

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Смирнов Сергей Николаевич
Должность: врио ректора
Дата подписания: 06.06.2023 14:51:13
Уникальный программный ключ:
69e375c64f7e975d4e8830e7b4fcc2ad1b156f09

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
ФГБОУ ВО «Тверской государственный университет»

Утверждаю:
Руководитель ООП:
Толкаченко О.Ю.
«20» апреля 2022 г.



Рабочая программа дисциплины (с аннотацией)
КУЛЬТУРА РЕЧИ И ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ

Направление подготовки
38.03.01 Экономика
Профиль подготовки
«Экономика предприятий и организаций»

Для студентов очной и заочной формы обучения

Составитель:
Толкаченко Оксана Юрьевна

Тверь, 2022

I. Аннотация.

1. Наименование дисциплины в соответствии с учебным планом

«Культура речи и деловое общение»

2. Цель и задачи дисциплины

Целью освоения дисциплины является: формировать и развивать у студентов умение оптимально использовать средства языка при устном и письменном общении в деловой, коммерческой, научной, социально-государственной и бытовой сферах

Задачами освоения дисциплины являются:

- овладение языком специальности в соответствии с направлением профессиональной подготовки;
- осуществление поиска, анализа и обработки необходимой для учебной и профессиональной деятельности учащегося информации из русскоязычных источников;
- использование русского языка при работе в семинарах, на практических занятиях, устной аттестации и др.

3. Место дисциплины в структуре ООП

Дисциплина «Культура речи и деловое общение» относится к Модулю 1 учебного плана направления подготовки 38.03.01 Экономика и является дисциплиной, формирующей ОК.

В содержательно-методическом плане дисциплина связана с такими дисциплинами как «Философия» и «Социология», так как в процессе изучения этих дисциплин формируются основные общекультурные компетенции, направленные на формирование культуры мышления, моральные принципы, нормы и ценности, которые неотделимы от профессиональной деятельности; их знание и умение применять на практике лежат в основе этичного, социально-ответственного бизнеса, а также в основе эффективного, успешного поведения сотрудников организации.

4. Объем дисциплины:

Для очной формы обучения (набор 2019, 2020 года): 3 зачетные единицы 108 академических часов, **в том числе контактная работа:** лекции 18 часов, практические занятия 18 часов, **самостоятельная работа: 36 часов, контроль: 36 часов.**

Для заочной формы обучения – нормативный срок обучения (набор 2018, 2019, 2020 года): 3 зачетные единицы 108 академических часов, **в том числе контактная работа:** лекции 2 часа, практические занятия 4 часа, **самостоятельная работа: 98 часов, контроль : 4 часа.**

Для заочной формы обучения – сокращенный срок обучения (набор 2019, 2020 года): 3 зачетные единицы 108 академических часов, **в том числе контактная работа:** лекции 2 часа, практические занятия 4 часа, **самостоятельная работа: 62 часов, контроль : 4 часа, изучено и переаттестовано: 36 часов.**

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

| <p>Планируемые результаты освоения образовательной программы (формируемые компетенции)</p> | <p>Планируемые результаты обучения по дисциплине</p> |
|---|---|
| <p>ОК-4 - способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия</p> | <p>Владеть: –различными способами вербальной и невербальной коммуникации; - основами ораторского искусства и ведения деловых бесед, совещаний, споров; Уметь: - использовать различные формы, виды устной и письменной коммуникации на родном языке в учебной и профессиональной деятельности; –анализировать тексты различной функционально-стилевой ориентации с целью выявления используемых языковых средств на всех уровнях структуры языка; Знать: –основные закономерности историко-культурного развития человека и общества; –основные законы русского литературного языка, современные направления его функционирования и развития; –нормы употребления маркированных языковых средств в различных речевых ситуациях</p> |
| <p>ОК-5 – способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия</p> | <p>Владеть: -современными технологиями общения и эффективного убеждения. - основными навыками делового этикета; -навыками толерантно воспринимать социальные, конфессиональные и культурные различия. Уметь: -строить деловые отношения с учетом норм делового этикета; - реализовывать знания об основных формах делового общения; Знать: -этические нормы общения и психологические типы.</p> |

| | |
|--|---|
| | -основы делового общения, способствующие развитию общей культуры и социализации личности. –основные механизмы социализации личности; |
|--|---|

6. Форма промежуточной аттестации - зачет, экзамен.

7. Язык преподавания - русский.

