Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Логинова Людмила Фёдоровна
Должность: Ректор
Дата подписания: 18.09.2023 14:16:09
Уникальный программный ключ:
08d93e1a8bd7a2dfff432e734ab38e2a7ed6f238

Образовательное частное учреждение высшего образования
«ГУМАНИТАРНО-СОЦИАЛЬНЫЙ ИНСТИТУТ»

УТВЕРЖДЕНО
заседанием Ученого совета
протокол № 7 от 27.06.2023 г.
приказ ректора об утв. ОП ВО
№ 01-03/70-П от 28.06.2023 г.
Ректор _____ Л.Ф. Логино

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.О.17 «ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ»

Код и направление подготовки:

38.03.04 «ГОСУДАРСТВЕННОЕ И МУНИЦИПАЛЬНОЕ УПРАВЛЕНИЕ»

Направленность
«Государственное и муниципальное управление»

Квалификация: **бакалавр**

Красково - 2023

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (далее – ФГОС ВО) по направлению подготовки 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление».

Организация – разработчик: Образовательное частное учреждение высшего образования «Гуманитарно-социальный институт».

Разработчики:

_____	_____	Новиков В.В.
ученая степень, звание	*подпись*	*ФИО*
_____	_____	_____
ученая степень, звание	*подпись*	*ФИО*

Рабочая программа учебной дисциплины утверждена на заседании кафедры «Управления и экономики» протокол № 10 от 08.06.2023 г.

Заведующий кафедрой
Д.э.н., проф. _____ Коновалов В.М.
подпись

Наименование дисциплины – «Деловые коммуникации»

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

Целью освоения дисциплины «Деловые коммуникации» является: формирование научных представлений о видах и формах деловых коммуникаций; структуре, функциях и принципах деловой коммуникации; владение приемами защиты в межличностной коммуникации, принципами эффективности деловой коммуникации.

Задачами освоения дисциплины «Деловые коммуникации» являются:

- знание основных принципов и методов управления человеческими ресурсами для организации групповой работы;
- знание методов распределения проектных ролей в команде; методов оценки эффективности командной работы;
- умение использовать знания о коммуникативных качествах речи в межличностном общении в профессиональной деятельности;
- умение вести коммуникацию в устной и письменной форме в межличностном и групповом профессиональном взаимодействии;
- знание способов взаимодействия органов власти с гражданами, коммерческими организациями; место и значение современных коммуникационных технологий в профессиональной деятельности;
- умение применять правила и нормы социального взаимодействия в межличностных, групповых, внутриорганизационных и межведомственных коммуникациях.

Дисциплина «Деловые коммуникации» в рамках воспитательной работы направлена на формирование у обучающихся умения аргументировать, самостоятельно мыслить, развивает творчество, профессиональные умения творчески развитой личности, системы осознанных знаний.

Планируемые результаты обучения

Процесс освоения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде;
УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах);
ОПК-7 Способен осуществлять внутриорганизационные и межведомственные коммуникации, обеспечивать взаимодействие органов власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации.

Матрица связи дисциплины «Деловые коммуникации» и компетенций, формируемых на основе изучения дисциплины, с временными этапами освоения ее содержания

Код и наименование компетенции выпускника	Код и наименование индикатора компетенции выпускника	Код индикатора компетенции выпускника	Код и наименование дескрипторов (планируемых результатов обучения выпускников)
УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	**УК-3.1.** Понимает эффективность использования стратегии командного сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде.	**УК-3.1.**	**УК-3.1.1.** **Знать:** основные принципы и методы управления человеческими ресурсами для организации групповой работы, определяет свою роль в командной работе; **УК-3.1.2.** **Уметь:** проектировать межличностные и групповые коммуникации; определять свою роль в команде, ставить цели и формулировать задачи, связанные с ее реализацией; **УК-3.1.3.** **Владеть:** методами анализа группового взаимодействия; методами анализа командных ролей
	УК-3.2. Генерирует идею, выбирает направление развития ее в проекте с учетом видовых характеристик и осуществляет социальное взаимодействие посредством распределения проектных ролей в команде.	**УК-3.2.**	**УК-3.2.1** **Знать:** методы распределения проектных ролей в команде; методы оценки эффективности командной работы; основные модели командообразования и технологии эффективной коммуникации в команде; **УК-3.2.2** **Уметь:** выстраивать взаимодействие с учетом социальных особенностей членов команды; распределять проектные роли в команде; **УК-3.2.3** **Владеть**: навыками коммуникативного взаимодействия с учетом социальных особенностей членов команды

УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	**УК-4.2.** Ведет деловую коммуникацию в письменной и электронной форме, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном (-ых) языках	**УК-4.2.**	**УК-4.2.1** ***Знать:*** основные понятия культуры речи, нормативные, коммуникативные, этические аспекты устной и письменной речи; особенности устной и письменной коммуникации в деловой сфере; особенности вербальной и невербальной коммуникации; особенности стилистики официальных и неофициальных писем; **УК-4.2.2** ***Уметь:*** использовать современный понятийный аппарат для освоения профессиональных навыков; использовать знания о коммуникативных качествах речи в межличностном общении в профессиональной деятельности; вести коммуникацию в устной и письменной форме в межличностном и групповом профессиональном взаимодействии; вести деловую переписку на государственном языке РФ; **УК-4.2.3** ***Владеть:*** культурой диалога, письма в процессе осуществления деловых коммуникаций; приема установления, поддержания деловых контактов
ОПК-7 Способен осуществлять внутриорганизационные и межведомственные коммуникации, обеспечивать взаимодействие органов власти с гражданами,	**ОПК-7.3** Владеет навыками анализа эффективности организации и осуществления внутриорганизационных и межведомственных коммуникаций, взаимодействия органов власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации	**ОПК-7.3**	**ОПК-7.3.1** **Знать:** виды и формы деловых коммуникаций, структуру деловой коммуникации, функции и принципы деловой коммуникации; способы делового общения, публичных выступлений, переговоров, проведения совещаний; способы взаимодействия органов власти с гражданами, коммерческими организациями; место и значение современных коммуникационных

коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации			технологий в профессиональной деятельности; **ОПК-7.3.2** **Уметь:** применять правила и нормы социального взаимодействия в межличностных, групповых, внутриорганизационных и межведомственных коммуникациях; **ОПК-7.3.3** **Владеть:** приемами защиты в межличностной коммуникации, принципами эффективности деловой коммуникации

2. Место учебной дисциплины в структуре образовательной программы

Блок 1. Дисциплина обязательной части ОП.

В структурной форме межпредметные связи изучаемой дисциплины указаны в соответствии с учебным планом образовательной программы по очной форме обучения.

