процесса и его последствия.
39. Охарактеризуйте стадии развития конфликта.
40. Что такое профессиональный стресс и каковы его причины?
41. Охарактеризуйте признаки и физиологические механизмы стресса.
42. Раскройте сущность различных видов стресса.
43. Охарактеризуйте приемы саморегуляции человека.
44. Охарактеризуйте особенности деловой переписки.
45. Каковы общие правила оформления документов?

3.3. Анализ результатов обучения и перечень корректирующих мероприятий по дисциплине «Деловые коммуникации»»

Лист внесения изменений

Дополнения и изменения в рабочей программе дисциплины на 2018/2019 учебный год

В рабочую программу дисциплины вносятся следующие изменения:

6. Список литературы обновлен учебными и учебно-методическими изданиями, электронными образовательными ресурсами.
7. Обновлен перечень современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем.
8. В фонд оценочных средств внесены изменения в соответствии с приказом «Об утверждении Положения о фонде оценочных средств для текущего контроля успеваемости, промежуточной и итоговой (государственной итоговой) аттестации» от 28.04.2018 № 297 (п)

Рабочая программа пересмотрена и одобрена на заседании кафедры менеджмента организации «14» мая 2018 г., протокол № 5

Внесенные изменения утверждаю:

Заведующий кафедрой

А.А. Лукьянова



Одобрено научно-методическим советом специальности (направления подготовки) ИППО

«11» июня 2018 г. Протокол № 5

Председатель НМСС (Н)



М.А. Кухар

Лист внесения изменений

Дополнения и изменения рабочей программы на 2017/2018 учебный год

В рабочую программу вносятся следующие изменения:

1. На титульном листе РПД и ФОС изменено название ведомственной принадлежности «Министерство науки и высшего образования» на основании приказа «о внесении изменений в сведения о КГПУ им. В.П. Астафьева» от 15.07.2018 № 457 (п).
2. На титульном листе РПД и ФОС изменено название кафедры разработчика «Кафедра экономики и менеджмента» на основании решения Ученого совета КГПУ им. В.П. Астафьева «О реорганизации структурных подразделений университета» от 26.09.2018.

Рабочая программа пересмотрена и одобрена на заседании кафедры менеджмента организации «15» мая 2019 г., протокол № 5

Внесенные изменения утверждаю: Заведующий кафедрой

О.Н. Владимирова



Одобрено научно-методическим советом специальности (направления подготовки) ИППО

«15» мая 2019 г. Протокол № 5
Председатель НМСС (Н)

Авдеева Т.Г.



IV. Учебные ресурсы
4.1.КАРТА ЛИТЕРАТУРНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

«Деловые коммуникации»

**для обучающихся образовательной программы направления подготовки 38.03.02 Менеджмент,
направленность (профиль) образовательной программы Менеджмент организации
по заочной форм обучения**

№№ п/п	Наименование	Место хранения / электронный адрес	Количество экземпляров
	Основная литература		
1.	Абельская. Р.Ш. Теория и практика делового общения для разработчиков: учебное пособие Р.Ш. Абельская : Министерство образования и науки Российской Федерации. Уральский федеральный университет имени первого Президента России Б. Н. Ельцина : науч. ред. И. . Обабков. - Екатеринбург : Издательство Уральского университета. 2014.	Научная библиотека	39
2.	Основы организации труда [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие для студентов направления "Управление персоналом" очной и заочной форм обучения / Е. П. Данилова ; Тюменский гос. ун-т, Фин.-эконом. ин-т, Каф. менеджмента, маркетинга и логистики. - Тюмень : ТюмГУ, 2016. - 104 с. – URL: https://icdlib.nspu.ru/view/icdlib/6459/read.php	Межвузовская электронная библиотека	Индивидуальный неограниченный доступ
3.	Костромина. Е.А. Риторика [электронный ресурс]: учебное пособие Е.А. Костромина. - М.: Берлин : Директ-Медна. 2014. - 194 с.: URL: https://icdlib.nspu.ru/view/icdlib/6419/read.php	Межвузовская электронная библиотека	Индивидуальный неограниченный доступ
4.	Блинов, А.О. Теория менеджмента: учебник / А.О. Блинов, Н.В. Угрюмова; Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации. - М. : Дашков и Ко, 2014. - 304 с. : ил., табл. - Библиогр. в кн. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=253791	Межвузовская электронная библиотека	Индивидуальный неограниченный доступ
	Дополнительная литература		
1	Адизес, И.К. Идеальный руководитель: Почему им нельзя стать и что из этого следует / И.К. Адизес ; под ред. П. Суворова ; пер. Т. Гутман. - 7-е изд. - М. : Альпина Паблишер, 2014. - 264 с. - Библиогр.: с. 255-257. - - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=279376 .	ЭБС «Университетская библиотека онлайн»	Индивидуальный неограниченный доступ
	Ресурсы сети Интернет		
1	HR-менеджмент	hrm.ru	Свободный доступ

