

МИНОБРАЗОВАНИЯ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
**«САРАТОВСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ Н.Г. ЧЕРНЫШЕВСКОГО»**

Институт дополнительного профессионального образования

УТВЕРЖДАЮ
Директор ИДПО

"/с/ _____ Д.О. Голуб/
2021 г.



Рабочая программа дисциплины

ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ

Направление подготовки
38.03.02 «Менеджмент»

Профиль подготовки
«Управление организациями производственной и социальной сфер»

Квалификация (степень) выпускника
Бакалавр

Форма обучения
Очно-заочная

Саратов
2021

Статус	ФИО	Подпись	Дата
Преподаватель-разработчик	Кузнецова Елена Викторовна		
Председатель ЦМК	Ташков Геннадий Александрович		
Заведующий кафедрой	Митяева Наталья Вячеславовна		
Специалист Учебного управления			

1. Цели освоения дисциплины

Целями освоения дисциплины *«Деловые коммуникации»* являются:

изучение теоретических основ деловой коммуникации, освоение коммуникативного категориального аппарата, общих закономерностей, сходств и различий видов, уровней, форм коммуникации, являющихся необходимым условием успешной деятельности современного специалиста;

освоение навыков правильного общения и взаимодействия;

понимание возможностей практического приложения деловой коммуникации, ее взаимосвязи с жизненной средой и речевым поведением.

2. Место дисциплины в структуре ООП

Дисциплина Б1.О.09 «Деловые коммуникации» входит в обязательную часть Блока 1 «Дисциплины (модули)» учебного плана.

Изучение различных явлений, закономерностей и операций в менеджменте осуществляется ею во взаимосвязи с такими дисциплинами как «Психология развития», «Основы менеджмента», «Основы маркетинга», «Управление человеческими ресурсами». «Социальная ответственность», «Организационная культура», «Введение в информационные технологии». Содержательно это объясняется тем, что объектом *«Деловых коммуникаций»* являются особенности поведения личности и групп в деловом взаимодействии в условиях рыночных отношений. Данный курс формирует базовые представления студентов об этичности деловых коммуникаций, что представляется актуальным в современных условиях в связи с необходимостью переориентации управленческих воздействий менеджеров с обеспечения победы в конкурентной борьбе любой ценой к учету интересов и потребностей всех заинтересованных сторон, построению взаимовыгодных партнерских отношений.

В свою очередь дисциплина *«Деловые коммуникации»* является базой для изучения следующих курсов: «Имидж руководителя», «Социология управления», «Основы социального управления», «Социальное партнерство в организации», «Организационно-управленческие решения», «Связи с общественностью».

Данный курс является базовым и в соответствии с этим формирует исходные представления студентов для облегчения восприятия и освоения ими последующих блоков специальных управленческих дисциплин. Учебный курс содержит значительный объем самостоятельной работы, включая освоение основной и дополнительной литературы. Изучение курса позволит студентам повысить общий уровень коммуникативной культуры. Он предполагает углубление практических знаний, умений и навыков учащихся в сфере культуры речи, эффективного и бесконфликтного делового общения (для этого программа включает практические задания и тренинги, помогающие освоить теоретические основы деловой коммуникации).

3. Результаты обучения по дисциплине

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора (индикаторов) достижения компетенции	Результаты обучения
<p>УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (-ых) языке (ах)</p>	<p>1.1_Б.УК-4. Выбирает на государственном и иностранном (-ых) языках коммуникативно приемлемые стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами.</p> <p>2.1_Б.УК-4. Использует информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном (-ых) языках.</p> <p>3.1_Б.УК-4. Ведет деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном (-ых) языках.</p> <p>4.1_Б.УК-4. Умеет коммуникативно и культурно приемлемо вести устные деловые разговоры на государственном и иностранном (-ых) языках.</p> <p>5.1_Б.УК-4. Демонстрирует умение выполнять перевод академических текстов с иностранного (-ых) языка (-ов) на государ</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - психологическую сущность деловых коммуникаций; - основные виды, формы и средства делового общения; - содержание и особенности организации основных форм деловых коммуникаций; - ментальные установки в международных деловых коммуникациях. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - организовать деловые формы взаимодействия: беседу, совещание, переговоры, переписку, в том числе через электронные носители с учетом психологических, этических, культуральных закономерностей; - презентировать себя в публичном выступлении и через резюме; - использовать различные способы мотивации при управлении персоналом; - использовать различные способы разрешения конфликтных ситуаций; - распознавать типичные манипуляции в деловом общении и способы противодействия им. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - методами и приемами психологического влияния руководителя на подчиненных в процессе решения управленческих задач; - приемами управления поведением, как своим, так и персонала; - методами мотивирования;

		<ul style="list-style-type: none"> - методами группового исследования; -различными технологиями командной работы; -приемами конструктивной критики и самокритики; - методами управления конфликтами в организации.
--	--	--

4. Структура и содержание дисциплины (модуля) .

Общая трудоемкость дисциплины «Деловые коммуникации» составляет 6 зачетных единиц, 216 часов.

№ п/п	Разделы дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)				Формы текущего контроля успеваемости Формы промежуточной аттестации
				Лекции	Практ. занятия	Семинары	КСР	
1	Особенности деловых коммуникаций: структура, средства, виды, формы	3		4		4	22	Опрос, тестирование
2	Деловая беседа, как форма делового общения	3		2		6	22	Опрос, тестирование
3	Методы убеждающего воздействия в деловых контактах	3		4		4	22	Опрос, тестирование
4	Стратегии и тактики деловых переговоров. Деловые совещания.	3		2		6	22	Опрос, тестирование
5	Деловые презентации, публичные выступления, резюме.	3		2		4	22	Опрос, тестирование
6	Управление конфликтами в организации	3		2		4	26	Опрос, тестирование
	Промежуточная аттестация							Экзамен
7	Всего			16		28	136	36

Содержание дисциплины

Тема 1. Особенности деловых коммуникаций: структура, средства, виды, формы.

Отличие деловых и бытовых форм общения. Понятие об общении: интерактивная и перцептивная функции. Коммуникация, как более широкое чем общение понятие. Теории коммуникаций. Вклад в формирование современной теории коммуникаций философских, социологических, психологических, лингвистических научных школ. Коммуникации в живой и неживой природе. Виды, формы деловых коммуникаций, их содержание и структура. Вербальные, экстралингвистические, невербальные средства коммуникаций, их значение и место при ведении деловых контактов. Виды невербалики, используемые в деловой сфере. Жесты, их виды и классификации. Вербальные и экстралингвистические средства деловых коммуникаций. Понятие о коммуникационном процессе. Базовые составляющие социальной коммуникации.

Семинарское занятие на тему: «Особенности деловых коммуникаций» (факультативно).

План занятия:

1. Охарактеризуйте процесс общения как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной деятельности.
2. Дайте определения понятиям «коммуникация», «деловая коммуникация», «коммуникационный процесс».
3. Почему теория коммуникации является междисциплинарной отраслью знаний.
4. Каковы базовые составляющие социальной коммуникации.
5. Какие теории коммуникации и информации, разработанные отечественными и зарубежными учёными, сыграли наибольшую роль в формировании современной теории коммуникации.

Тема 2. Деловая беседа, как форма делового общения.

Понятие о деловой беседе. Структура деловой беседы: подготовка, начало, постановка проблемы и передача информации, аргументирование, опровержение доводов собеседника, анализ альтернатив, поиск оптимального или компромиссного варианта, принятие решения, фиксация договорённости, выход из контакта, анализ результатов. Особенности каждой стадии. Составление плана беседы. Анализ внутренних и внешних возможностей осуществления плана. Прогноз возможного исхода. Сбор необходимой информации о будущем собеседнике. Отбор наиболее веских аргументов для защиты своей позиции. Выбор наиболее подходящей стратегии и тактики общения. Выбор места и времени проведения деловой беседы в зависимости от позиций участников. Установление контакта с собеседником в зависимости от позы, взгляда, интонации, расположения в пространстве, первых фраз. Присоединение и ведение собеседника в деловом контакте. Репрезентативная система принятия и переработки информации в коммуникациях, ее диагностика и методы воздействия. Цели в деловой беседе. Цель-проблема, цель-задание, манипулятивная цель, «истерическая демонстрация проблемы». «Вы- подход» и его особенности в деловых коммуникациях. Значение мотивации и информированности при деловой беседе. Наглядность, ясность и объем информации, ритм в коммуникациях. Особенности и приемы аргументирования. Как нейтрализовать возражения собеседника. Особенности и приемы в поиске приемлемого или оптималь-

ного решения проблемы в деловых взаимодействиях. Выход из контакта. Подведение итогов, осознание просчетов, накопление опыта после деловой беседы. Барьеры в деловых коммуникациях.