Связь дисциплины «Деловые коммуникации» с предшествующими дисциплинами и сроки их изучения

Код дисциплины	*Дисциплины, предшествующие перед дисциплиной*	*Семестр*
Б1.О.04	Русский язык и культура речи	1
Б1.О.11	Иностранный язык	1

Связь дисциплины «Деловые коммуникации» со смежными дисциплинами, изучаемыми параллельно

Код дисциплины	*Дисциплины, изучаемые параллельно*	*Семестр*
Б1.О.07	Этика государственной и муниципальной службы	1
Б1.О.13	Основы проектной деятельности	2
Б1.О.11	Иностранный язык	2
Б1.О.15	Основы делопроизводства	2
ФТД.01	Организация добровольческой (волонтерской) деятельности и взаимодействие с социально ориентированными НКО	2

Связь дисциплины «Деловые коммуникации» с последующими дисциплинами и сроки их изучения

Код дисциплины	*Дисциплины, следующие за дисциплиной*	*Семестр*

Б1.О.11	Иностранный язык	3
Б1.О.25	Теория управления	3,4
Б1.О.30	Система государственного и муниципального управления	5,6
Б1.О.31	Стандартизация предоставления государственных и муниципальных услуг	5
Б1.О.34	Государственная и муниципальная служба	7

3. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу

Виды учебной работы	**Форма обучения**	
	Очная	**Очно-заочная**
Порядковый номер семестра	2	4
Общая трудоемкость дисциплины всего (в з.е):	3	3
Контактная работа с преподавателем всего (в акад. часах), в том числе:	38	26
Занятия лекционного типа (лекции)	18	16
Занятия семинарского типа (практические занятия, семинары)	18	8
Занятия лабораторного типа (лабораторные работы)	-	-
Текущая аттестация	1	1
Консультации (предэкзаменационные)	-	-
Промежуточная аттестация	1	1
Самостоятельная работа всего (в акад. часах), в том числе:	70	82
Форма промежуточной аттестации:		
зачет/ дифференцированный зачет	зачет	зачет
экзамен		
Общая трудоемкость дисциплины (в акад. часах)	108	108

4.Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)
4.1. Тематическое планирование

РАЗДЕЛ 1. Основы социального взаимодействия

ТЕМА 1. Деловые коммуникации

Деловые коммуникации как реальное явление, наука и учебная дисциплина. Теория коммуникации: краткий экскурс в историю. Теория коммуникации как наука и ее предмет.

Понятие коммуникации, его соотношение с понятием общения. Социальные основы деловых коммуникаций. «Деловые коммуникации» как практически-прикладная наука и учебная дисциплина, ее предмет, методы, задачи. Деловые коммуникации и их особенности.

Виды и формы деловых коммуникаций. Структура деловой коммуникации. Коммуникативный шум или барьеры коммуникации. Искажение информации и ее потеря.

Функции деловой коммуникации. Коммуникативный процесс. Модель коммуникативного процесса. Принципы коммуникации.

ТЕМА 2. Личность как субъект деловых коммуникаций

Понятие личности и ее структура. Темперамент и характер деловых партнеров, их влияние на процесс коммуникации. Типы личностей и их проявление в процессе коммуникации. Типология К. Г. Юнга. Типологии на основе акцентуаций характера. Восприятие и формирование имиджа в процессе коммуникации. Имидж делового человека и его слагаемые.

ТЕМА 3. Средства коммуникации

Речь как средство коммуникации. Формы существования языка и типы речи. Метаязык и его использование в вербальной коммуникации. Особенности вербальной коммуникации. Структура и функции невербальной коммуникации. Роль поз, мимики и жестов в деловой коммуникации. Устная речевая коммуникация: умение говорить и умение слушать. Публичная речь в деловых коммуникациях. Документирование и документ. Системы документации и культура оформления документов. Служебно-деловая переписка.

РАЗДЕЛ 2. Технология командообразования и саморазвития

ТЕМА 4. Теоретические основы командообразования. Команда как вид высшего уровня развития. Формирование команды.

Понятие о командообразовании. Команда как особый вид малой группы. Типы команд. Отличия команды от малой группы. Основные характеристики коллектива как разновидности малой группы. Лидерство в команде. Этапы командообразования. Принципы организации командной формы работы. Основные категории команд. Пути формирования команды и этапы командообразования.

ТЕМА 5. Внутрикомандные процессы и отношения

Распределение ролей и особенности работы в команде. Понятие «роль» в психолого-педагогической литературе. Командные роли и их психологическая составляющая в классификации Р. Дафта.

Управление взаимоотношениями в команде. Формальные и неформальные группы. Специфика управления взаимоотношениями в неформальной группе. Специфика управления взаимоотношениями в формальной группе. Блокирующие модели поведения в команде.

ТЕМА 6. Самоконтроль, саморазвитие и самообразование

Основы и методики планирования времени и принятия решений. Методы расстановки приоритетов о определения жизненных целей. Жизненный путь личности и саморазвитие. Понятие жизненного пути. Понятие жизненной позиции. Понятие жизненной перспективы. Понятие жизненного сценария. Личность как субъект жизненного пути. Личностный рост и его патогенные механизмы. Признаки остановки личностного роста. Понятие индивидуального коучинга и условия его успешности. Траектория саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни.

РАЗДЕЛ 3. Коммуникации в команде

ТЕМА 7. Коммуникации в команде

Определение и функции общения. Проблемы и барьеры в общении. Самооценка проблем в общении. Общение в различных теоретических концепциях. Источники

распознавания состояний партнера. Способы интерпретации в межличностном восприятии. Гендерные особенности в деловой коммуникации. Психологическое влияние в процессе делового общения: средства и виды. Харизма. Убеждение как сознательное, аргументированное воздействие. Модель Г. Лассуэлла. Логические основы мышления и доказательства. Доказательство: тезис, аргумент, демонстрация. Аргументация. Процесс аргументации, механизм убеждения в процессе аргументации. Правила и ошибки аргументации. Техника аргументации (по В. Н. Панкратову). Манипуляция: признаки, предпосылки, причины. Технология манипуляции. Манипулятивные приемы в деловом общении. Распознавание манипулятивного воздействия и психологическая защита от него.

ТЕМА 8. Конфликты в деловых коммуникациях

Сущность и содержание понятий «конфликт» и «конфликтология». Функции конфликтов. Причины конфликтов в деловых коммуникациях. Динамическая модель конфликта. Управление конфликтами в командах. Конфликты как проявление противоречий и источник развития. Особенности конфликтов в командах. Типы конфликтов и эффективность работы команды. Цикл и уровни конфликта. Основные формы поведения в конфликтной ситуации. Практические навыки управления конфликтами. Переговоры. Стадии и фазы переговоров. Стратегия и тактика ведения переговоров в рамках сотрудничества. Стратегия и тактика ведения переговоров в рамках конфронтации.