**4.2. Карта материально-технической базы дисциплины
«Деловые коммуникации»
для обучающихся образовательной программы
направления подготовки 38.03.02 Менеджмент,
направленность (профиль) образовательной программы
Менеджмент организации**

Номер аудитории /помещения	Перечень используемого оборудования. Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа
Аудитории для проведения занятий лекционного типа	
3-01 корпус 3, г. Красноярск, ул. Маркса, 100	Учебная доска-1шт, проектор-1шт, интерактивная доска-1шт, схемы и таблицы по менеджменту
4-03 корпус 3, г. Красноярск, ул. Маркса, 100	Маркерная доска-1шт, проектор- 1 шт, экран -1шт
Аудитории для занятий семинарского типа	
3-03 корпус 3, г. Красноярск, ул. Маркса, 100	Проектор-1шт, учебная доска-1шт,экран-1шт,компьютер-1шт. Microsoft® Windows® 7 Professional Лицензия Dreamspark (MSDN AA); Kaspersky Endpoint Security – Лиц сертификат №2304- 180417-031116- 577-384; 7-Zip - (Свободная лицензия GPL); Adobe Acrobat Reader – (Свободная лицензия); Google Chrome – (Свободная лицензия); Mozilla Firefox – (Свободная лицензия); LibreOffice – (Свободная лицензия GPL); XnView – (Свободная лицензия); Java – (Свободная лицензия); VLC – (Свободная лицензия). Консультант Плюс - (Свободная лицензия для учебных целей); Гарант - (Свободная лицензия для учебных целей)
4-10 корпус 3, г. Красноярск, ул. Маркса, 100	Экран- 1 шт., учебная доска-1шт, компьютер-10шт. Microsoft® Windows® 7 Professional Лицензия Dreamspark (MSDN AA); Kaspersky Endpoint Security – Лиц сертификат №2304- 180417-031116- 577-384; 7-Zip - (Свободная лицензия GPL); Adobe Acrobat Reader – (Свободная лицензия); Google Chrome – (Свободная лицензия); Mozilla Firefox – (Свободная лицензия); LibreOffice – (Свободная лицензия GPL); XnView – (Свободная лицензия); Java – (Свободная лицензия); VLC – (Свободная лицензия). Консультант Плюс - (Свободная лицензия для учебных целей); Гарант - (Свободная лицензия для учебных целей)
Аудитории для самостоятельной работы	
2-10	Компьютер-2шт, ноутбук-2шт, принтер-1шт, МФУ-2шт, маркерная доска-

<p>корпус 3, г. Красноярск, ул. Маркса, 100 Аудитория для проведения занятий с малочисленными группами и индивидуальной работы</p>	<p>1шт. Microsoft® Windows® 7 Professional Лицензия Dreamspark (MSDN AA); Kaspersky Endpoint Security – Лиц сертификат №2304- 180417-031116- 577-384; 7-Zip - (Свободная лицензия GPL); Adobe Acrobat Reader – (Свободная лицензия); Google Chrome – (Свободная лицензия); Mozilla Firefox – (Свободная лицензия); LibreOffice – (Свободная лицензия GPL); XnView – (Свободная лицензия); Java – (Свободная лицензия); VLC – (Свободная лицензия). Консультант Плюс - (Свободная лицензия для учебных целей); Гарант - (Свободная лицензия для учебных целей)</p>
<p>4-10 корпус 3, г. Красноярск, ул. Маркса, 100</p>	<p>Экран- 1 шт., учебная доска-1шт, компьютер-10шт. Microsoft® Windows® 7 Professional Лицензия Dreamspark (MSDN AA); Kaspersky Endpoint Security – Лиц сертификат №2304- 180417-031116- 577-384; 7-Zip - (Свободная лицензия GPL); Adobe Acrobat Reader – (Свободная лицензия); Google Chrome – (Свободная лицензия); Mozilla Firefox – (Свободная лицензия); LibreOffice – (Свободная лицензия GPL); XnView – (Свободная лицензия); Java – (Свободная лицензия); VLC – (Свободная лицензия). Консультант Плюс - (Свободная лицензия для учебных целей); Гарант - (Свободная лицензия для учебных целей)</p>

Материально-техническое обеспечение для обучающихся из числа инвалидов и лиц с ОВЗ

При обучении студентов с нарушением слуха предусматривается использование: звукоусиливающей аппаратуры, мультимедийных средств и других технических средств для приема-передачи учебной информации в доступных формах для студентов с нарушениями слуха.

При обучении студентов с нарушением зрения предусматривается использование: электронных луп, видеоувеличителей, программ не визуального доступа к информации.

При обучении студентов с нарушением опорно-двигательного аппарата предусматривается использование: альтернативных устройств ввода информации и других технических средств для приема-передачи учебной информации в доступных формах для студентов с нарушениями опорно-двигательного аппарата, различных специальных экранных клавиатур и др.