Семинарское занятие на тему: «Деловая беседа, как форма делового общения»

План занятия

1. Понятие о деловой беседе.
2. Структура деловой беседы:
3. Подготовка, начало, постановка проблемы и передача информации
4. Аргументирование, опровержение доводов собеседника, анализ альтернатив, поиск оптимального или компромиссного варианта
5. Принятие решения, фиксация договорённости, выход из контакта, анализ результатов.
6. Барьеры общения и их преодоление;
7. Правила и запреты, обеспечивающие результативность контактов;
8. Искусство критики.

Тема 3. Методы убеждающего воздействия в деловых контактах.

Теоретическая схема убеждающего воздействия. Приемы убеждающего воздействия. Понятие об аттракции и средствах её активизации. Психологические средства влияния в коммуникациях. Непсихологические средства влияния. Цели влияния. Классификация видов влияния. «Варварское», цивилизованное и манипулятивное влияние. Нападение: формы и операции нападения в деловых коммуникациях. Принуждение: формы и операции. Манипуляция как вызов к скрытой силовой борьбе. Метафорические виды манипуляторов. Струны на которых манипуляторы играют. Этические вопросы при манипуляциях. Критерии манипуляций. Распространенность манипуляций. Корни манипуляций: слабость, парадокс нетранзитивности, неверие в действенность просьбы, в действенность убеждения, стремление к одностороннему выигрышу, привычка. Гедонистическая и прагматическая манипуляции. Встречная манипуляция. Особенности цивилизованного влияния в коммуникациях. Условия, правила, техники аргументации. Техники контраргументации. Правила и техники самопродвижения. Спорные виды влияния и противостояния влиянию: внушение, заражение, харизма, пробуждение импульса к подражанию, формирование благосклонности целевой персоны, просьба, игнорирование. Цивилизованное противостояние нападению и манипуляциям. Алгоритм цивилизованного противостояния. Мониторинг эмоций. Психологическая самооборона. Техники психологической самообороны. Техники информационного диалога. Конструктивная критика: общая характеристика и техники. Цивилизованная конфронтация. Дополнительные способы противостояния влиянию. Способы энергетической мобилизации. Виды возможного творчества. Способы уклонения в коммуникациях.

Практическое занятие по теме «Методы убеждающего воздействия в деловых контактах» на психологических тренажерах

Психологический тренажер – это аппарат для тренировки психологических реакций определенной группы. Психологический тренажер по «САМБО» помогает отточить реакции на психологическое нападение. Развивает способность противостоять даже сокрушительному психологическому нападению с помощью правильно подобранного слова и верной интонации. Психологический тренажер по «Информационному диалогу» развивает способность вести беспристрастное информационное обсуждение существа дела или целей манипулятора с помощью правильно подобранных словесных формулировок и верной интонации. Данные тренажеры представлены в электронном виде как задания, описывающие ситуацию общения и возможные словесные высказывания на нее. Они имеют несколько вариантов.

Данный тренажер помогает отточить реакции на психологическое нападение. Развивает способность противостоять даже сокрушительному психологическому нападению с помощью правильно подобранного слова и верной интонации.

Инструкция. Внимательно прочитайте задание. Выберите тот ответ, который кажется вам наиболее конструктивным с т. з. психологической самообороны. Помните о том, что ответ может быть в технике внешнего согласия, либо в технике английского профессора. Подумайте, какая из 8 возможных интонаций является наиболее подходящей для данного ответа

ЗА — задумчивая ВЕ — веселая
НА — напористая ГР — грустная
ХО — холодная СП — спокойная
ТЕ — теплая ЯЗ — язвительная.

Ваш ответ будет оцениваться только по выбору подходящей формулировки. Получить оценочный результат вы сможете сразу, однако, правильность своих ответов для анализа возможных допущенных ошибок при обосновании своего выбора, вы получите после прохождения тренажеров всеми членами вашей группы. Не успокаивайтесь полученным результатом, обязательно проанализируйте ошибки, ведь тренажер-это способ отработки навыка.

Задания первого уровня

Вариант 1

Задание 1.

Манипулятор. Ну почему вы такой агрессивный?

Адресат действительно ведет себя напористо.

Конструктивный ответ:

- 1) Если я не буду агрессивным, дело не сделается.
- 2) Я не агрессивный, а активный.
- 3) А вы почему такой пугливый?
- 4) Моя агрессивность меня поддерживает.

Задание 2

Манипулятор. Я не знал, что директор по маркетингу у нас такой легкомысленный.

Адресат только что принял внезапное решение.

Конструктивный ответ:

- 1) Это с вашей стороны легкомысленно — делать такие замечания.
- 2) Легкомыслие не порок.
- 3) Да, думаю я без натуги.
- 4) Я не легкомысленный, уверяю вас.

Задание 3

Манипулятор. Вы всегда такой придирчивый?

Адресат действительно любит точность в мелочах.

Конструктивный ответ:

- 1) Всегда, всегда. Так что на легкую жизнь не надейтесь...
- 2) Да. Я строг к цифрам.
- 3) Нет, только по отношению к тем, кто не точен в работе...
- 4) Это только вам так кажется.

Задание 4

Манипулятор. Вы, наверное, специально не учились маркетингу?

Адресат специально не учился маркетингу.

Конструктивный ответ:

- 1) Вы что, считаете, что я недостаточно профессионален?
- 2) Да, вы правы. Специально не учился.
- 3) А вы учились?
- 4) Я разбираюсь в этих вопросах лучше, чем многие так называемые профессионалы.

Задания первого уровня Вариант 2

Задание 1

Манипулятор. Вы как-то очень уж долго думаете...

Адресат действительно долго думает.

Конструктивный ответ:

- 1) Да-да. Это вы правильно заметили. Я все еще думаю...
- 2) Вы тоже в прошлый раз долго думали.
- 3) А вы уж как-то слишком быстро решаете, не взвесив ничего...
- 4) Я думаю не долго, а основательно.

Задание 2

Манипулятор. Пока вы думаете, мы потеряем нужный момент.

Такая опасность действительно есть, и Адресат понимает это.

Конструктивный ответ:

- 1) Вы давите на меня!
- 2) Нужный момент наступит, когда я приму решение.
- 3) А если мы будем действовать, не подумав, то потеряем все.
- 4) Да, вы правы, решение нельзя откладывать

Задание 3

Манипулятор. Ну, зачем так официально! Расслабьтесь...

Адресат действительно говорит официальным тоном, так как хочет соблюдать определенную дистанцию с манипулятором.

Конструктивный ответ:

- 1) Это вы начали официально, а я продолжил в том же духе...
- 2) Почему официально? Просто торжественно.
- 3) Конечно, официально. Все открыто, все по правилам. Мы же не на черном рынке.
- 4) Официальный стиль? Мне он помогает избежать неточностей и недоразумений.

Задание 4

Манипулятор. Это ты для премии так стараешься?

Адресат старается, так как хочет хорошо сделать работу, но и из-за премии тоже.

Конструктивный ответ:

- 1) С тобой разговаривать невозможно.
- 2) Люблю премии и люблю стараться.
- 3) Я стараюсь, потому что старый (реакция отшучивания).
- 4) А сколько обещали?

Задания первого уровня Вариант 3

Задание 1

Манипулятор. Вы все время группой собираетесь с Алексеевым и Фарисеевым и о чем-то шушукаетесь. Секреты появились?

Адресат действительно обсуждает с этими людьми идею о создании собственной фирмы.

Конструктивный ответ:

- 1) Да, женщин обсуждаем...
- 2) Да вам просто показалось...
- 3) Секреты обсуждать — это по вашей части...
- 4) Да, мы друзья неразлучные, это правда...

Задание 2

Манипулятор. Ну почему у вас такое несчастное лицо!

Адресат действительно недоволен ходом разговора, можно сказать, несчастлив.

Конструктивный ответ:

- 1) Просто у меня такое лицо...
- 2) Почему несчастное? Совсем не несчастное.
- 3) Да и у вас лицо невеселое.
- 4) В великой мудрости много печали...

Задание 3

Манипулятор. У тебя ведь пока нет высшего образования?

Адресат учится на последнем курсе заочного отделения университета.

Конструктивный ответ:

- 1) Возможно, надо проверить по документам (отшучивающаяся реакция).
- 2) Жизнь — вот мои университеты.
- 3) Да, я еще очень молодой!
- 4) Пока нет.

Задание 4

Манипулятор. Тебя что, так легко обмануть?

Адресата недавно действительно ввели в заблуждение, и манипулятору это известно. Конструктивный ответ:

- 1) «Ах, обмануть меня не трудно. Я сам обманываться рад!» (отшучивающая реакция).
- 2) Нелегко, но можно.
- 3) Нет, меня не так легко обмануть.
- 4) А ты думаешь, меня обманули?