4.2. Содержание занятий семинарского типа

№	Содержание практических занятий	Виды практических занятий	Текущий контроль
1.	**ТЕМА 1. Деловые коммуникации** 1. Понятие коммуникации, его соотношение с понятием общения. 2. Деловые коммуникации и их особенности. 3. Коммуникативный шум или барьеры коммуникации. 4. Коммуникативный процесс. Модель коммуникативного процесса.	Участие в работе семинара – формулировка вопросов, реплики, беседа, выступления, решение проблемных, творческих задач	Индивидуальное и групповое собеседование. Мониторинг семинарских заданий.
2.	**ТЕМА 2. Личность как субъект деловых коммуникаций** 1. Темперамент и характер деловых партнеров, их влияние на процесс коммуникации. 2. Восприятие и формирование имиджа в процессе коммуникации.	Участие в работе семинара – формулировка вопросов, реплики, беседа, выступления, решение проблемных, творческих задач	Индивидуальное и групповое собеседование. Мониторинг семинарских заданий.

3.	**ТЕМА 3. Средства коммуникации** 1. Формы существования языка и типы речи. 2. Особенности вербальной коммуникации. 3. Структура и функции невербальной коммуникации. 4. Устная речевая коммуникация: умение говорить и умение слушать. 5. Системы документации и культура оформления документов. 6. Служебно-деловая переписка.	Участие в работе семинара – формулировка вопросов, реплики, беседа, выступления, решение проблемных, творческих задач	Индивидуальное и групповое собеседование. Мониторинг семинарских заданий.
4.	**ТЕМА 4. Теоретические основы командообразования. Команда как вид высшего уровня развития. Формирование команды.** 1. Команда как особый вид малой группы. 2. Этапы командообразования. 3. Пути формирования команды и этапы командообразования.	Участие в работе семинара – формулировка вопросов, реплики, беседа, выступления, решение проблемных, творческих задач	Индивидуальное и групповое собеседование. Мониторинг семинарских заданий.
5.	**ТЕМА 5. Внутрикомандные процессы и отношения** 1. Командные роли и их психологическая составляющая в классификации Р. Дафта. 2. Управление взаимоотношениями в команде. 3. Формальные и неформальные группы. 4. Блокирующие модели поведения в команде.	Участие в работе семинара – формулировка вопросов, реплики, беседа, выступления, решение проблемных, творческих задач	Индивидуальное и групповое собеседование. Мониторинг семинарских заданий.
6.	**ТЕМА 6. Самоконтроль, саморазвитие и самообразование** 1. Жизненный путь личности и саморазвитие. 2. Личность как субъект жизненного пути. 3. Траектория саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни.	Участие в работе семинара – формулировка вопросов, реплики, беседа, выступления, решение проблемных, творческих задач	Индивидуальное и групповое собеседование. Мониторинг семинарских заданий.
7.	**ТЕМА 7. Коммуникации в команде** 1. Общение в различных теоретических концепциях. 2. Психологическое влияние в процессе делового общения: средства и виды. 3. Логические основы мышления и доказательства.	Участие в работе семинара – формулировка вопросов, реплики, беседа, выступления, решение	Индивидуальное и групповое собеседование. Мониторинг семинарских заданий.

	4. Манипуляция: признаки, предпосылки, причины.	проблемных, творческих задач	
8.	**ТЕМА 8. Конфликты в деловых коммуникациях** 1. Причины конфликтов в деловых коммуникациях. 2. Динамическая модель конфликта. 3. Управление конфликтами в командах. 4. Практические навыки управления конфликтами. 5. Стратегия и тактика ведения переговоров в рамках сотрудничества. 6. Стратегия и тактика ведения переговоров в рамках конфронтации.	Участие в работе семинара – формулировка вопросов, реплики, беседа, выступления, решение проблемных, творческих задач	Индивидуальное и групповое собеседование. Мониторинг семинарских заданий.

4.3. Самостоятельная работа студента

№	Наименование разделов дисциплины	Формы подготовки
1.	***Основы социального взаимодействия***	- Подготовка сообщений к выступлению на семинаре - Подготовка информационных проектов.
2.	***Технология командообразования и саморазвития***	- Подготовка сообщений к выступлению на семинаре - Подготовка информационных проектов.
3.	***Коммуникации в команде***	- Подготовка сообщений к выступлению на семинаре - Подготовка информационных проектов.

А) ***Информационный проект*** **–** проект, направленный на стимулирование учебно-познавательной деятельности студента с выраженной эвристической направленностью (поиск, отбор и систематизация информации об объекте, оформление ее для презентации). Итоговым продуктом проекта может быть письменный реферат, электронный реферат с иллюстрациями, слайд-шоу, мини-фильм и т.д.

Примерные темы ***информационных проектов***:

1. Стратегия и тактика информационного воздействия на участников в процессе коммуникации.

2. Коммуникативные каналы и средства деловой коммуникации.
3. Анализ поведения участников процесса коммуникации (интонаций, выражения лица, жестов, положения тела, походки и т.п.).
4. Коммуникационные барьеры в зависимости от социальных, культурных и этнических аспектов.
5. Средства массовой информации (СМИ) и общественность, их влияние на деловую коммуникацию.
6. Построение имиджа организации (имидж в бизнесе, торговая марка, логотип, слоган, корпоративный Интернет-сайт.и т.п.).
7. Влияние конфликтов и организационных изменений на процесс коммуникации.
8. Информационное обеспечение деятельности государственной власти (выборы как деловая коммуникация; маркетинговые аспекты в политике и т.п.).
9. Влияние протокольных мероприятий на процесс делового общения.
10. Ролевое поведение и его влияние на коммуникационный процесс.
11. Отношение личности к работе и его влияние на коммуникационный процесс
12. Основные правила делового взаимодействия в системе международного бизнеса

4.4. Распределение часов по темам и видам учебных занятий

Номер раздела, темы дисциплины	***Компетен-ции***	***Контактная работа***		***Лекции***		***Практические занятия, Семинары***		***Самост. работа студентов***	
Формы обучения		***ОФО***	***ОЗФО***	***ОФО***	***ОЗФО***	***ОФО***	***ОЗФО***	***ОФО***	***ОЗФО***
РАЗДЕЛ 1.	УК-3; УК-4; ОПК-7	12	6	6	4	6	2	22	26
РАЗДЕЛ 2.	УК-3; УК-4; ОПК-7	12	10	6	6	6	4	24	28
РАЗДЕЛ 3.	УК-3; УК-4; ОПК-7	12	8	6	6	6	2	24	28
Текущая аттестация	УК-3; УК-4; ОПК-7	1							
Консультации (предэкзаменационные)		-							
Промежу-точная аттестация	УК-3; УК-4; ОПК-7	1							
Всего:		***38***	***26***	***18***	***16***	***18***	***8***	***70***	***82***

4.5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Для правильной организации самостоятельной работы необходимо учитывать порядок изучения разделов курса, находящихся в строгой логической последовательности. Поэтому хорошее усвоение одной части дисциплины является предпосылкой для успешного перехода к следующей. Для лучшего запоминания материала целесообразно использовать индивидуальные особенности и разные виды памяти: зрительную, слуховую, ассоциативную. Успешному запоминанию способствует приведение ярких свидетельств и наглядных примеров. Учебный материал должен постоянно повторяться и закрепляться.