II. Содержание дисциплины , структурированное по темам с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

1. Для студентов очной формы обучения

| Учебная программа – наименование разделов и тем | Всего (час.) | Контактная работа (час.) | | Самостоятельная работа (час.) |
|--|-----------------|--------------------------|---|----------------------------------|
| | | Лекции | Практические (лабораторные) занятия | |
| ТЕМА 1. РЕЧЕВАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В ДЕЛОВОМ ОБЩЕНИИ | 8 | 2 | 2 | 4 |
| ТЕМА 2. ФУНКЦИОНАЛЬНЫЕ ТИПЫ РЕЧИ И ИНДИВИДУАЛЬНЫЕ СТИЛИ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ. | 8 | 2 | 2 | 4 |
| ТЕМА 3. МЕХАНИЗМ РЕЧЕВОГО И ДЕЛОВОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ. | 8 | 2 | 2 | 4 |
| ТЕМА 4. РЕЧЕВОЙ ЭТИКЕТ И ПЕРЦЕПТИВНАЯ СТОРОНА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ. | 8 | 2 | 2 | 4 |
| ТЕМА 5. ПСИХОЛИНГВИСТИЧЕ СКИЕ КОМПОНЕНТЫ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ. | 8 | 2 | 2 | 4 |

| | | | | |
|---|-----|----|----|----|
| ТЕМА 6. ПАРАЛИНГВИСТИЧЕСКИЙ, ЭКСТРАЛИНГВИСТИЧЕСКИЙ И ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ КОНТЕКСТЫ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ. | 8 | 2 | 2 | 4 |
| ТЕМА 7. ПРАВИЛА РЕЧЕВОГО И ДЕЛОВОГО ЭТИКЕТА. | 8 | 2 | 2 | 4 |
| ТЕМА 8. ВЕДЕНИЕ КОММЕРЧЕСКИХ ПЕРЕГОВОРОВ. | 8 | 2 | 2 | 4 |
| ТЕМА 9. РЕЧЕВЫЕ НОРМЫ И НАЦИОНАЛЬНЫЕ ОСОБЕННОСТИ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ. | 8 | 2 | 2 | 4 |
| КОНТРОЛЬ | 36 | | | |
| ИТОГО | 108 | 18 | 18 | 36 |

2. Для студентов заочной формы обучения
Нормативный срок обучения

| Учебная программа – наименование разделов и тем | Всего (час.) | Контактная работа (час.) | | Самостоятельная работа (час.) |
|--|-----------------|--------------------------|---|----------------------------------|
| | | Лекции | Практические (лабораторные) занятия | |
| ТЕМА 1. РЕЧЕВАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В ДЕЛОВОМ ОБЩЕНИИ | | 1 | | 12 |
| ТЕМА 2. ФУНКЦИОНАЛЬНЫЕ ТИПЫ РЕЧИ И ИНДИВИДУАЛЬНЫЕ СТИЛИ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ. | | | 1 | 12 |
| ТЕМА 3. МЕХАНИЗМ РЕЧЕВОГО И ДЕЛОВОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ. | | | 1 | 12 |

| | | | | |
|--|-----|---|---|----|
| ТЕМА 4. РЕЧЕВОЙ ЭТИКЕТ И ПЕРЦЕПТИВНАЯ СТОРОНА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ. | | 1 | | 12 |
| ТЕМА 5. ПСИХОЛИНГВИСТИЧЕСКИЕ КОМПОНЕНТЫ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ. | | | 1 | 12 |
| ТЕМА 6. ПАРАЛИНГВИСТИЧЕСКИЙ, ЭКСТРАЛИНГВИСТИЧЕСКИЙ И ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ КОНТЕКСТЫ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ. | | | | 12 |
| ТЕМА 7. ПРАВИЛА РЕЧЕВОГО И ДЕЛОВОГО ЭТИКЕТА. | | | 1 | 14 |
| ТЕМА 8. ВЕДЕНИЕ КОММЕРЧЕСКИХ ПЕРЕГОВОРОВ. | | | | 12 |
| КОНТРОЛЬ | 4 | | | |
| ИТОГО | 108 | 2 | 4 | 98 |

Сокращенная программа обучения

| Учебная программа – наименование разделов и тем | Всего (час.) | Контактная работа (час.) | | Самостоятельная работа (час.) |
|---|--------------|--------------------------|-------------------------------------|-------------------------------|
| | | Лекции | Практические (лабораторные) занятия | |
| ТЕМА 1. РЕЧЕВАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В ДЕЛОВОМ ОБЩЕНИИ | | 1 | | 12 |
| ТЕМА 2. ФУНКЦИОНАЛЬНЫЕ ТИПЫ РЕЧИ И ИНДИВИДУАЛЬНЫЕ СТИЛИ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ. | | | 1 | 12 |
| ТЕМА 3. МЕХАНИЗМ РЕЧЕВОГО И ДЕЛОВОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ. | | | 1 | 12 |

| | | | | |
|--|-----|---|---|----|
| ТЕМА 4. РЕЧЕВОЙ ЭТИКЕТ И ПЕРЦЕПТИВНАЯ СТОРОНА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ. | | 1 | | 12 |
| ТЕМА 5. ПСИХОЛИНГВИСТИЧЕСКИЕ КОМПОНЕНТЫ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ. | | | 1 | 12 |
| ТЕМА 6. ПАРАЛИНГВИСТИЧЕСКИЙ, ЭКСТРАЛИНГВИСТИЧЕСКИЙ И ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ КОНТЕКСТЫ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ. | | | | 12 |
| ТЕМА 7. ПРАВИЛА РЕЧЕВОГО И ДЕЛОВОГО ЭТИКЕТА. | | | 1 | 14 |
| ТЕМА 8. ВЕДЕНИЕ КОММЕРЧЕСКИХ ПЕРЕГОВОРОВ. | | | | 12 |
| КОНТРОЛЬ | 4 | | | |
| ИЗУЧЕНО И ПЕРЕАТТЕСТОВАНО | 36 | | | |
| ИТОГО | 108 | 2 | 4 | 62 |

III. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

- план практических занятий и методические рекомендации к ним;
- тематика рефератов и методические рекомендации по их написанию;
- методические рекомендации по организации самостоятельной работы студентов;
- ситуации, тесты, деловые игры;
- методические рекомендации по подготовке к экзамену и вопросы для самоконтроля.

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

Контроль сформированности компетенции осуществляется с помощью оценочных средств на основе критериев, которые разрабатываются с целью выявления соответствия этапов освоения компетенции планируемым результатам обучения (см. карту компетенций).

1. Типовые контрольные задания для проверки уровня сформированности компетенции ОК-4 - способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранных языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия

| Этап формирования компетенции, в котором участвует дисциплина | Типовые контрольные задания для оценки знаний, умений, навыков (2-3 примера) | Показатели и критерии оценивания компетенции, шкала оценивания |
|--|---|---|
| Первый владеть | <u>Решение ситуационных заданий</u> Ситуационное задание 1 Ситуационное задание 2 (приведены ниже) | - <i>Имеется полное решение, включающее правильный ответ – 3 балла</i> - <i>решение недостаточно обосновано – 2 балла</i> - <i>дано неверное решение – 0 баллов</i> |
| Первый уметь | <u>Разбор ситуаций</u> Ситуация 1 Ситуация 2 (приведены ниже) | - <i>Имеется полное решение, включающее правильный ответ – 3 балла</i> - <i>решение недостаточно обосновано – 2 балла</i> - <i>дано неверное решение – 0 баллов</i> |
| Первый знать | <u>1)Тест №1</u> (приведен ниже) | - <i>75% правильных ответов-5 баллов;</i> - <i>65 % правильных ответов-4 балла;</i> - <i>55 % правильных ответов-4 балла;</i> - <i>Менее 50 правильных ответов – 0 баллов.</i> |

| | | |
|--|---|---|
| | <p><u>2) Устный ответ</u></p> <p>1.Функциональные стили русского языка.</p> <p>2.Особенности деловой переписки.</p> <p>3. Национальные особенности деловых переговоров.</p> | <p>- Тема раскрыта с опорой на соответствующие понятия и теоретические положения – 2 балла</p> <p>- Аргументация на теоретическом уровне неполная, смысл ряда ключевых понятий не объяснен – 1 балл</p> <p>- Терминологический аппарат непосредственно не связан с раскрываемой темой – 0 баллов</p> <p>- Факты и примеры в полном объеме обосновывают выводы – 2 балла</p> <p>- Допущена фактическая ошибка, не приведшая к существенному искажению смысла – 1 балл</p> <p>- Допущены фактические и логические ошибки, свидетельствующие о непонимании темы – 0 баллов</p> <p>- Ответ характеризуется композиционной цельностью, соблюдена логическая последовательность, поддерживается равномерный темп на протяжении всего ответа -2 балла</p> <p>- Ответ характеризуется композиционной цельностью, есть нарушения последовательности, большое количество неоправданных пауз – 1</p> |
|--|---|---|

| | | |
|--|--|---|
| | | балл - Не прослеживается логика, мысль не развивается – 0 баллов |
|--|--|---|

2. Типовые контрольные задания для проверки уровня сформированности компетенции . ОК-5— способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия

| Этап формирования компетенции, в котором участвует дисциплина | Типовые контрольные задания для оценки знаний, умений, навыков (2-3 примера) | Показатели и критерии оценивания компетенции, шкала оценивания |
|--|---|---|
| Первый владеть | <u>Решение ситуационных заданий</u> Ситуационное задание 2 Ситуационное задание 3 (приведены ниже) | - <i>Имеется полное решение, включающее правильный ответ – 3 балла</i> - <i>решение недостаточно обосновано – 2 балла</i> - <i>дано неверное решение – 0 баллов</i> |
| Первый уметь | <u>Разбор ситуаций</u> Ситуация 3 Ситуация 4 (приведены ниже) | - <i>Имеется полное решение, включающее правильный ответ – 3 балла</i> - <i>решение недостаточно обосновано – 2 балла</i> - <i>дано неверное решение – 0 баллов</i> |
| Первый знать | <u>1)Тест «Подготовка к переговорам»</u> (приведен ниже) | - <i>75% правильных ответов-5 баллов:</i> - <i>65 % правильных ответов-4 балла;</i> - <i>55 % правильных ответов-4 балла;</i> - <i>Менее 50 правильных ответов – 0 баллов.</i> |