Задания первого уровня

Вариант 4

Задание 1

Манипулятор. Говорят, у тебя какие-то проблемы с отчетностью.

Адресат действительно не успел в срок сдать отчет, и сейчас все еще работает над ним. Конструктивный ответ:

- 1) Да, это все из-за Эммы Сергеевны — она во время не сдала счета, вот и покатилося...
- 2) Может быть... А у тебя что, нет проблем?
- 3) Да, представь себе! А тебя, как всегда, радуют чужие проблемы?
- 4) Да, говорят...

Задание 2

Манипулятор. А тебя, видишь, вообще не сочли нужным проинформировать. Похоже, теряешь позиции...

Адресат действительно не был проинформирован о том, о чем его должны были поставить в известность.

Конструктивный ответ:

- 1) Да, похоже, что на этот раз информация до меня не дошла.
- 2) Не у всех же есть информаторы.
- 3) Ты лучше о своих позициях подумай!
- 4) Спасибо, что ты мне об этом сообщил,

Задание 3

Манипулятор. Похоже, вы не понимаете всей серьезности своего положения...

Адресат действительно не понимает, о чем идет речь.

Конструктивный ответ:

- 1) А ваше положение вообще критическое.
- 2) Возможно, вы тоже многого не понимаете.
- 3) Все, к чему я имею отношение, обычно очень серьезно.
- 4) Хорошо, что я хоть в серьезном положении, а не в «интересном»... (отшучивающая реакция).

Задание 4

Манипулятор. Ты что, такая впечатлительная?

Адресат действительно очень чувствительный человек.

Конструктивный ответ:

- 1) А ты что, такая невпечатлительная?
- 2) Моя впечатлительность вряд ли тебя касается.
- 3) Не такая уж я и впечатлительная!

4) Да, у меня тонкая чувствительность.

Психологический тренажер для информационного диалога

После того, как вы применили самбо и благодаря этому вернули себе самообладание, нужно решить, что говорить и как говорить, чтобы остаться в рамках информационного обсуждения проблемы.

Данный тренажер развивает способность вести беспристрастное информационное обсуждение существа дела или целей манипулятора с помощью правильно подобранных словесных формулировок и верной интонации.

Инструкция. Внимательно прочитайте задание. Выберите тот ответ, который кажется вам наиболее конструктивным для информационного диалога.

Возможные техники: ,

Вопрос по существу дела

Вопрос для прояснения целей манипулятора

Ответ

Ответ + Вопрос по существу дела

Ответ + Вопрос для прояснения целей

Сообщение

Предложение по существу дела

Предложение по выбору темы обсуждения

Отказ

Отсрочка ответа ' '

Задумайтесь также, какая из 8 возможных интонаций является наиболее подходящей для данного ответа.

Возможные интонации:

ЗА — задумчивая ВЕ — веселая

НА — напористая ГР — грустная

ХО — холодная СП — спокойная

ТЕ — теплая ЯЗ — язвительная

Способ получения итоговой информации и возможность проведения анализа по допущенным ошибкам тот же.

Задания второго уровня

Вариант 1

Задание 1

Манипулятор. Как же мы можем обсуждать ваше участие в работе, если вы не знаете таких элементарных вещей?!

Адресату действительно неизвестны некоторые технические подробности работы.

Наиболее конструктивный ответ:

- 1) Да, мне необходимо это знать. Каким образом я мог бы получить техническое описание работы?
- 2) Да нет, я все это знал... но забыл.
- 3) Почему вы решили, что я должен это знать?
- 4) Я и не должен этого знать.

Задание 2

Манипулятор. Вы считаете, что выбрали лучших из всех претендентов на эти рабочие места?

Адресат считает, что он выбрал действительно лучших из имеющихся претендентов, но что реклама была недостаточно активной и поэтому по-настоящему подходящих претендентов было недостаточно.

Наиболее конструктивный ответ:

- 1) А вы что, так не считаете?
- 2) У вас есть какие-нибудь конкретные претензии к кому-то из них?
- 3) Да, из тех претендентов, которые у нас были, я выбрал лучших.
- 4) Как вы считаете, могли мы нашей рекламой привлечь более качественных претендентов?

Задание 3

Манипулятор. Вы, я думаю, безо всяких объяснений все понимаете.

Адресат пока не все понимает и нуждается в объяснениях.

Наиболее конструктивный ответ:

- 1) Прошу вас дать пояснения по следующим пунктам...
- 2) Да разве здесь можно хоть что-то понять?
- 3) Да, конечно, все ясно...
- 4) Не беспокойтесь, если мне понадобятся ваши объяснения, я за ними обращусь...

Задание 4

Манипулятор. Вы у нас никого не уважаете, я знаю...

Адресат действительно не уважает манипулятора.

Наиболее конструктивный ответ:

- 1) Почему вы говорите об это именно сейчас?
- 2) И на каких же фактах основано это знание?
- 3) Вы тоже не всех уважаете.
- 4) Так-таки и никого?

Задания второго уровня

Вариант 2

Задание 1

Манипулятор. Я уже отвечал на этот вопрос, разве вы не слышали

Адресат действительно не слышал никакого ответа.

Наиболее конструктивный ответ:

- 1) Разве вы уже ответили?
- 2) Почему вы решили, что я не слышал?
- 3) Ах, ну да, действительно, извините...
- 4) Простите, я не уверен, что слышал ответ на этот вопрос. И каков же ваш ответ?

Задание 2

Манипулятор. Если подчиненные не сообщают своему руководителю о звонке делового партнера, то о такой организации можно сделать определенные выводы...

Адресату действительно не передали информацию о звонке данного делового партнера.

Наиболее конструктивный ответ:

- 1) Например, какие выводы?
- 2) О своей организации лучше всего могут судить те, кто в ней работает.
- 3) Да-да, спасибо, что вы обратили мое внимание на этот факт.
- 4) Давайте не будем перепрыгивать к выводам на основе одного случайного факта.

Задание 3

Манипулятор. Ты у нас такой добрый, всех любишь...

Адресат действительно склонен доброжелательно относиться к большинству людей.

Наиболее конструктивный ответ:

- 1) Добрый не значит мягкотелый.
- 2) С чего ты взял?
- 3) Я иду по жизни очень жестко.
- 4) Что ты на самом деле хочешь этим сказать?

Задание 4

Манипулятор. Так вот, в состав группы войдут 5 человек, в том числе Петров. Бюджет на этот месяц составит... Кстати, что вы нашли в этом Петрове? Наверное, просто один институт заканчивали?

Адресат действительно выделяет Петрова из остальной массы сотрудников, но пока еще не проверил его в деле по-настоящему.

Наиболее конструктивный ответ:

- 1) А ты думаешь, нет?
- 2) Почему ты решил, что я собираюсь работать без тебя?
- 3) Да, я думаю начать собственное дело.
- 4) Ты тоже уже готов от меня избавиться.

Задания второго уровня

Вариант 3

Задание 1

Манипулятор. Я не предполагала, что вы за моей спиной меня обсуждаете!

Адресат участвовал в обсуждениях Манипулятора в его отсутствие.

Наиболее конструктивный ответ:

- 1) Думаю, что могу обсуждать что и кого угодно, не докладывая вам об этом.
- 2) Я и в лицо могу повторить то, что я говорю о вас другим.
- 3) Если вы хотите узнать мое мнение о вас, предлагаю обращаться прямо ко мне.
- 4) Я вас ни с кем не обсуждала!

Задание 2

Манипулятор. Вы что, не понимаете всей серьезности своего положения?!

Адресат действительно не понимает, о чем идет речь.

Наиболее конструктивный ответ:

- 1) Нет, не понимаю. А в чем серьезность моего положения?
- 2) Когда не понимаешь, то и легче. Зачем зря беспокоиться?
- 3) Почему вы решили, что я не понимаю?

4) Почему же вы раньше не намекнули?

Задание 3

Манипулятор. Ваше поведение всеми обсуждается, это ни для кого не секрет.

Адресат впервые слышит об этом.

Наиболее конструктивный ответ:

- 1) Кем это обсуждается мое поведение?
- 2) Похоже, это секрет только для меня.
- 3) Обсуждайте лучше свое поведение.
- 4) Предлагаю не обсуждать мое поведение за моей спиной, а сказать мне все в глаза.

Задание 4.

Манипулятор. Директор назначает заведующих кафедрой только из-за дружеской симпатии.

Адресат действительно находится в хороших отношениях с директором, но не более того.

Конструктивный ответ:

- 1) У меня нет никаких отношений с директором!
- 2) Ничего, тебя в следующий раз тоже назначат кем-нибудь
- 3) У тебя тоже свои отношения с директором.
- 4) Предлагаю не обсуждать моих личных отношений с кем бы то ни было.