Подготовка к занятиям семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия) начинаются с тщательного ознакомления с условиями предстоящей работы, т. е. с обращения к вопросам занятий семинарского типа. Определившись с проблемой, следует обратиться к рекомендуемой литературе. При подготовке обязательно требуется изучение дополнительной литературы по теме предстоящего занятия. Без использования нескольких источников информации невозможно проведение дискуссии на занятиях, обоснование собственной позиции, построение аргументации. Если обсуждаемый аспект носит дискуссионный характер, следует изучить существующие точки зрения и выбрать тот подход, который вам кажется наиболее верным. При этом следует учитывать необходимость обязательной аргументации собственной позиции. Во время занятий рекомендуется активно участвовать в обсуждении рассматриваемой темы, выступать с подготовленными заранее докладами и презентациями, принимать участие в выполнении практических заданий.

С целью обеспечения успешного обучения студент должен готовиться к занятиям лекционного типа, поскольку они являются важной формой организации учебного процесса: знакомят с новым учебным материалом; разъясняют учебные элементы, трудные для понимания; систематизируют учебный материал; ориентируют в учебном процессе.

Подготовка к лекции заключается в следующем:

- внимательно прочитайте материал предыдущей лекции;
- узнайте тему предстоящей лекции (по тематическому плану);
- ознакомьтесь с учебным материалом по источникам, рекомендованным согласно учебно-методическому обеспечению дисциплины;
- запишите возможные вопросы, которые вы зададите преподавателю на лекции.

Во время лекции рекомендуется составлять конспект, фиксирующий основные положения лекции и ключевые определения по пройденной теме.

К формам промежуточного контроля по дисциплине необходимо готовится целенаправленно, регулярно, систематически и с первых дней обучения. В самом начале учебного курса обучающемуся следует познакомиться со следующими учебно-методическими материалами:

- рабочей программой дисциплины;
- планируемыми результатами обучения;
- тематическими планами занятий лекционного и семинарского типа;
- контрольными мероприятиями текущей и промежуточной аттестации;
- перечнем учебно-методического обеспечения дисциплины;
- перечнем вопросов к промежуточной аттестации.

После этого у студента должно сформироваться четкое представление об объеме и характере знаний и умений, которыми надо будет овладеть по дисциплине. Систематическое выполнение учебной работы на лекциях, семинарских занятиях и в процессе самостоятельной работы позволит успешно освоить дисциплину и создать хорошую базу для сдачи промежуточной аттестации.

В случае организации учебной работы с использованием дистанционных образовательных технологий занятия проводятся в электронной информационно-образовательной среде (ЭИОС) института.

5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

5.1. Образовательные технологии

В освоении учебной дисциплины «Деловые коммуникации» используются следующие **традиционные образовательные технологии:**

- чтение информационных лекций с использованием доски и видеоматериалов;
- семинарские занятия;
- контрольные опросы;
- консультации;
- самостоятельная работа студентов с учебной литературой и первоисточниками;
- тестирование по основным темам дисциплины (промежуточный контроль);
- зачетная аттестация.

5.2. Использование информационных технологий

- технологии, основанные на использовании ЭИОС института (методические материалы по дисциплине, размещенные на сайте ГСИ);
- Интернет-технологии;
- компьютерные обучающие и контролирующие программы;
- информационные технологии, позволяющие увеличить эффективность преподавания (за счет усиления иллюстративности):

  - ***лекция-визуализация –*** *иллюстративная форма проведения информационных и проблемных лекций;*

  - ***семинар-презентация*** *– использование студентами на семинарах специализированных программных средств.*

5.3. Активные и интерактивные методы и формы обучения

Из перечня видов: (*«мозговой штурм», анализ проблемных ситуаций, анализ конкретных ситуаций, инциденты, имитация коллективной профессиональной деятельности, творческая работа, связанная с самопознанием и освоением дисциплины, деловая игра, круглый стол, диспут, дискуссия, мини-конференция и др.*) используются следующие:

- *диспут* (способ ведения спора, проводимого с целью установления научной истины со ссылками на устоявшиеся письменные авторитетные источники и тщательный анализ аргументов каждой из сторон);
- *дискуссия (*как метод, активизирующий процесс обучения, изучения сложной темы, теоретической проблемы*) применяется на семинарах-дискуссиях, где обсуждаются*

спорные вопросы с выявлением мнений в студенческой группе;
- беседа.

6. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Контроль качества освоения дисциплины включает в себя текущий контроль успеваемости и промежуточную аттестацию обучающихся.

Конкретный перечень типовых контрольных заданий и иных материалов для оценки результатов освоения дисциплины, а также описание показателей и критериев оценивания компетенций приведен в фонде оценочных средств по дисциплине.

6.1. Формы текущего контроля

- индивидуальное собеседование;
- выполнение заданий в ходе творческих работ;
- выполнение тестовых заданий;
- мониторинг результатов семинарских занятий;
- проверка информационных проектов.

6.2. Тестовые задания:

См. приложение – «Банк тестов»

6.3. Форма промежуточного контроля по дисциплине – зачет

Вопросы к зачету:

1. Сущность и виды коммуникации.
2. Понятие деловой коммуникации. Коммуникация как функция управления организацией.
3. Внутренние коммуникации в организации: особенности, структура, виды.
4. Межличностные коммуникации в организации: особенности, стили.
5. Обеспечение процесса коммуникации. Общение как коммуникативный процесс.
6. Деловая беседа как разновидность деловой коммуникации.
7. Деловое совещание: классификация, методы проведения.
8. Деловые переговоры, управление переговорами, правила и приемы.
9. Самопрезентация и коммуникативная компетентность. Виды и средства делового общения.
10. Место конфликтов в коммуникациях, пути их разрешения.
11. Этика и этикет деловых коммуникаций.
12. Механизмы и факторы эффективной деловой коммуникации.
13. Речевая коммуникация в современном общении: формы и средства, методы совершенствования. Формы и правила речевого этикета.
14. Особенности вербальной и невербальной коммуникации.
15. Публичные выступления как форма деловой коммуникации: виды, этика, эффективность.
16. Служебное общение. Правила служебных взаимоотношений.
17. Технологии ведения переговоров по телефону. Специфика телефонного общения.
18. Критика в деловой коммуникации. Дискуссия. Спор. Их основные участники и компоненты.

19. Документационное обеспечение деловых коммуникаций.
20. Формы письменных деловых коммуникаций.
21. Команда как особый вид малой группы. Типы команд.
22. Основные характеристики коллектива как разновидности малой группы.
23. Лидерство в команде.
24. Этапы командообразования.
25. Принципы командной работы.
26. Категории команд в зависимости от цели формирования.
27. Пути командообразования.
28. Понятие «роль». Виды и функции ролей, выполняемых участниками команды.
29. Стихийное и целенаправленное формирование команды.
30. Управление взаимоотношениями в команде.
31. Проблемы, барьеры, ошибки в общении.
32. Источники распознавания состояний партнера.
33. Интерпретация невербального поведения партнера.
34. Гендерные особенности в деловом общении.
35. Инструменты управления командными взаимоотношениями.
36. Работа с конфликтами в команде.
37. Трудности работы в команде.
38. Понятие жизненного пути.
39. Понятие жизненной позиции.
40. Понятие жизненной перспективы.
41. Понятие жизненного сценария.
42. Личность как субъект жизненного пути.
43. Личностный рост и его патогенные механизмы.
44. Признаки остановки личностного роста.
45. Понятие индивидуального коучинга и условия его успешности.