| | | |
|--|---|---|
| | <p><u>2) Устный ответ</u> 1. Средства невербального общения. 2. Определение коммуникации, виды коммуникаций. 3. Правила деловых переговоров.</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Тема раскрыта с опорой на соответствующие понятия и теоретические положения – 2 балла - Аргументация на теоретическом уровне неполная, смысл ряда ключевых понятий не объяснен – 1 балл - Терминологический аппарат непосредственно не связан с раскрываемой темой – 0 баллов - Факты и примеры в полном объеме обосновывают выводы – 2 балла - Допущена фактическая ошибка, не приведшая к существенному искажению смысла – 1 балл - Допущены фактические и логические ошибки, свидетельствующие о непонимании темы – 0 баллов - Ответ характеризуется композиционной цельностью, соблюдена логическая последовательность, поддерживается равномерный темп на протяжении всего ответа -2 балла - Ответ характеризуется композиционной цельностью, есть нарушения последовательности, большое количество неоправданных пауз – 1 балл |
|--|---|---|

| | | |
|--|--|---|
| | | - Не прослеживается логика, мысль не развивается – 0 баллов |
|--|--|---|

Типовые контрольные задания для проверки уровня сформированности компетенций ОК-4 и ОК-5

Ситуация № 1.

Вы получили два срочных задания: от непосредственного и вышестоящего начальника. Необходимо срочно начать работу, времени для согласования сроков нет.

Варианты решения ситуации:

- А. Начну выполнять задание того, кого больше уважаю.
- Б. Буду выполнять задание наиболее важное на мой взгляд.
- В. Сначала выполню задание вышестоящего начальника.
- Г. Буду выполнять задание непосредственного начальника.

Ситуация № 2.

Хозяин кабинета сказал: «Слушаю Вас», но сам при этом пишет. Какой вариант делового общения приемлем в данной ситуации:

- А. Поприветствовать руководителя.
- Б. Молчать и ждать.
- В. Громко кашлянуть.
- Г. Сказать, что придете в следующий раз.

Ситуация № 3.

Руководитель говорит женщине «бальзаковского» возраста, что он уже второй раз справляется о нужном документе. Она отвечает: «Я хочу сделать как можно лучше. Если я не устраиваю Вас, скажите прямо!».

Варианты ответов руководителя:

- А. Не нервничайте, не вижу повода.
- Б. Вам трудно работать со мной, может с возрастом у меня характер портится.
- В. Почему Вы делаете такие выводы?
- Г. Я знаю, что вы старательны. Наверное, я не сказал Вам, как срочно нужен этот документ.

Ситуация № 4.

Вы – руководитель делегации, ведете переговоры по поводу получения крупного контракта. Вдруг в середине переговоров один из членов вашей делегации выступает с инициативой, которая идет вразрез с вашими планами. Что предпринять?:

- А. Попросить сделать перерыв и во время перерыва переговорить с подчиненным.
- Б. Жестко осадить подчиненного во время переговоров.
- В. В ходе переговоров сказать подчиненному в достаточно мягкой форме, что он ошибся.
- Г. Признать правоту подчиненного и изменить свои планы.

Ситуационные задания «РАЗГОВОР ПО ТЕЛЕФОНУ»

Описание ситуации и постановка задачи

Студенту предлагается решить ряд конфликтных ситуаций при помощи правильно построенных телефонных переговоров.

Ситуационное задание 1

1.1. *Роль:* менеджер отдела продаж фирмы «Гарант» Сидорчук М.И.
Ситуация: в 16 часов вам звонит секретарь директора фирмы Юхно Л.Е. и сообщает, что после работы в 17.00 вас примет директор фирмы «Гарант» по вашему личному делу.

Дополнительная информация: вам эта встреча очень нужна, и вы многого от нее ждете. Неделю назад вы сами просили Юхно Л.Е., вашу хорошую знакомую, организовать эту встречу. -

Но как нарочно, сегодня на это же время у вас назначено важное производственное совещание со своими сотрудниками. А директор завтра уходит в отпуск.

Задание: постройте разговор по телефону с Юхно так, чтобы не затронуть ни ваши интересы, ни ее.

1.2. *Роль:* секретарь директора фирмы «Гарант» Юхно Л.Е.
Ситуация: вам надо позвонить по телефону Сидорчуку М.И., менеджеру отдела продаж вашей фирмы, и сообщить ему, что сегодня можно прийти на прием к директору фирмы для решения его (Сидорчука) личного вопроса.

Дополнительная информация: Сидорчук ваш давний хороший знакомый, и вы приложили много усилий, чтобы организовать этот прием: директор очень занят, ведь завтра он уходит в отпуск, и только хорошее отношение к вам помогло добиться согласия директора принять Сидорчука перед отъездом в отпуск.