Задания второго уровня

Вариант 4

Задание 1

Манипулятор. Да, отчет у вас очень нестандартный...

Адресат писал отчет впервые и действительно не уверен, что отчет выполнен в соответствии с правилами. Опыт манипулятора в написании отчетов может быть полезным для адресата.

Наиболее конструктивный ответ:

- 1) Какие его части показались вам столь нестандартными?
- 2) Может быть, вы недостаточно внимательно прочитали мой отчет?
- 3) Он вполне отвечает стандартным требованиям.
- 4) Почему вы считаете возможным обсуждать мой отчет?

Задание 2

Манипулятор. Я так и знал, что вы будете против Сидоровой. Вы только со «своими» предпочитаете работать. Ведь я прав?

Адресат действительно против того, чтобы к ним в отдел переводили Сидорову, действительно предпочитает работать с теми, кого он давно и хорошо знает.

Наиболее конструктивный ответ:

- 1) Что значит — со своими?
- 2) Я вовсе не против Сидоровой.
- 3) Почему вы решили, что я предпочитаю работать со «своими»?
- 4) Да, вы оказались правы в своих предположениях.

Задание 3

Манипулятор. «Наверху» на этот проект уже давно махнул и рукой. А вы все возитесь с ним...

Адресат действительно продолжает упорно работать над проектом, и пока безуспешно.

Наиболее конструктивный ответ:

- 1) Почему вы говорите — «возитесь»? Мы работаем.
- 2) Мы надеемся на положительный результат.
- 3) Почему вы решили, что на него махнули рукой?
- 4) Не хотите ли к нам присоединиться?

Задание 4

Манипулятор. Вы, наверное, не поняли...

Адресат считает, что он понял Манипулятора.

Наиболее конструктивный ответ:

- 1) С чего вы взяли?
- 2) А вы сами поняли то, что вы сказали?
- 3) Поясните, пожалуйста, чего я не понял, на ваш взгляд?
- 4) Может быть, я не понял, потому что вы плохо объяснили?

Тема 4. Стратегии и тактики деловых переговоров. Деловые совещания.

Понятие о переговорном процессе. Этапы переговорного процесса. Подготовка разговора: о чем разговаривать, с кем разговаривать, когда разговаривать. Переговоры с позиции силы. Переговоры сотрудничества. Технологии стратегий и тактик переговорного процесса. Односторонний выигрыш, односторонний проигрыш, взаимный выигрыш, взаимный проигрыш в переговорах. Влияние на выбор стратегий личностных качеств участников переговоров. Значение информации и предмета конфликта на выбор стратегий в переговорах. Тактики поведения в переговорном процессе и их характеристика: «видимое сотрудничество», «дезориентация партнера», «провокация чувств жалости у партнера», «ультимативная тактика», «тактика выжимания уступок», «лабиринт» и т.п. Этап предъявления позиций. Обсуждение позиций. Согласование позиций и заключение договоренности. Понятное изложение своей позиции. Выслушивание позиции оппонента. Ассертивная настойчивость и отстаивание своих интересов. Ассертивная просьба об одолжении. Ассертивное противостояние манипуляциям. Ассертивное выражение премирающих жестов. Коммуникативная компетентность. Коммуникативные драмы. Технологии «активного слушательского поведения». Формулирование открытых вопросов в переговорах. Техники «малого разговора». Техника повторения. Техника перефразирования. Техника интерпретации. Национальные особенности ведения деловых переговоров в разных странах. Особенности организации и проведения деловых совещаний. Этапы проведения деловых совещаний. Правила оформления протоколов совещаний. Особенности ведения телефонных разговоров.

Семинарское занятие на тему: «Стратегии и тактики деловых переговоров. Деловые совещания».

План занятия:

1. Понятие «Деловые переговоры». Классификация деловых переговоров по цели, которую ставят перед собой их участники; по сфере деятельности; по характеру взаимоотношений между сторонами.

2. Типы совместных решений: компромиссное или «серединое решение»; асимметричное решение (относительный компромисс); принципиально новое решение («снятие» основных противоречий).

3. Методы и тактические приемы ведения деловых переговоров.

4. Технологии ведения переговоров по телефону.

5. Национальные особенности ведения переговоров.

6. Деловые совещания.

Практические задания по теме 4.

«Стратегии и

тактики деловых переговоров. Деловые совещания».

Тест 1. «Умеете ли вы вести деловые переговоры?»

1. Бывает ли, что вас удивляют реакции людей, с которыми вы сталкиваетесь в первый раз?

2. Есть ли у вас привычка договаривать фразы, начатые вашим собеседником, т.к. вам кажется, что вы угадали его мысль, а говорит он слишком медленно?

3. Часто ли вы жалуетесь, что вам не дают всего необходимого для того, чтобы успешно закончить порученную вам работу?

4. Когда критикуют мнение, которое вы разделяете, или коллектив, в котором вы работаете, возражаете ли вы (или хотя бы возникает у вас такое желание)?

5. Способны ли вы предвидеть, чем вы будете заниматься в ближайшие 6 месяцев?

6. Если вы попадаете на совещание, где есть незнакомые вам люди, стараетесь ли вы скрыть ваше мнение по обсуждаемым вопросам?

7. Считаете ли вы, что в любых переговорах всегда кто-то становится победителем, а кто-то обязательно проигрывает?

8. Говорят ли о вас, что вы упорны и твердолобы?

9. Считаете ли вы, что на переговорах всегда надо запрашивать вдвое больше того, что вы хотите получить в конечном итоге?

10. Трудно ли вам скрыть свое плохое настроение, например, когда вы играете в карты и проигрываете?

11. Считаете ли вы необходимым возразить по всем пунктам тому, кто на совещании высказал мнение, противоположное вашему?

12. Неприятна ли вам частая смена видов деятельности?

13. Заняли ли вы ту должность и получили ли ту зарплату, которые наметили для себя несколько лет назад?

14. Считаете ли вы допустимым пользоваться слабостями других для достижения своих целей?

15. Уверены ли вы, что можете легко найти аргументы, способные убедить других в вашей правоте?

16. Готовитесь ли вы старательно к встречам и совещаниям, в которых вам предстоит принять участие?

Ответы

Запишите себе по одному очку за каждый ответ, совпавший с данными ниже:

1, 2, 3, 4, 6, 7, 9, 14, 15, 16 – нет

5, 8, 10, 11, 12, 13 – да

0–5 баллов – Вы не рождены для переговоров. Лучше всего вам подобрать себе работу, где от вас этого и не потребуется.

6–11 баллов – Вы хорошо умеете вести переговоры, но есть опасность, что вы проявите властные черты своего характера в самый неподходящий момент. Вам стоит заняться повышением своей квалификации в этой сфере, а главное – учиться жестко держать себя в руках.

12–16 баллов – Вы всегда очень ловко ведете переговоры. Но будьте осторожны! Окружающие вас люди могут подумать, что за этой ловкостью скрывается нечестность и от вас лучше держаться подальше. А такое мнение на пользу не идет!

Тест 2. «Как вести деловые переговоры?»

1. *Во время переговоров на чем вы настаиваете?*

- а) на соглашении;
- б) на своем решении;
- в) на использовании объективных критериев при выборе решения.

2. *Стремитесь ли вы во время переговоров к единственному решению?*

- а) стремлюсь к единственному ответу, приемлемому для обеих сторон;
- б) стремлюсь к единственному решению, приемлемому для себя;
- в) представляю множество вариантов на выбор.

3. *Ради соглашения идете на уступки или требуете преимуществ?*

- а) примиряюсь с односторонними потерями ради достижения соглашения;
- б) требую односторонних преимуществ в награду за соглашение;
- в) продумываю возможность взаимной выгоды.

4. *При ведении переговоров намечаете ли вы «нижнюю границу» - т.е. результат переговоров, выраженный в виде худшего из допустимых вариантов?*

- а) открываю свою «нижнюю границу»;
- б) скрываю свою «нижнюю границу»;
- в) не устанавливаю «нижнюю границу».

5. *Во время переговоров вы выдвигаете предложения или прибегаете к угрозам?*

- а) прибегаю к угрозам;
- б) изучаю интересы сторон;
- в) выдвигаю предложения.

6. *Во время переговоров меняете ли вы свои позиции?*

- а) легко меняю позиции;
- б) твердо придерживаюсь намеченных позиций;
- в) сосредотачиваюсь на выгодах, а не на позициях.

7. *Во время переговоров доверяете ли вы их участникам?*

- а) да;
- б) нет;
- в) действую независимо от доверия или недоверия.

8. *Требовательны ли вы в подходе к участникам переговоров и решениям?*

- а) нет;
- б) да;
- в) стараюсь быть мягким к участникам переговоров и требовательным к решениям.