7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

7.1. Рекомендуемая литература

Основная литература

Деловые коммуникации в государственном и муниципальном управлении : учебное пособие для вузов / А. С. Никитина, Н. Г. Чевтаева, С. А. Ваторопин, А. С. Ваторопин. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 171 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13964-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт : [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/519784

Таратухина, Ю. В. Деловые и межкультурные коммуникации : учебник и практикум для вузов / Ю. В. Таратухина, З. К. Авдеева. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 324 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-02346-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт : [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/511159

Дополнительная литература

GR. Взаимодействие бизнеса и органов власти : учебник и практикум для вузов / Е. И. Марковская [и др.] ; под редакцией Е. И. Марковской. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 367 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13132-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт : [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/512222

Воронина, Л. И. Социальное партнерство. Взаимодействие власти, бизнеса и наемного персонала : учебное пособие для вузов / Л. И. Воронина ; под научной редакцией Г. Б. Инванцова. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 246 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-05779-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт : [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/493417

Круглова, С. А. Деловая коммуникация : учебное пособие / С. А. Круглова, И. В. Щербакова. — Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2021. — 88 с. : ил., табл. — ISBN 978-5-4499-2612-8. — Текст : электронный // Университетская библиотека ONLINE : [сайт]. — URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=618860

Фуряева, Т. В. Социальная инклюзия : учебное пособие для вузов / Т. В. Фуряева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 189 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07465-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт : [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/516725

Периодическая литература (библиотека ГСИ)

1. Актуальные проблемы экономики и менеджмента.
2. Вопросы государственного и муниципального управления.
3. Проблемы управления.
4. Российский журнал менеджмента.
5. Эксперт.

ЭБС IPR SMART:

1. Ars administrandi. Искусство управления (доступный архив: 2010–2021 гг.). — URL: https://www.iprbookshop.ru/11588.html.
2. E-Management (доступный архив: 2019–2021 гг.). — URL: https://www.iprbookshop.ru/101192.html.
3. Актуальные проблемы экономики и менеджмента (доступный архив: 2019–2021 гг.). — URL: https://www.iprbookshop.ru/98831.html.
4. Вестник государственного и муниципального управления (доступный архив: 2019–2020 гг.). — URL: https://www.iprbookshop.ru/103735.html.
5. Вестник российского университета дружбы народов. Серия государственное и муниципальное управление (доступный архив: 2014–2021 гг.). — URL: https://www.iprbookshop.ru/32332.html.
6. Вестник университета (ГУУ) (доступный архив: 2019–2021 гг.). — URL: https://www.iprbookshop.ru/101201.html.
7. Вопросы управления (доступный архив: 2017–2021 гг.). — URL: https://www.iprbookshop.ru/87622.html.
8. Государственное и муниципальное управление. Ученые записки (доступный архив: 2017–2021 гг.). — URL: https://www.iprbookshop.ru/82793.html.
9. Муниципалитет: экономика и управление (доступный архив: 2017–2021 гг.). — URL: https://www.iprbookshop.ru/88631.html.
10. Развитие территорий (доступный архив: 2017–2021 гг.). — URL: https://www.iprbookshop.ru/87309.html.

11. Регионология (Regionology) (доступный архив: 2018–2021 гг.). — URL: https://www.iprbookshop.ru/79951.html.
12. Социум и власть (доступный архив: 2017–2021 гг.). — URL: https://www.iprbookshop.ru/87320.html.
13. Стратегические решения и риск-менеджмент (доступный архив: 2020–2021 гг.). — URL: https://www.iprbookshop.ru/106296.html.
14. Управление (ГУУ) (доступный архив: 2019–2021 гг.). — URL: https://www.iprbookshop.ru/101225.html.
15. Управленческое консультирование (доступный архив: 2017–2022 гг.). — URL: https://www.iprbookshop.ru/87339.html.
16. Экономическое развитие России (доступный архив: 2012–2022 гг.). — URL: https://www.iprbookshop.ru/51219.html.

7.2. Электронные образовательные и информационные ресурсы

1. Электронно-библиотечная система «ЮРАЙТ» - https://urait.ru/
2. Университетская библиотека онлайн – www/biblioclub.ru

7.3. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Информационно-справочные системы

1. «Система КонсультантПлюс» – компьютерная справочная правовая система - http://www.consultant.ru/
2. «Гарант» – справочно-правовая система по законодательству Российской Федерации - http://www.garant.ru/
3. Единое окно доступа к образовательным ресурсам. - http://window.edu.ru/
4. Национальная информационно-аналитическая система Российский индекс научного цитирования (РИНЦ). - https://www.elibrary.ru
5. Федеральный портал «Российское образование» - http://www.edu.ru/

Профессиональные базы данных

1. Научная электронная библиотека eLibrary.ru - Российский индекс научного цитирования (РИНЦ)
2. Открытый портал информационных ресурсов (научных статей, сборников работ и монографий по различным направлениям наук) https://elibrary.ru/project_risc.asp
3. База данных научных журналов на русском и английском языке ScienceDirect
4. Открытый доступ к метаданным научных статей по различным направлениям наук поиск рецензируемых журналов, статей, глав книг и контента открытого доступа http://www.sciencedirect.com/
5. Федеральный портал «Российское образование» http://www.edu.ru/
6. Бесплатная электронная библиотека онлайн «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» http://window.edu.ru/
7. Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов Научно-практические и методические материалы http://school-collection.edu.ru/

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

1. Министерство образования и науки Российской Федерации. 100% доступ - http://минобрнауки.рф/

2. Федеральная служба по надзору в сфере образования и науки. 100% доступ - http://obrnadzor.gov.ru/
3. Федеральный портал «Российское образование». 100% доступ - http://www.edu.ru/
4. Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам». 100% доступ - http://window.edu.ru/
5. Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов. 100% доступ - http://fcior.edu.ru/
6. Электронно-библиотечная система, содержащая полнотекстовые учебники, учебные пособия, монографии и журналы в электронном виде 5100 изданий открытого доступа. 100% доступ - http://bibliorossica.com/
7. Федеральная служба государственной статистики. 100% доступ - http://www.gks.ru
8. СПС Гарант http://www.garant.ru
9. Официальный интернет портал правовой информации http://www.pravo.gov.ru/
10. Сайт Президента РФ http://www.kremlin.ru/
11. Сайт Правительства РФ http://government.ru/
12. Сайт Государственной Думы Федерального Собрания РФ http://duma.gov.ru/
13. Сайт Совета Федерации Федерального Собрания РФ http://council.gov.ru/
14. Сайт Конституционного суда РФ http://www.ksrf.ru/ru
15. Сайт Верховного Суда РФ http://www.vsrf.ru/
16. Сайт Генеральной прокуратуры РФ http://genproc.gov.ru/
17. Сайт Министерства внутренних дел РФ https://мвд.рф
18. Федеральная Антимонопольная Служба https://fas.gov.ru/
19. Центральный банк РФ https://www.cbr.ru/