Задание: позвоните Сидорчуку и пригласите его на прием к руководителю организации, однако помните, что жизнь полна неожиданностей и ситуация может измениться.

Ситуационное задание 2

2.1. *Роль:* сотрудник организации Быков В.И.

Ситуация: вы поехали с работы в детский сад забрать своего маленького сына, однако по дороге машина сломалась. Надо позвонить в детский сад и предупредить об опоздании.

Дополнительная информация: вчера воспитательница детского сада Миронова В.С. специально предупредила родителей, чтобы они не задерживались, поскольку у нее намечены на сегодня срочные дела. Из-за поломки машины вы опоздаете не меньше чем на час. А ваша жена не может вам помочь, так как находится в командировке.

Задание: позвоните Мироновой В.С. и попробуйте найти приемлемое решение.

Роль: воспитательница детского сада Миронова В.С.

Ситуация: вам звонит отец одного из ваших воспитанников Быков В.И. и сообщает, что он опаздывает и раньше чем через час, за ребенком приехать не успеет.

Дополнительная информация: вы сегодня никак не можете задержаться, у вас муж уезжает в длительную командировку, а вы и так еле успеваете его проводить.

Задача: как построить разговор по телефону, чтобы решить данную ситуацию.

Ситуационное задание 3

3.1. *Роль:* работник отдела рекламы фирмы «Исток» Плюшкин Е.К.

Ситуация: вам необходимо сегодня ехать смотреть дачу, о приобретении которой вы мечтаете. У вас есть отгулы, и вы хотите ими воспользоваться, но оформить все как следует, накануне вы не успели.

Дополнительная информация: вы не отличаетесь дисциплинированностью, и хотя работаете неплохо, у вас натянутые отношения с начальником отдела фирмы «Исток» Ивановым С.Ф. К тому же вчера

были проведены выплаты премиальных и вы не уверены, что вашу просьбу об отгуле Иванов С.Ф. не поймет превратно.

Задание: позвоните Иванову С.Ф. и, постарайтесь получить согласие на отгул.

3.2. *Роль:* начальник отдела рекламы фирмы «Исток» Иванов С.Ф.

Ситуация: через двадцать минут после начала рабочего дня раздается звонок по телефону от работника вашего отдела Плюшкин Е.К., который сообщает вам, что по семейным обстоятельствам не сможет сегодня выйти на работу.

Дополнительная информация: Плюшкин Е.К. не отличается дисциплинированностью. Кроме того, вы знаете, что вчера выплатили премию, однако у него действительно имеются неиспользованные отгулы.

Задание: разработайте рациональную тактику телефонного разговора, помня, что хотя вы на него и сердиты за многое, но работник Плюшкин Е.К. в принципе неплохой, а заменить его пока нечем.

Методические указания

Об особенностях проведения телефонных переговоров см.:

Источник: Дятлов В.А., Пихало В.Т. Этика и этикет деловых отношений: Учебное пособие. М.: ГАНГ; Издательский центр «Академия»;

Управление персоналом организации: Учебник / Под ред. А.Я. Кибанова. М.: ИНФРА-М.

ТЕСТ "ПОДГОТОВКА К ПЕРЕГОВОРАМ"

Выберите только один вариант ответа к следующим утверждениям.

1. Договариваясь о встрече. Вы:

- а) назовете время встречи;
- б) предложите партнеру назвать удобное ему время.

2. Обсуждая встречу. Вы:

- а) настаиваете на своем варианте;
- б) идете на небольшие уступки.

3. Каким правилом регулируется количество участников переговоров с каждой стороны:

- а) принципом оптимальности;
- б) принципом паритета;
- в) не регулируется.

4. Как влияет количество членов делегаций на процесс переговоров?

Здесь два правильных ответа, выберите их:

- а) никак не влияет;
- б) малочисленные делегации быстрее заключают соглашения;
- в) многочисленные делегации чаще не приходят к соглашению.

5. При подготовке переговоров подлежит ли обсуждению язык, на котором будут проходить переговоры:

- а) подлежит обязательному предварительному обсуждению;
- б) может обсуждаться, но может и не обсуждаться;
- в) не обсуждается; рабочим языком выступает язык стороны, на территории которой идут переговоры.

6. Какую информацию следует получить до того, как отправиться к конкретному руководителю в структуре крупного западного предприятия с просьбой о встрече:

- а) только деловую;
- б) об особенностях его личностных качеств;
- в) о пределах его компетенции.

7. Приглашения к встрече, переговорам следует выслать:

- а) в оптимальные сроки, достаточные для своевременного прибытия делегации и необходимого ей после прибытия отдыха;
- б) как можно раньше, то есть сразу же, как только наметились сроки.

8. Планируя программу переговоров, какую последовательность Вы предложите:

- а) встреча - размещение - отдых - переговоры;
- б) встреча - размещение - переговоры - отдых.