9. *Ради сохранения отношений идете ли вы на уступки в ходе переговоров?*

- а) уступаю ради сохранения отношений;
- б) требую уступок в качестве условия продолжения отношений;
- в) отделяю спор между людьми от решения задачи переговоров.

Ответы

Если у вас преобладают ответы «а» - ваш стиль переговоров – уступчивость, а цель переговоров – соглашение.

Если у вас больше ответов «б» - ваш стиль переговоров – жесткость, давление. Цель переговоров – только победа, причем односторонняя, только с вашей стороны.

Если больше ответов «в» - ваш стиль переговоров – сотрудничество. Цель – взаимовыгодные решения.

Упражнение-тренинг 3. «Как вы ответите на возражения»

Представьте себе, что в ответ на ваше предложение по цене ваш партнер заявляет следующее: «Ваша цена очень высока. Мы вели переговоры с другой фирмой, они просят меньшую сумму и, кроме того, предложили меньшие сроки». Как вы ответите на эти возражения?

1. Способ оттягивания. Воздерживайтесь слишком рано говорить о цене. Сначала объясните, в чем заключается польза продукта, и только потом называйте цену. Не торопитесь сразу соглашаться с требованиями клиента, это делает ваше предложение малоценным.
2. Способ бутерброда. Перечислите все преимущества для клиента, которые дает ему ваше предложение, а «сверху положите» цену. Или наоборот: цена, потом - все преимущества. В конце сказанной фразы будет польза для клиента, а не голые цифры, обозначающие цену. Вы перемещаете внимание партнера с темы денег на обсуждение вашего продукта и его преимуществ.
3. Способ сэндвича. «Поместите» цену между двумя «слоями», отражающими пользу для партнера. «Продавайте» свое коммерческое предложение, припасая на «десерт» особенно привлекательный аргумент, подтверждающий необходимость принятия предложения и его выгоду для клиента.

4. Способ сравнения. Соотнесите цену с пользой продукта, со сроком его эксплуатации, с иными расходами клиента: «Хотя новая вывеска стоит на X рублей больше, чем другая, зато она служит в два раза дольше, значит, вы дополнительно еще три года будете испытывать удовольствие, используя ее в работе».
5. Способ деления. «Расшифруйте» цену. Разложите ее на более мелкие составляющие.
6. Обращение эмоционального характера. Чаще взывайте к эмоциям партнеров. Дайте понять, что они достойны того, чтобы позволить себе нечто особенное.
7. Способ подведения итогов. В правой колонке таблицы запишите все недостатки, которые перечислил клиент. Затем вместе с ним еще раз проанализируйте все достоинства и преимущества вашего предложения и перечислите их в левой колонке таблицы. После этого спросите его, неужели он хочет из-за единичных недостатков отказаться от такого количества преимуществ.
8. Аргументы, указывающие на недостатки. В помещенной выше таблице укажите цену, которая устраивала клиента. Затем объясните ему, наличие каких недостатков или отсутствие каких преимуществ связано с более низкой ценой. При этом называйте исключаемое преимущество, зачеркивайте его в таблице красным маркером и комментируйте, что означает отсутствие данного преимущества.
9. Согласительный способ. Воздерживайтесь от скидок, предлагайте иные бесплатные услуги.
10. Уступка за уступку. Идите на уступки только в том случае, если объем заказа большой и если за этим заказом поступят другие, не меньшие.
11. Способ продажи отличий. Не продавайте цены! Продавайте те качества, продукты, достижения, сильные стороны, которые отличают вашу фирму от других, например:
 - интенсивность установочных и монтажных работ;
 - богатый опыт;
 - отзывы и рекомендации довольных сотрудничавших с вами партнеров;
 - высококачественные консультации и классные специалисты;
 - систематическое обслуживание;
 - близость к клиенту с точки зрения местонахождения;
 - отраслевые ноу-хау и т.д.

Тема 5. Деловые презентации, публичные выступления, резюме.

Особенности организации публичных выступлений. Страх публичного выступления. Трансформация состояния: от страха к предчувствию хорошей работы.

Навык демонстрации уверенности. Выход на публику. Отношение к ситуации. Настройка эмоционального состояния. Поза и жестикация оратора. Постановка на публике. Куда девать руки. Выразительность жестов.

Энергетика выступления. Работа с голосом, Характеристики речи (громкость, темп, диапазон). Что влияет на энергетику выступления. Поиск сильных сторон. Словесный поток. Отработка навыка говорить без остановки. Методы развития темы. Контакт с аудиторией. Настройка на аудиторию, Контакт глазами. Интерактивное общение с аудиторией. Приемы для привлечения внимания. Ответы на вопросы. Актерское мастерство. Паузы, интонации, смена амплуа. Секреты подготовки выступления. Структура выступления, типы выступлений. Индивидуальный ритуал перед выступлением. Понятие «резюме». Правила написания резюме. Психологические приемы успешной самопрезентации.

Семинарское занятие на тему: «Деловые презентации, публичные выступления, резюме».

План занятия:

1. Правила служебного этикета: этика приказа и просьбы; этика наказания; формула увольнения; благодарность и комплимент.

2. Принципы служебного этикета (правила хорошего поведения на работе; коммуникативные принципы оптимизации служебных отношений; отчетливо поставленные цели; компетентная служебная консультация; здравый смысл; должностная инструкция; устное распоряжение).

3. Письменная и устная формы презентации. Особенности письменной презентации: «резюме». Написание резюме: форма, разделы, особенности личного позиционирования.

4. Публичное выступление. Организация устных презентаций: место, время, учет особенности аудитории, структура и содержание презентации. Композиция публичного выступления: контакт оратора с аудиторией, монолог и диалог, аргументация.

Задание 1

Вы пришли на презентацию совершенно случайно. Что мог бы сделать, на ваш взгляд, ведущий, чтобы вы чувствовали себя комфортнее?

Задание 2

Вы проводите презентацию в той комнате (поезде, самолете, парке, др.), где вы сейчас находитесь. Сколько потенциальных помех вы можете предусмотреть?

Задание 3 Тренинг по презентации товара или услуги

Заполните таблицу.

Объяснение пользы товара (услуги)

Для вас это означает

Польза для клиента

Это повышает ваши
Это дает вам
Это обеспечивает
За счет этого вы экономите
Это позволяет вам
Это снижает ваши
Это уменьшает ваши
Это создает благоприятные условия для
Благодаря этому вы испытываете
За счет этого вы совершенствуете
Благодаря этому вы станете
Благодаря этому вы получите
Это сокращает
За счет этого вы избавляете себя
Это укрепляет
Это ведет к

Задание 4

Составьте текст презентационной речи, посвященной открытию нового магазина (журнала, спортивного клуба, др.).

Задание 5

Подготовьте группой презентацию новой компании. Какие материалы вам потребуются? Составьте план мероприятия.

Тема 6. Управление конфликтами в организации.

Характеристика конфликта как социального феномена. Сущность конфликта и его структура. Определение основных структурных элементов конфликта. Классификация конфликтов. Причины конфликтов. Динамика конфликта. Теории механизмов возникновения конфликтов. Теории поведения личности в конфликте. Стратегии поведения в конфликте и их характеристика. Типы конфликтных личностей. Технологии эффективного общения и рационального поведения личности в конфликте. Внутреличные конфликты. Формы проявления и способы разрешения внутреличных конфликтов. Межличностные конфликты. Сферы проявления межличностных конфликтов. Групповые конфликты. Конфликт «личность – группа», межгрупповые конфликты в деловой сфере. Технологии управления конфликтом. Понятие и содержание управления конфликтом. Прогнозирование конфликтов и оценка их функциональной направленности. Предупреждение или стимулирование конфликта. Регулирование конфликта. Разрешение конфликта. Управление эмоциями при конфликтном взаимодействии. Изучение разрушающих переживаний. Губительное мышление. Изучение иррациональных убеждений. Использование метода РЭТ терапии для изменения эмоциональных состояний. Управление состоянием через изменение поведения. Изменение эмоциональных последствий ситуаций. Готовность разрешить конфликт. Анализ конфликта. Выявление мотивации оппонентов. Оценка приоритетов. Оценка соотношения ресурсов конфликтующих сторон. Особенности выбора стратегии взаи-

модействия. Выработка взаимовыгодных предложений. Разработка запасных вариантов. Особенности переговорного процесса при конфликтном взаимодействии. Алгоритм управления конфликтом в деятельности руководителя.

Семинарское занятие на тему: «Управление конфликтами в организации».

План занятия:

1. Понятие о конфликте: структура, содержание, причины.
2. Понятие о конфликтах в организациях, их виды, причины, динамика развития.
3. Характеристика личностных конфликтов.
4. Групповые конфликты и их классификация.
5. Модели поведения человека в конфликтной ситуации, типы конфликтных личностей.
6. Стратегии и тактики конфликтного взаимодействия.
7. Управление конфликтным поведением.