8. Программное обеспечение, используемое при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

Операционная система Windows 10, Microsoft office, Интернет-браузер Яндекс.браузер
Антивирус Windows Defender (входит в состав операционной системы Microsoft Windows)

Программное обеспечение отечественного производства

INDIGO
Яндекс.Браузер

Свободно распространяемое программное обеспечение

Adobe Reader для Windows
Архиватор HaoZip

9. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Для проведения учебных занятий используются учебные аудитории, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения: специализированной мебелью, отвечающей всем установленным нормам и требованиям; ПК, переносной аудио и видеоаппаратурой, интерактивной доской, мультимедийным оборудованием (проектор, экран, персональный компьютер или ноутбук с необходимым программным обеспечением для тематических иллюстраций и демонстраций, соответствующих программе дисциплины).

Для самостоятельной работы обучающихся используются помещения, оснащенные компьютерной техникой: персональные компьютеры с доступом к сети Интернет и ЭИОС института, принтеры; специализированной мебелью, отвечающей всем установленным нормам и требованиям.

Для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья институтом могут быть представлены специализированные средства обучения, в том числе технические средства коллективного и индивидуального пользования.

10. Методические рекомендации по обучению лиц с ограниченными возможностями здоровья

Профессорско-педагогический состав знакомится с психолого-физиологическими особенностями обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, индивидуальными программами реабилитации инвалидов (при наличии). При необходимости осуществляется дополнительная поддержка преподавания тьюторами, психологами, социальными работниками, прошедшими подготовку ассистентами.

В соответствии с методическими рекомендациями Минобрнауки РФ (утв. 8 апреля 2014 г. N АК-44/05вн) в курсе предполагается использовать социально-активные и рефлексивные методы обучения, технологии социокультурной реабилитации с целью оказания помощи в установлении полноценных межличностных отношений с другими студентами, создании комфортного психологического климата в студенческой группе. Подбор и разработка учебных материалов производятся с учетом предоставления материала в различных формах: аудиальной, визуальной, с использованием специальных технических средств и информационных систем.

Освоение дисциплины лицами с ОВЗ осуществляется с использованием средств обучения общего и специального назначения (персонального и коллективного использования). Материально-техническое обеспечение предусматривает приспособление аудиторий к нуждам лиц с ОВЗ.

Форма проведения аттестации для студентов-инвалидов устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей. Для студентов с ОВЗ предусматривается доступная форма предоставления заданий оценочных средств, а именно:

- в печатной или электронной форме (для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата);
- в печатной форме или электронной форме с увеличенным шрифтом и контрастностью (для лиц с нарушениями слуха, речи, зрения);
- методом чтения ассистентом задания вслух (для лиц с нарушениями зрения).

Студентам с инвалидностью увеличивается время на подготовку ответов на контрольные вопросы. Для таких студентов предусматривается доступная форма предоставления ответов на задания, а именно:

- письменно на бумаге или набором ответов на компьютере (для лиц с нарушениями слуха, речи);
- выбором ответа из возможных вариантов с использованием услуг ассистента (для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата);
- устно (для лиц с нарушениями зрения, опорно-двигательного аппарата).

При необходимости для обучающихся с инвалидностью процедура оценивания результатов обучения может проводиться в несколько этапов.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

«БАНК ТЕСТОВ»

***Примерные варианты тестов*:**

1. Многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми – это процесс:

а) общения
б) понимания
в) восприятия

2. Человек, который обычно весьма активен, предпочитает идти к разрешению конфликта своим определенным путем, используя стиль:

а) приспособления
б) конкуренции
в) компромисса

3. Прямое деловое общение характеризуется:

а) ответными реакциями собеседников
б) общением в пределах видимости
в) непосредственным речевым контактом

4. Во многих случаях, имидж – это результат умелой ориентации в конкретной ситуации, а именно правильного выбора своей:

а) модели поведения
б) заинтересованности в отношениях с другими
в) способности к общению

5. Акцент в подтверждающих вопросах делают на:

а) наиболее сложной проблеме
б) вновь возникших вопросах
в) том, что связывает партнеров

6. При авторитарном стиле ведения совещания руководитель:

а) допускает возражения
б) уверенно держит бразды правления
в) ищет поддержку среди коллег

7. Хорошая репутация бизнесмена базируется, в первую очередь, на профессионализме и:

а) вежливости
б) привлекательном имидже
в) деловой обязательности

8. Цель формального приема в начале переговоров:

а) создать атмосферу взаимопонимания
б) высказать точку зрения своей стороны
в) выслушать точку зрения партнеров

9. В деловой этике осознание невозможности немедленного преодоления слабости партнера, его недостатков – это проявление принципа:

а) сознательности
б) постепенности
в) терпимости

10. Коммуникативная сторона общения:
а) взаимопонимание участников общения
б) обмен информацией между людьми
в) организация взаимодействия между людьми

11. Стратегия мягкого подхода к переговорам состоит в том, чтобы:
а) избегать конфронтации
б) избегать личных оскорблений
в) мягко, но неуклонно отстаивать свою позицию

12. Термин «этика» ввел:
а) Сократ
б) Аристотель
в) Демокрит

13. Повторение собеседником вашего вопроса – это вопросы:
а) однополюсные
б) риторические
в) зеркальные

14. Этика – это философская дисциплина, изучающая:
а) развитие человеческого общества
б) внутреннюю природу человека
в) мораль и нравственность

15. Видение себя глазами партнера по общению – это:
а) рефлексия
б) отчуждение
в) идентификация

16. Сбору сведений по проблеме переговоров способствуют вопросы:
а) однополюсные
б) информационные
в) для ориентации

17. Эмпатия – это постижение эмоционального состояния человека в форме:
а) размышлений
б) взаимодействия
в) сопереживания

18. Деловая этика представляет собой:
а) личное поведение человека
б) совокупность принципов поведения людей
в) деловые отношения предпринимателей

19. Альтернативные вопросы предоставляют не более … вариантов выбора:

а) пяти
б) двух
в) трех

20. Теория речи, искусство речи и ораторское мастерство – области знаний, которые охватывает понятие:
а) “интроверсия”
б) “риторика”
в) “лингвистика”

21. Термин «коммуникация» прежде всего употребляется в смысле:
а) специфической формы взаимодействия людей в трудовой деятельности
б) хозяйственных сооружений
в) транспортной инфраструктуры