9. Кто такие "key-persons" и как их присутствие влияет на тактику ведения переговоров:

- а) глава делегации, "ключевая персона", мнение которой по определенному кругу вопросов является основополагающим при переговорах
- б) "ключевая персона", мнение которой по определенному кругу вопросов является основополагающим при переговорах. В состав делегации может не входить.

10. При планировании переговоров, из какой продолжительности их в день Вы будете исходить. Здесь два правильных ответа:

- а) исходя из актуальности повестки дня, но не более 6 часов в день;
- б) не более 2 часов в день;

в) по обоюдному согласию.

11. Организуя место переговоров, что Вы предпочтете:

а) кресла;

б) стулья.

12.. Вы приготовили минеральную воду для участников переговоров. Куда ее лучше поставить? Здесь два правильных ответа:

а) все равно куда, лишь бы она находилась поблизости;

б) прямо на тот стол, за которым проходят переговоры;

в) на отдельный, рядом стоящий, столик.

13. Вы не хотите, чтобы во время переговоров курили. Что для этого следует предпринять:

а) сделать устное или письменное объявление;

б) дать информацию о месте нахождения курительной комнаты;

в) убрать из комнаты пепельницы.

14. Вы не возражаете, чтобы во время переговоров курили.

Каковы Ваши действия:

а) сделать устное или письменное объявление;

б) выставить на стол пепельницы.

15. Делегацию гостей следует посадить:

а) лицом к двери;

б) спиной к двери.

16. Как лучше рассадить участников при трех и более сторонах переговоров:

а) порядок рассаживания определяет сторона, на территории которой идут переговоры;

б) в алфавитном порядке по часовой стрелке вокруг круглого или квадратного стола;

ТЕСТ №1

1. Сформулируйте значение следующих словосочетаний.

1. Автобиографический рассказ — автобиографичный рассказ;

2. Автоматические операции — автоматичные Операции;

3. Академическая трактовка — академичная трактовка;

4. Анархические действия — анархичные действия;

5. Идеалистическое заблуждение — идеалистичное заблуждение;

6. Гармонические пропорции — гармоничные пропорции;

7. Инженерская мысль — инженерная мысль;

8. Натуралистическое изображение — натуралистичное изображение;

9. Практический человек — практичный человек.

2. Подберите определение к существительному.

1) отношение бережное

б) снаряжение туристское

бережливое

туристическое

2) данные выборные

7) сорт элитный

выборочные

элитарный

- | | |
|---|---|
| 3) заработок гарантированный гарантийный | 8) талант драматичный драматический |
| 4) выступление отчетное отчетливое | 9) политика экономная экономичная; экономическая |
| 5) просьба жалостная жалостливая | 10) обстановка криминальная криминогенная |

3. Концепция «Жэнь» — человеколюбия была разработана:

- 1) в этическом учении буддизма;
- 2) в этике суфизма;
- 3) в конфуцианстве.

4. Реализация практического закона общения, согласно И. Канту, включает:

- 1) рассмотрение любого человека как «цели самой по себе»;
- 2) использование одним человеком другого к качеству средства для достижения целей;
- 3) употребление другого человека как «какой-нибудь вещи».

5. Экономический человек руководствуется в деловых отношениях:

- 1) чувством справедливости;
- 2) долгом;
- 3) альтруизмом;
- 4) максимизацией своей экономической выгоды.

6. Какие из перечисленных ниже теорий можно отнести к теоретическим предпосылкам дисциплины «деловое общение»?

1. Социальная психология.
2. Психофизика.
3. Психология личности.
4. Клиническая психология.
5. Профессиональная психология.

7. В каком направлении психологии определяющим является принцип «любое поведение индивида определяется своими последствиями»?

- В социобиологии.
- В необихевиоризме;
- В гештальтпсихологии.
- В гуманистической психологии.

8. В каком направлении психологии определяющим является принцип «каждой ситуации (стимулу S) соответствует определенное поведение индивида (реакция R.)

- В структурализме.
- В гештальтпсихологии.
- В бихевиоризме.
- В когнитивной психологии.

9. Относится ли к манипулятивным приемам утаивание информации?

10. Содержание делового общения составляет:

- 1) обсуждение социально-значимой проблемы;
- 2) внутренний личностный мир субъектов общения;
- 3) удовлетворение потребности в общении;

4) формирование профессиональных навыков и умений.

11. Выделите среди перечисленных ниже характерные для делового общения признаки.

1) Формально-ролевой принцип взаимодействия субъектов общения.

2) Обмен социально значимой информацией.

3) Расширение межличностных контактов.

4) Направленность на решение проблем, связанных с внутренним психическим миром субъектов общения.

5) Взаимное-психологическое влияние субъектов общения?

12. Когда надо поднимать телефонную трубку:

1) после пятого звонка

2) до четвертого звонка

2) не имеет значения.

V. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

а) Основная литература:

1. Титова Л. Г. Деловое общение : учебное пособие. - М. : Юнити-Дана, 2019. - 271 с. - [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=436853>

2. Фатеева И. М. Культура речи и деловое общение : учебное пособие/ Московская международная высшая школа бизнеса «МИРБИС» (Институт). - М. : МИРБИС : Директ-Медиа, 2019. - 269 с. - [Электронный ресурс]. - Режим доступа: [//biblioclub.ru/index.php?page=book&id=441404](http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=441404)

б) дополнительная литература

3. Колесникова Н. Л. Деловое общение=Business Communication : учебное пособие. - М. : Флинта, 2018. - 152 с. - [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=364145>

4. Стернин И. А. Типы речевых культур : учебное пособие . - М. ; Берлин : Директ-Медиа, 2017. - 27 с. [Электронный ресурс]. - Режим доступа: [//biblioclub.ru/index.php?page=book&id=375702](http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=375702)

5. Вяткина И. В. Русский язык и культура речи: (основные аспекты современной речевой культуры) : учебное пособие. - Казань : КНИТУ, 2018. - 136 с. - [Электронный ресурс]. - Режим доступа: [//biblioclub.ru/index.php?page=book&id=258753](http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=258753)

6. Русский язык и культура речи : учебное пособие / М.В. Невежина, Е.В. Шарохина, Е.Б. Михайлова и др. - М. : Юнити-Дана, 2018. - 351 с. - [Электронный ресурс]. - Режим доступа: [//biblioclub.ru/index.php?page=book&id=117759](http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=117759)

7. Штрекер Н. Ю. Русский язык и культура речи : учебное пособие для студентов вузов. - М. : Юнити-Дана, 2017. - 351 с. - [Электронный ресурс]. - Режим доступа: [//biblioclub.ru/index.php?page=book&id=446436](http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=446436)
8. Коренева А. В. Русский язык и культура речи : учебное пособие. - М. : Флинта, 2017. - 221 с. - [Электронный ресурс]. - Режим доступа: [//biblioclub.ru/index.php?page=book&id=114933](http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=114933)
9. Голуб И.Б. Русская риторика и культура речи : учебное пособие. - М. : Логос, 2017. - 328 с. - [Электронный ресурс]. - Режим доступа: [//biblioclub.ru/index.php?page=book&id=84998](http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=84998)

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

1. Перечень доступных для ТвГУ информационных ресурсов:
- Доступ к Научной электронной библиотеке eLIBRARY.RU;
 - Доступ к информационно-правовой системе ФСО России "Эталонный банк данных правовой информации "Законодательство России";
 - Доступ к справочно - правовой системе "КонсультантПлюс";
 - Коллекция электронных книг Оксфордско-Российского фонда;
 - Доступ к Электронной библиотеке диссертаций РГБ;
 - Доступ к базе данных ПОЛПРЕД;
 - Доступ к ресурсам АРБИКОН (сводные каталоги российских библиотек и информационных центров);
 - Доступ к базам данных Всемирного Банка (The World Bank): World Development Indicators (WDI), Global Development Finance (GDF), Africa Development Indicators (ADI), Global Economic Monitor (GEM).
2. Имеется доступ к системам:
- Вопросы государственного и муниципального управления <http://ecsocman.hse.ru/>
 - «Архив научных журналов» (создана Некоммерческим партнерством «Национальный электронно-информационный консорциум» (НП НЭИКОН)) (<http://archive.neicon.ru/xmlui/>)
2. ТвГУ имеет подписку на коллекцию из 331 российских журналов в полнотекстовом электронном виде, в том числе:
- Вопросы статистики
 - Вопросы экономики
 - Государство и право
 - Деньги и кредит
 - Известия Российской академии наук
 - Теория и системы управления
 - Маркетинг и маркетинговые исследования
 - Мировая экономика и международные отношения
 - Финансы и кредит.

3. В ТвГУ поступают журналы в бумажном виде:

- Вестник банка России 2011-2017
- Статистический бюллетень банка России 2010-2016
- Эффективное антикризисное управление 2010-2016.

VII. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Методические рекомендации по подготовке к практическим занятиям

Целью практических занятий является проверка усвоенных студентом теоретических знаний по дисциплине. На основании лекций, и самостоятельной работы студента с рекомендуемой литературой, студент должен по каждой теме ответить на следующие ниже вопросы и написать контрольные работы, предусмотренные планом проведения семинарских занятий. Также планом проведения семинарских занятий предусмотрены разработка и обсуждение ситуационных заданий.

На практическом занятии преподаватель излагает материал согласно сформированным темам, выбирает форму его проведения, обучающиеся получают задание от преподавателя, выполняют его. Преподаватель проводит проверку правильности его выполнения. Следует отметить, что студенты должны быть готовы ответить на вопросы преподавателя или студентов, которые связаны с темой задания.

Перед проведением практического занятия должен быть подготовлен необходимый материал или выбран объект, которым обучающиеся будут оперировать, используя полученную теоретическую базу.