Выберите в каждом вопросе один из трех вариантов ответа. Если на какой-либо вопрос вы не сможете найти ответа, то при подсчете набранных баллов присвойте этому вопросу два очка.

1. *Представьте, что в общественном транспорте начинается спор. Что вы предпримете?*

- а) избегаю вмешиваться в ссору
- б) я могу вмешаться, встать на сторону потерпевшего, того, кто прав
- в) всегда вмешиваюсь и до конца отстаиваю свою точку зрения

2. *На собрании вы критикуете руководство за допущенные ошибки?*

- а) всегда критикую за ошибки
- б) да, но в зависимости от моего личного отношения к нему
- в) нет

3. *Ваш непосредственный начальник излагает свой план работы, который вам кажется нерациональным. Предложите ли вы свой план, который кажется вам лучше?*

- а) если другие меня поддержат, то да
- б) разумеется, я предложу свой план
- в) боюсь, что за это меня могут лишить премиальных

4. *Любите ли вы спорить со своими коллегами, друзьями?*

- а) только с теми, кто не обижается и когда споры не портят наши отношения

б) да, но только по принципиальным, важным вопросам

в) я спорю со всеми и по любому поводу

5. *Кто-то пытается пролезть вперед вас без очереди. Ваша реакция.*

- а) думаю, что и я не хуже его, тоже пытаюсь обойти очереди
- б) возмущаюсь, но про себя
- в) открыто высказываю свое негодование

6. *Представьте, что рассматривается проект, в котором есть смелые идеи, но есть и ошибки. Вы знаете, что от вашего мнения будет зависеть судьба этой работы. Как вы поступите?*

- а) выскажусь и о положительных, и об отрицательных сторонах этого проекта
- б) выделю положительные стороны проекта и предложу предоставить автору возможность продолжить его разработку
- в) стану критиковать: чтобы быть новатором, нельзя допускать ошибок

7. *Представьте, что теща (свекровь) говорит вам о необходимости экономии и бережливости, о вашей расточительности, а сама то и дело покупает дорогие старинные вещи. Она хочет знать ваше мнение о своей последней покупке. Что вы ей скажете?*

- а) что одобряю покупку, если она доставила ей удовольствие
- б) говорю, что у этой вещи нет художественной ценности
- в) постоянно ругаюсь, ссорюсь с ней из-за этого

8. *В парке вы встретили подростков, которые курят. Как вы реагируете?*

- а) делаю им замечание
- б) думаю: зачем мне портить себе настроение из-за чужих, плохо воспитанных юнцов
- в) если бы это было не в общественном месте, то я бы их отчитал

9. *В ресторане вы замечаете, что официант обсчитал вас:*

- а) в таком случае я не дам ему чаевых, хотя и собирался это сделать
- б) попрошу, чтобы он еще раз, при мне, составил счет
- в) выскажу ему все, что о нем думаю

10. *Вы в доме отдыха. Администратор занимается посторонними делами, сам развлекается, вместо того чтобы выполнять свои обязанности: следить за уборкой в комнатах, разнообразием меню... Возмущает ли вас это?*

- а) я нахожу способ пожаловаться на него, пусть его накажут или даже уволят с работы
- б) да, но если я даже и выскажу ему какие-то претензии, то это вряд ли что-то изменит
- в) придираюсь к обслуживающему персоналу — повару, уборщице или срываю свой гнев на жене

11. *Вы спорите с вашим сыном-подростком и убеждаетесь, что он прав. Признаете ли вы свою ошибку?*

- а) нет
- б) разумеется, признаю
- в) постараюсь примирить наши точки зрения

Оценка результатов

Каждый ваш ответ оценивается от 1 до 4 очков. Оценку ответов вы найдете в предлагаемой таблице.

Ответ	Вопросы										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
a	4	0	2	4	2	4	0	4	0	0	0

б	2	2	0	2	4	4	2	4	2	4	4
в	0	4	4	0	2	0	0	2	0	2	2

От 30 до 44 очков. Вы тактичны. Не любите конфликтов. Умеете их сгладить, легко избежать критических ситуаций. Когда же вам приходится вступать в спор, вы учитываете, как это может отразиться на вашем служебном положении или приятельских отношениях. Вы стремитесь быть приятным для окружающих, но когда им требуется помощь, вы не всегда решаетесь ее оказать. Не думаете ли вы, что тем самым теряете уважение к себе в глазах других?

От 15 до 29 очков. О вас говорят, что вы конфликтная личности Вы настойчиво отстаиваете свое мнение, невзирая на то, как это повлияет на ваши служебные или личностные отношения. И за это вас уважают.

До 14 очков. Вы мелочны, ищете поводы для споров, большая часть которых излишня. Любите критиковать, но только когда это выгодно вам. Вы навязываете свое мнение, даже если вы не правы. Вы не обидитесь, если вас будут считать любителем поскандалить. Подумайте, не скрывается ли за вашим поведением комплекс неполноценности?

5. Образовательные технологии, применяемые при освоении дисциплины (модуля)

В рамках курса предусмотрено использование активных и интерактивных образовательных технологий:

Активные образовательные технологии:

Монологический метод (изложение теоретического материала в форме монолога);

Показательный метод (изложение материала с приемами показа);

Диалогический метод (изложение материала в форме беседы с вопросами и ответами);

Проблемное изложение (преподаватель ставит проблему и раскрывает доказательно пути ее решения).

Интерактивные образовательные технологии:

Исследовательские (под руководством преподавателя студенты рассуждают, решают возникающие вопросы, анализируют, обобщают, делают выводы и решают поставленную задачу, самостоятельно добывают знания в процессе разрешения проблемы, сравнивая различные варианты ее решения, отрабатывают, полученные в теоретической части техники, через решение практических ситуаций, через игровые и тренинговые упражнения).

В процессе преподавания по каждой теме используются различные активные **формы обучения (АФО):**

- Мультимедийные презентации;
- Дискуссии;
- Деловые игры;
- Круглые столы;

- Просмотр и обсуждение научных фильмов по тематике дисциплины «Деловые коммуникации».

Помимо этого используется тестирование, решение практических ситуаций и задач.

Мультимедийная презентация.

Современная мультимедийная презентация – это один из самых перспективных обучающих инструментов, позволяющий одновременно задействовать графическую, текстовую и аудиовизуальную информацию. Иначе говоря, мультимедийные презентации представляют собой сочетание самых разнообразных средств представления информации, объединенных в единую структуру. Чередование или комбинирование текста, графики, видео и звукового ряда позволяет донести информацию по дисциплине «Деловые коммуникации» в максимально наглядной и легко воспринимаемой форме.

Как показывает опыт, наиболее эффективным является создание двухкомпонентной мультимедийной презентации, где первая часть обычно представлена информативно, вторая – наполнена практическими примерами.

Широкий спектр вариантов возможного применения интерактивных презентаций обеспечивается многочисленными преимуществами и достоинствами мультимедиа, которые обеспечивают практически неограниченную универсальность использования мультимедийных презентаций.

Мультимедийная презентация Power Point - классический вариант мультимедийной презентации, основанной на демонстрации слайд-шоу. Этот вид презентаций отличается простотой использования и легкостью видоизменения содержания, основных параметров и настроек. Презентации Power Point необходимы для оптимизации учебного процесса, именно поэтому в настоящее время широко используются при проведении семинаров. Удобная слайдовая структура и возможность разместить достаточный объем графической и текстовой информации. В состав данного вида презентаций включаются графические объекты типа диаграмм, организационных структур, фотографий и схем.

Дискуссии.

Дискуссия – форма учебной работы, в рамках которой студенты высказывают своё мнение по проблеме, заданной преподавателем. Проведение дискуссий по проблемным вопросам подразумевает написание студентами эссе, тезисов или реферата по предложенной тематике.

Деловые игры.

Деловая игра – метод имитации (подражания, изображения) принятия решений работниками в различных производственных ситуациях (в учебном процессе – в искусственно созданных ситуациях), осуществляемый по заданным правилам группой людей в диалоговом режиме. Деловые игры применяются в качестве средства активного обучения праву, экономике, бизнесу, познания норм поведения, освоения процессов принятия решения.

Круглые столы.

Круглый стол – один из наиболее эффективных способов для обсуждения острых, сложных и актуальных на текущий момент вопросов в любой профессиональной сфере, обмена опытом и творческих инициатив.

Такая форма общения позволяет лучше усвоить материал, найти необходимые решения в процессе эффективного диалога.

Адаптивные образовательные технологии, применяемые при изучении дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья.