22. Чистота речи характеризуется наличием (или отсутствием) таких элементов, как:
а) афоризмы
б) вульгаризмы
в) эпитеты

23. Чистота речи характеризуется наличием (или отсутствием) таких элементов, как:
а) эпитизмы
б) афоризмы
в) варваризмы

24. Чистота речи характеризуется наличием (или отсутствием) таких элементов, как:
а) эпитизмы
б) жаргонизмы
в) афоризмы

25. Примером письменного койне как языка средневековой науки является:
а) английский язык
б) немецкий язык
в) латынь

26. Модель, которая трактует эффект воздействия маркетинговых коммуникаций с точки зрения трех фаз отношений потребителя к продукту, называется моделью:
а) простого воспроизводства
б) «иерархии эффектов»
в) реализации

27. Разрушение коммуникаций Винер назвал:
а) энтропией
б) антропией
в) интропией

28. Любое вербальное и невербальное общение как минимум двух людей называют:
а) диалогом
б) трансакциями
в) трансактами

29. Совокупность норм литературного произношения называют:

а) орфографией
б) синонимом
в) орфоэпией

30. Языковое оформление мысли без ее высказывания называют такой речью:
а) прямой
б) внутренней
в) наружной

31. Специфика деловых коммуникаций заключается в том, что:
а) возникают между субъектами, которые участвуют в совместной деятельности, ориентированной на достижение определенной цели;
б) возникают в процессе обмена сообщениями и их интерпретация двумя или несколькими индивидами, вступившими в контакт друг с другом;
в) возникают в процессе передачи информации посредством жестов, мимики, телодвижений;
г) возникают в процессе взаимодействия людей с помощью речи.

32. Перцептивной стороной общения является:
а) обмен информацией между участниками общения;
б) взаимодействие участников общения;
в) взаимовлияние друг на друга участников общения;
г) восприятие друг друга партнерами по общению.

33. Сферами деловых коммуникаций являются:
а) служебная;
б) коммуникативная;
в) культурная;
г) личная.

34. Характеристиками деловых коммуникаций являются:
а) регламентирование;
б) свобода действий.

35. Основами деловых коммуникаций являются:
а) партнерские отношения
б) взаимный интерес
в) личная выгода

36. Устными видами общения являются:
а) монолог;
б) диалог;
в) полилог.

37. Целью переговоров может быть:
а) приятное времяпрепровождение;
б) консенсус;
в) выяснение отношений;
г) навязывание условий.

38. Качества, необходимые при осуществлении деловых коммуникаций:
а) компетентность;

б) тактичность;
в) доброжелательность;
г) конфликтность.

39. Функциями деловых коммуникаций являются:
а) инструментальная;
б) поэтическая;
в) интегративная;
г) магическая;
д) социального контроля.

40. Условиями реализации деловой коммуникации являются:
а) информационное содержание;
б) обязательность контактов всех участников;
в) соблюдение формально-ролевых принципов взаимодействия;
г) выражение эмоционального состояния участников.

41. Характеристики, соответствующие партнерскому подходу к переговорам:
а) совместный анализ проблем;
б) приемы военной тактики;
в) ориентация на стимулирование эффективного взаимопонимания;

42. Наиболее приемлемые формы окончания выступления:
а) призыв к действию;
б) постановка вопроса;
в) перечисление исследователей обозначенной проблемы;
г) цитирование.

43. При публичном выступлении внимание аудитории проявляется в нескольких видах. Внимание, которое возникает как сознательное, волевое, но затем поддерживается без всяких усилий со стороны слушателей, это:
а) Произвольное внимание;
б) Непроизвольное внимание;
в) Активное внимание;
г) Послепроизвольное внимание.

44. Вертикальные коммуникации в организации – это:
а) передача информации по каналам, которые определены, установлены руководством;
б) коммуникации, которые происходят по каналам не в рамках организационной структурой управления, должностных обязанностей и полномочий;
в) перемещение информации внутри организации с уровня на уровень в рамках организационной структуры управления;
г) общение происходит между членами одной группы или рабочей группы одного уровня, между руководителями или исполнительным персоналом одного уровня;
д) передача информации от подчиненного руководителю;
е) передача информации от руководителя подчиненному.

45. Стратегия поведения при возникновении конфликта в деловом общении, когда конфликтующие стремятся принять решение, удовлетворяющее обе стороны – это:
а) Конкуренция;
б) Уклонение

в) Приспособление
г) Сотрудничество

46. Кодирование – это

а) Любое вмешательство в процесс коммуникации на любом из его участков, искажающее смысл послания.
б) Процесс преобразования идей в символы, изображения, рисунки. формы, звуки, язык.
в) Перевод символов отправителя в мысли получателя.

47. Перевод символов отправителя в мысли получателя – это

а) Кодирование;
б) Коммуникационные барьеры;
в) Декодирование;
г) передача сообщения

48. Существует несколько этапов общения. Этап обмена информацией между партнерами по общению – это:

а) Перцепция;
б) Интеракция;
в) Коммуникация.
г) Аттракция.

ПРИЛОЖЕНИЕ №2:

Примерные ситуационные и кейс задачи

1. Ситуация: по телефону оппонент, излагая свой вопрос, в достаточно агрессивной манере кричит: "Да, вы запишите, что мне нахамили, у меня настроение испорчено на весь день!". В Ваши обязанности не входит работа с обращениями. Однако сейчас Вы – единственный, кто может ответить на телефонный звонок. Ниже приведены три варианта ответа на высказывание оппонента.

Какой вариант является наиболее приемлемым с точки зрения эмоционального реагирования, контакта с оппонентом и пр.?

1. «Знаете, я все понимаю, я слышу по вашему голосу, что Вы расстроены. Давайте сделаем так, как будет максимально удобно Вам…»
2. « Я Вас прекрасно понимаю, извините, что доставили Вам неудобства, но чтобы исправить эту ситуацию, мне необходимо записать, где и во сколько это произошло. Нам очень важна эта информация».
3. «Приносим свои извинения за данную ситуацию, но единственное, что я могу сделать, это записать Вашу претензию».

2. В пресс-службу крупной государственной компании недавно был назначен новый руководитель. Пресс-служба занимается продвижением, рекламой и связями с общественностью. В последнее время показатели эффективности службы снизились, и руководство компании надеялось, что он сможет устранить имеющиеся проблемы, и, кроме того, сможет сплотить коллектив, что также увеличит эффективность работы.

Новый руководитель – «технарь» по образованию и складу характера – любит и умеет планировать, четко знает, чего хочет, ставит цели и разбивает их на задачи. Его считают «кризис-менеджером», умеющим вывести компании из тяжелого положения. Опыт его работы очень богат, в основном он работал на ведущих должностях, связанных с

управлением, в промышленных или крупных торговых компаниях.

Коллектив службы состоит в основном из бывших журналистов, это люди творческие, со свободным расписанием.

Первое, что сделал новый руководитель – отменил свободное посещение, обязал сотрудников находиться в офисе, создал условия для работы и общения. Ему казалось, что так будет эффективнее –улучшится дисциплина, у работников появится возможность полноценного общения для принятия совместных творческих решений. Главной заботой, по его словам, стало то, как люди коммуницируют и как они смотивированы к работе. Он отмечал, что на заседаниях, которые он проводил, все работники пресс-службы слушают его очень внимательно. Тем не менее, от суждений, которые они делали, его начала беспокоить мысль: слышат ли они его или просто внимательно слушают. Как результат, ряд его указаний точно не выполнялись. Он часто сам правил документацию и рекламные проспекты. Более того: несколько хороших работников заявили об увольнении.

1. В чем причина управленческих неудач нового руководителя?
2. Какие барьеры в общении руководителя с сотрудниками можно выделить, исходя из материалов кейса?
3. Сформулируйте предложения для преодоления барьеров.

3. Вы — руководитель отдела в небольшой торговой компании. В вашем подчинении 6 менеджеров. Каждый из них претендует на лидерство в коллективе, в отделе часто возникают конфликты, в особенности, когда подчиненным приходится работать над совместным проектом. Им трудно договариваться друг с другом и принимать общие решения. Буквально на днях вашему отделу поручили новый ответственный проект, который очень важен для компании. Вы в это время уходите в отпуск, поэтому важно грамотно распределить задачи, мотивировать подчиненных, чтобы проект был выполнен успешно.

Ваши задачи, следующие:

1. Мотивирование сотрудников:
   - поставить общую цель и настроить на групповую работу;
   - мотивировать каждого сотрудника к работе, учитывая его индивидуальные особенности.

2. Распределение обязанностей между подчиненными и объяснение, почему определенная задача была поручена конкретному сотруднику.

4. Вы были назначены руководителем отдела обслуживания клиентов в большом банке. Вам сообщили, что предыдущий руководитель этого отдела был уволен из-за резкого снижения удовлетворенности клиентов. В отделе также наблюдается снижение дисциплины сотрудников. Тем не менее, никто не знает, что вызвало проблему. Вы знаете, что вас привлекли, чтобы исправить эти нарушения. Что бы вы сделали в такой ситуации?

1) Сначала поговорите со своими сотрудниками и скажите им, что будут сделаны изменения. Затем исследуйте методы работы и кадровые вопросы в отделе, пока не поймете причины проблемы.
2) Соберете ваших новых сотрудников и внесете немедленные изменения. которые могут повысить удовлетворенность клиентов. Вы хотите, чтобы ваши сотрудники поняли, что вы намерены вносить изменения. При необходимости, внесете дополнительные изменения позже.
3) Соберите новых сотрудников и сообщите им, что вы хотите, чтобы отдел был лучшим отделом обслуживания клиентов в банке через год. Спросите сотрудников о том, что, по их мнению, привело к снижению удовлетворенности клиентов и дисциплины отдела. Внесите изменения. если вы чувствуете, что уже знаете что-то о причинах проблем.

4) Узнаете, кто из ваших сотрудников нелояльны и замените их в надежде, что это решит обе проблемы.

5. Алексей - новый сотрудник в Вашем офисе. Поскольку у Вас есть опыт использования офисной системы, Ваш руководитель поручил Вам помочь Алексею изучить ее основы. Хотя Вы считаете, что система очень интуитивно понятна и проста в использовании, Алексей, похоже, испытывает большие трудности в ее понимании после вашей инструкции. Что вы должны сделать?

1) Скажите Алексею, что всем было легко учиться управлять системой, и что у него не должно быть проблем с ее изучением.
2) Пусть Анна, которая более опытная, чем вы, научит Алексея, а Вы вернетесь к своей работе.
3) Попросите Алексея сделать это позже. Вы становитесь нетерпеливым ведь Вам надо выполнять другие задачи.
4) Спросите Алексея, какая часть объяснения неясна Постарайтесь предоставить подробные разъяснения по вопросам, которые могут возникнуть у него.

ПРИЛОЖЕНИЕ №3:

Примерная тематика рефератов

1. Коммуникация как основа деловых отношений.
2. Специфика и основные задачи деловой коммуникации.
3. Коммуникативная культура современного специалиста.
4. Соблюдение норм языка и культуры речи в деловой коммуникации.
5. Коммуникативные модели взаимодействия деловых партнеров.
6. Обратная связь в деловой коммуникации, условия ее эффективности.
7. Убеждение в процессе делового общения.
8. Использование эффектов восприятия в деловом общении.
9. Стили и виды слушания: сравнительный анализ.
10. Невербальные компоненты деловых коммуникаций: проблема интерпретации.
11. Специфика невербальной коммуникации с представителями разных культур.
12. Стратегии устных деловых взаимодействий.
13. Коммуникативные навыки, используемые в деловой беседе.
14. Деловая беседа и деловая дискуссия: общие и отличительные черты.
15. Как противостоять давлению в деловых переговорах?
16. Основные принципы письменных коммуникаций.
17. Языковое своеобразие деловой переписки.
18. Стратегии письменных деловых коммуникаций.
19. Деловая коммуникация в Интернет: за и против.
20. Этико-психологические принципы делового общения: актуальность в современных условиях.
21. Управление неформальными коммуникациями в организации.
22. Этика и психология речевой деловой коммуникации.
23. Взаимное доверие как основа деловой этики.
24. Специфика процесса деловой коммуникации с представителями различных культур.
25. Вербальное межкультурное общение: проявление межкультурных различий в языке и ментальности.
26. Формулы речевого этикета в различных культурах: сравнительный анализ.

ПРИЛОЖЕНИЕ №4:

Примерные вопросы к коллоквиуму

1. Объясните, почему деловая беседа рассматривается как форма деловой коммуникации.
2. В чем заключается подготовка к деловой беседе? Каким принципам и правилам необходимо следовать при проведении беседы?
3. В чем заключается принципиальное отличие нерефлексивного и рефлексивного слушания?
4. Перечислите сигналы обратной связи рефлексивного слушания. Приведите примеры.
5. Какие вопросы используются во внешнем диалоге? Приведите примеры.
6. Перечислите факторы, предопределяющие действенность публичного выступления. Какие требования предъявляются к технике речи оратора?
7. В чем заключается подготовка к публичному выступлению? Какие трудности могут возникнуть в публичном выступлении и как их можно предотвратить?
8. В чем заключается специфика проведения презентации?
9. Назовите техники эффективной деловой коммуникации при контакте с деловым партнером.
10. В чем заключается подготовка сторон к переговорам?
11. Сравните позиционный торг и переговоры на основе взаимного учета интересов. Каковы преимущества и недостатки этих двух стратегий ведения переговоров?
12. Какие этапы можно выделить в процессе ведения переговоров?
13. Следует ли начинать предварительный обмен информацией относительно позиций участников переговоров с дискуссионных вопросов? Объясните, почему.
14. Что такое переговорное пространство и почему выбранное решение должно находиться в его рамках?
15. Что является показателем успешности переговоров?