При изучении дисциплины студентами с инвалидностью и студентами с ограниченными возможностями здоровья могут использоваться следующие адаптивные образовательные технологии:

– *Учет ведущего способа восприятия учебного материала.*

При нарушениях зрения студенту предоставляется возможность использования учебных и раздаточных материалов, напечатанных укрупненным шрифтом, использование опорных конспектов для записи лекций, предоставления учебных материалов в электронном виде для последующего прослушивания, аудиозапись. При нарушениях слуха студенту предоставляется возможность занять удобное место в аудитории, с которого в максимальной степени обеспечивается зрительный контакт с преподавателем во время занятий, использования наглядных опорных схем на лекциях для облегчения понимания материала, преимущественное выполнение учебных заданий в письменной форме (письменный опрос, тестирование, контрольная работа, подготовка рефератов и др.)

– *Увеличение времени на анализ учебного материала.*

При необходимости для подготовки к ответу на практическом (семинарском) занятии, к ответу на зачете, экзамене, выполнению тестовых заданий студентам с инвалидностью и студентам с ограниченными возможностями здоровья среднее время увеличивается в 1,5–2 раза по сравнению со средним временем подготовки обычного студента.

– *Создание благоприятной, эмоционально-комфортной атмосферы при проведении занятий, консультаций, промежуточной аттестации.*

При взаимодействии со студентом с инвалидностью, студентом с ограниченными возможностями здоровья учитываются особенности его психофизического состояния, самочувствия, создаются условия, способствующие повышению уверенности в собственных силах. При неудачах в освоении учебного материала, студенту с инвалидностью, студенту с ограниченными возможностями здоровья даются четкие рекомендации по дальнейшей работе над изучаемой дисциплиной (разделом дисциплины, темой).

Студенты-инвалиды и лица с ОВЗ имеют возможность в свободном доступе и в удобное время работать с электронными учебными пособиями, размещенными на официальном сайте <http://library.sgu.ru/> Зональной научной библиотеки СГУ им. Н.Г. Чернышевского, которая объединяет в базе данных учебно-методические материалы, полнотекстовые учебные пособия и хрестоматийные, тестовые и развивающие программы.

6. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины.

Самостоятельная работа студентов

	Название тем	Содержание СРС	Вид контроля
1	Особенности деловых коммуникаций: структура, средства, виды, формы	<p>Контрольная работа в виде реферата. Темы рефератов:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Место теории коммуникации в системе научного знания. 2. Категории «коммуникация» и «общение» как ключевые категории теории коммуникации. 3. Коммуникация в информационном обществе. 4. Коммуникативный процесс и его структура. 5. Модель Лассуэла и ее роль для развития теории коммуникации. 6. Линейные и нелинейные модели коммуникации. 7. Социологические и психологические модели коммуникации. 	Проверка, обсуждение, анализ.
2	Деловая беседа, как форма делового общения	<p>Контрольная работа в виде реферата. Темы рефератов:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Факторы, обуславливающие речевое поведение и взаимопонимание коммуникантов: коммуникативная компетентность, социальная ситуация, социальные роли, коммуникативный контекст, этнокультурные особенности, коммуникативная установка. 2. Понятие о коммуникационных барьерах. Сущность, особенности, причины и условия возникновения технических, межъязыковых, социальных, психологических барьеров в коммуникационных процессах. 3. Электронная коммуникация. Сущность, особенности и функции электронной коммуникации. Глобализация коммуникационных процессов в социуме. 4. Место Интернета в системе 	Проверка работ, собеседование.

		средств современной социальной коммуникации.	
3	Методы убеждающего воздействия в деловых контактах	Выполнение заданий на психологических тренажерах по «САМБО» и «Информационному диалогу».	Проверка работ, собеседование.
4	Стратегии и тактики деловых переговоров. Деловые совещания.	<p>Контрольная работа в виде реферата. Темы рефератов:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Этикет деловой беседы: методы ведения переговоров, базовые элементы, объективные критерии оценки проведения переговоров и возможные взаимовыгодные варианты. 2. Условия и оценка эффективности деловых переговоров. 3. Правила проведения делового разговора по телефону. 4. Переговоры с американскими партнерами. 5. Переговоры с европейскими партнерами. 6. Переговоры с ближневосточными партнерами. 7. Переговоры с азиатскими партнерами. 8. Оптимизация служебных совещаний <p>Практические задания</p>	Обсуждение, анализ.
5	Деловые презентации, публичные выступления, резюме.	<p>Контрольная работа в виде реферата. Темы рефератов:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Юридические и моральные нормы регулирования служебных отношений. 2. Единство формальных и неформальных начал служебного общения. 3. Психологические факторы в процессе публичных выступления; <p>Практические задания</p>	Проверка работ, собеседование.
6	Управление конфликтами в организации	<p>Контрольная работа в виде реферата. Темы рефератов:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Особенности переговоров при 	Проверка, обсуждение, анализ.

		<p>конфликтном взаимодействии.</p> <p>2. Алгоритм действий руководителя при конфликтах в организации.</p> <p>3. Роль руководителя в установлении и поддержании социально-психологического климата коллектива.</p> <p>4. Модели конфликтного взаимодействия.</p> <p>5. Управление эмоциями при конфликтном взаимодействии.</p> <p>Практическое задание на определение уровня собственной конфликтности</p>	

Примерный перечень вопросов к экзамену

1. Каковы основные отличия делового и неделового общения?
2. Какой основной вид общения деловых людей?
3. Как должен осуществляться выбор места для деловой беседы?
4. Какой способ завершения беседы Вы знаете?
5. Какие основные требования к критическим замечаниям Вы знаете?
6. Перечислите необходимые условия деловой беседы?
7. Каково первое правило при подготовке деловой беседы?
8. Какие необходимы подготовительные действия при переговорах?
9. Как влияет количество членов делегаций на длительность переговоров?
10. Подлежит ли предварительному обсуждению язык, на котором будут проходить переговоры, или по этикету это язык гостей?
11. Кого называют «key-persons» и как их наличие влияет на тактику ведения переговоров?
12. Планируя переговоры, из какой дневной продолжительности их Вы исходите?
13. Организуя место переговоров, что Вы предпочтете: кресла или стулья?
14. Куда лучше поставить минеральную воду?
15. Делегацию гостей стоит посадить лицом или спиной к двери?
16. Как рассаживать участников при трех и более сторон переговоров?
17. Каков порядок представления участников переговоров?
18. Какая тактика предпочтительнее при начале переговоров?
19. Какой порядок переговоров является оптимальным?
20. Надо ли торговаться о цене на переговорах или сразу соглашаться с устроившим вас вариантом?
21. Где во время переговоров лучше держать руки?
22. Представители какой страны самые трудные, но и самые перспективные партнеры?
23. Как ускорить ход переговоров?

24. Как нейтрализовать уловки партнеров?
25. Как устранять разногласия?
26. Как пишется резюме?
27. Для чего нужно резюме?
28. Как организовать публичное выступление?
29. Какие приемы убеждающего воздействия Вы знаете?
30. Как расположить к себе собеседника?
31. Какие технологии влияния Вы знаете?
32. Что Вы знаете о зарубежных партнерах?
33. Деловое общение: предмет, цели, задачи.
34. Понятие об общении и коммуникации.
35. Виды и формы делового общения.
36. Средства делового общения.
37. Деловая беседа: структура, особенности организации.
38. Средства убеждающего воздействия при деловых контактах.
39. Деловые переговоры: особенности проведения.
40. Стратегии проведения деловых переговоров.
41. Стратегии и тактики, используемые при деловых контактах.
42. Американский стиль ведения переговоров.
43. Европейский деловой стиль.
44. Японский деловой стиль.
45. Арабский деловой стиль.
46. Манипуляции и деловые отношения.
47. Национальные особенности при ведении деловых переговоров.
48. Деловая презентация, её формы.
49. Резюме – письменная презентация.
50. Организация устной презентации.
51. Собеседование при приёме на работу, особенности проведения.
52. Типология слушателей при устной презентации.
53. Психологические феномены, используемые при организации деловых контактов.
54. Манипуляции в деловой сфере и способы противодействия им.
55. Спор, дискуссии, полемика: средства аргументирования и контраргументации.
56. Искусство вопроса в деловых контактах.
57. Особенности национального менталитета американского предпринимателя.
58. Особенности национального менталитета европейского предпринимателя
59. Особенности национального менталитета предпринимателя из стран Востока.

**Оценочные средства для текущего контроля успеваемости,
промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины.**

Объектом оценивания выступают: учебная дисциплина (мотивация, активность, своевременное прохождение контрольных мероприятий, посещаемость) студента, степень усвоения им теоретических знаний, уровень овладения

ния практическими умениями и навыками во всех видах учебных занятий, его способность к самостоятельной работе и др.

Текущий контроль успеваемости должен учитывать следующее:

- выполнение студентом всех видов работ, предусмотренных программой курса (в том числе ответы на семинарах, коллоквиумах, при тестировании; подготовка докладов и рефератов; выполнение лабораторных и контрольных работ, участие в деловых играх и т.п.);

- посещаемость;

- самостоятельная работа студента;

- исследовательская работа и т.д.

Оценка должна носить комплексный характер и учитывать достижения студента по основным компонентам учебного процесса.

Текущий контроль осуществляется в ходе учебного процесса и консультирования студентов, по результатам выполнения самостоятельных работ. Основными формами текущего контроля:

- Обсуждение вынесенных в планах семинарских занятий вопросов и задач;

- Решение задач, тестов и их обсуждение;

- Выполнение контрольных заданий и обсуждение результатов;

- Участие в дискуссии по проблемным темам дисциплины и оценка качества анализа проведенной аналитической и исследовательской работы.

Целью промежуточной (по окончании семестра) аттестации (далее – промежуточная аттестация) студентов является комплексная и объективная оценка качества усвоения ими теоретических знаний, умения синтезировать полученные знания и применять их к решению практических задач при освоении основной образовательной программы высшего профессионального образования за определенный период.

Промежуточная аттестация студентов включает сдачу экзаменов и зачетов, контрольных работ по дисциплинам, предусмотренным учебным планом направления подготовки «Менеджмент».

Промежуточный контроль изучения дисциплины «Деловые коммуникации» проводится в форме экзамена.

Экзамены являются основной формой проверки знаний и сдаются всеми студентами в обязательном порядке в строгом соответствии с учебными планами по специальности и утвержденными учебными программами.

Экзамен – это форма оценки теоретических знаний, полученных студентом в процессе изучения всей дисциплины или ее части, навыков самостоятельной работы, способности применять их в решении практических задач.

При оценке знаний студентов по дисциплине «Деловые коммуникации» учитывается как объем знаний, так и качество их усвоения, понимание логики курса, место каждой темы во всем курсе, ее связи с предыдущими и последующими темами. А так же учитывается умение студента грамотно, логично стройно излагать изученное, способность защищать свою точку зрения, вести полемику.

Для обеспечения эффективности и объективности оценки необходимо обратить внимание на:

- степень охвата разделов учебной программы и понимание взаимосвязей между ними;
- глубину понимания существа обсуждаемых конкретных проблем, а также актуальности и практической значимости изучаемой дисциплины;
- диапазон знания литературы;
- логически корректное, непротиворечивое, последовательное и аргументированное построение ответа на экзамене;
- уровень самостоятельного мышления с элементами творческого подхода к изложению материала.
- Возможность применять на практике полученные знания.

7. Данные для учета успеваемости студентов в БАРС

Таблица 1. Таблица максимальных баллов по видам учебной деятельности.

	1	2	3	4	5	6	7	8
Се- местр	Лек- ции	Лабора- торные заня- тия	Прак- тиче- ские за- нятия	Само- стоя- тель- ная работа	Ав- тома- тизи- рован- ное тес- тиро- вание	Другие виды учебной деятель- ности	Проме- жуточ- ная атте- стация	Итого
3	5	0	30	25	0	0	40	100

Программа оценивания учебной деятельности студента

Лекции

Посещаемость, активность – от 0 до 5 баллов.

Практические занятия

Активность, выступления по теме семинара, ответы на вопросы, выполнение практических заданий на семинаре – от 0 до 30 баллов.

Самостоятельная работа

Написание контрольной работы по темам, заданным в п. 6.1. Рабочей программы дисциплины «*Деловые коммуникации*» – от 0 до 25 баллов.

Автоматизированное тестирование

Не предусмотрено

Другие виды учебной деятельности

Не предусмотрено

Промежуточная аттестация (экзамен)

Ответ студента оценивается по следующим критериям:

31-40 баллов – студент владеет навыками применения теоретического курса дисциплины в практике управления.

21-30 баллов – студент умеет анализировать коммуникативные процессы как объекты управления.

11-20 баллов – студент знает базовые теории дисциплины на информационном уровне.

0-10 баллов – студент имеет поверхностное представление об основных понятиях дисциплины

Таблица 2. Пересчет полученной студентом суммы баллов по дисциплине «Деловые коммуникации» в оценку (экзамен):

80-100 баллов	«отлично»
50-79 баллов	«хорошо»
30-49 баллов	«удовлетворительно»
меньше 30 баллов	«неудовлетворительно»

Максимально возможная сумма баллов за все виды учебной деятельности студента за один семестр по дисциплине «Деловые коммуникации» составляет 100 баллов.

8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Основная литература

1. Пашкина Т.А. Деловые коммуникации [Электронный ресурс] / Т.А.Пашкина : ГОУ ВПО «Саратовский государственный университет им. Н.Г.Чернышевского», Социол. Фак. – Саратов : [б.и.], 2014. – 44 с.
2. Руденко, А.М. Психология делового общения [Текст] : учебное пособие / А. М. Руденко. - Москва : Издательско-торговая корпорация "Дашков и К°" ; Ростов-на-Дону : Наука-Спектр, 2015. - 264 с.
3. Виговская, М. Е. Психология делового общения [Текст] : учебное пособие / М. Е. Виговская, А. В. Лисевич. - Москва : Издательско-торговая корпорация "Дашков и К°", 2015. - 140, [4] с.
4. Зарецкая, Е.Н. Деловое общение [Текст] : учебник : в 2 т. / Е. Н. Зарецкая ; Рос. акад. нар. хоз-ва и гос. службы при Президенте РФ. - 2-е изд., перераб. и доп. - Москва : Проспект, 2016. - ISBN 978-5-392-19279-3. Т. 1. - Москва : Проспект, 2016. - 664 с.
5. Зарецкая, Е.Н. Деловое общение [Текст] : учебник : в 2 т. / Е. Н. Зарецкая ; Рос. акад. нар. хоз-ва и гос. службы при Президенте РФ. - 2-е изд.,

- перераб. и доп. - Москва : Проспект, 2016. - ISBN 978-5-392-19279-3. Т. 2. - Москва : Проспект, 2016. - 680 с.
6. Кошечая, И.П. Профессиональная этика психология делового общения [Электронный ресурс] : Учебное пособие / Ирина Петровна Кошечая, Алла Анатольевна Канке. - Москва : Издательский Дом "ФОРУМ" ; Москва : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2014. - 304 с
 7. Павлова, Л.Г. Коммуникативная эффективность делового общения [Текст] : Монография / Л. Г. Павлова, Е. Ю. Кашаева. - 2. - Москва : Издательский Центр РИОР ; Москва : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2016.

Дополнительная литература

1. Мальханова, И.А. Деловое общение. Уроки речевика-имиджмейкера [Текст] : учебное пособие для вузов / И. А. Мальханова. - Москва : Проспект, 2016. - 172 с
2. Кошечая, И.П. Профессиональная этика и психология делового общения [Текст] : Учебное пособие / И. П. Кошечая, А. А. Канке. - Москва : Издательский Дом "ФОРУМ" ; Москва : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2013. - 304 с.
3. Бороздина, Г.В. Психология делового общения [Текст] : Учебник / Галина Васильевна Бороздина. - 2. - Москва : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2015. - 295 с
4. Михайлова, К.Ю. Международные деловые переговоры [Текст] / К. Ю. Михайлова. - 6. - Ставрополь : Ставропольский государственный аграрный университет ; Ставрополь : Издательство "АГРУС", 2013. - 368 с
5. Кузнецов, И.Н. Деловое общение [Электронный ресурс] / И Н Кузнецов. - 5. - Москва : Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2013. - 528 с

Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

учебно-методические ресурсы

http://dbs.sfedu.ru/www/umr.umr_show?p_per_id=-4001120;

цифровой кампус, материалы

<http://incampus.ru/campus.aspx?id=10751285#&tab=3>

он-лайн работа с демонстрационными пакетами CRM

<http://www.sap.com/cis/index.epx>;

работа в Интернет с сайтами

1. www.all-advertising.com/russia
2. www.advertology.ru
3. www.mediarevolution.ru/advertiser/markets
4. www.media-planning.ru/ru/advertising/theory_and_practice

9. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Материально-техническое обеспечение преподавания дисциплины «Деловые коммуникации» предполагает:

- оборудование учебных классов мебелью, позволяющей проводить занятия в виде деловых игр и других интерактивных форм;
- использование мультимедийного проектора.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 38.03.02 «Менеджмент», профилю «Управление организациями производственной и социальной сфер».

Автор: д. соц.н., доцент Е.В. Куприянчук

Программа одобрена на заседании *кафедры менеджмента в образовании ИДПО СГУ*

от «_16_»____сентября__2021 г., протокол № 1_____