Практические занятия по курсу дисциплины помогут обучающимся приобрести навыки применения полученных знаний в практической деятельности, а также навыки выработки своих собственных суждений и осуществления определенных конкретных действий.

В случае необходимости обучающийся может получить консультацию по выполнению задания у преподавателя или в порядке взаимного консультирования студентов. После окончания выполнения задания студент должен довести полученный результат до преподавателя, при необходимости оформить его в установленном порядке, и получить оценку в рамках рейтинговой системы оценки знаний. В случае, если выполнение задания вызвало определенные затруднения, и не было выполнено в аудиторное время, студент имеет право получить разрешение у преподавателя на его доработку в домашних условиях.

Ситуационное задание должно состоять из трех частей. В первой части дается исходная информация о предприятии (вид деятельности, выпускаемая продукция, доля рынка, финансовые показатели, предыдущее положение дел и т.д.) Во второй части необходимо задать проблему, с которой толкнулось предприятие и вопросы для обсуждения. В третьей части необходимо

подготовить возможные направления решения данной проблемы и их аргументацию.

ПЛАН ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

| Неделя обучения | Тема семинаров | Реализуемые мероприятия |
|-----------------|---|--|
| 1 2 | ТЕМА 1: Культура общения | Письменная работа по практикуму |
| | | Устный опрос |
| 3 4 5 | ТЕМА 2: Культура речи и ее влияние на этику общения | Устный опрос по понятийно-категориальному аппарату |
| | | Решение ситуационных заданий |
| | | Защита рефератов |
| 6 7 8 | ТЕМА 3 Культура делового общения по телефону | Устный опрос по теме 1 |
| | | Защита рефератов |
| | | Решение ситуационных заданий |
| 9 10 11 | ТЕМА 4: Основа культуры речи | Письменная работа по практикуму |
| | | Устный опрос по теме 2 |
| | | Защита рефератов |
| 12 13 | ТЕМА 5: Ораторское искусство, культура речи | Устный опрос по теме 3 |
| | | Решение ситуационных заданий |
| 14 15 | ТЕМА 6: Особенности культуры русского языка | Устный опрос по теме 4,5 |
| | | Защита рефератов |
| 16 | ТЕМА 7 Факторы эффективности межкультурного общения | Решение ситуационных задач |
| | | Деловая игра |
| | | Устный опрос по теме 6 |
| | | Устный опрос по теме 7 |
| 17 | ТЕМА 8: Деловое общение и его особенности | Устный опрос по теме 4,5 |
| | | Защита рефератов |
| 18 | ТЕМА 9: Рассмотрение официально-делового стиля как функционального стиля русского языка | Устный опрос по теме 8 |
| | | Защита рефератов |
| | | Решение ситуационных задач |

Методические рекомендации по написанию реферата

Цели и задачи

Выполнение реферата по дисциплине является одной из важнейших форм самостоятельной работы студентов. Ее цель - расширение теоретических знаний и аналитических способностей студентов, приобретение навыков работы с литературными источниками.

Реферат должен выполняться с учетом новейших теоретических концепций в области зарубежного и отечественного исследования. В процессе его подготовки следует использовать монографии, справочники, пособия, статьи в периодических изданиях, материалы конкретных деловых организаций.

Выбор темы, содержание и структура

Данные методические указания рекомендуют 20 тем по предмету. Приступая к реферату, следует ознакомиться со списком предлагаемой литературы.

По выбранной теме следует просмотреть в библиотеке тематические каталоги, реферативные журналы, а затем приступить к ее выполнению.

Работа не обязательно должна следовать классическому делению на введение, основную часть и заключение. Тем не менее, она должна иметь определенную четкую структуру изложения.

В реферате обосновывается актуальность темы, излагаются точки зрения по рассматриваемой проблеме, выделяются основные используемые понятия, приводятся классификационные схемы, примеры, цитаты, раскрывается эволюция трактовок и подходов, дается их анализ.

При написании работы по конкретной организации студенты должны дать краткое описание теории вопроса, охарактеризовать ситуацию, сложившуюся в конкретном субъекте хозяйствования, указать положительные и негативные стороны и предложить рекомендации по совершенствованию анализируемого вопроса. В конце работы студент формулирует основные выводы .

Обязательно присутствие в работе списка использованных литературных источников. Дополнит работу наличие приложений, в которых могут приводиться развернутые иллюстрации, графические или текстовые, подтверждающие выводы студента.

Организация работы.

Правильная организация процесса написания работы способствует успешному ее завершению в установленные сроки и с высоким качеством.

После получения темы и обсуждения ее с преподавателем студент должен изучить текст лекций и учебного пособия. Затем внимательно просмотреть список литературных источников в данном

пособии, выбрать монографии и статьи, соответствующие тематике ; самостоятельно подобрать дополнительные источники в библиографическом отделе вуза, областной и других библиотеках города; изучить практический материал объекта исследования.

Студент должен регулярно посещать лекции и практические занятия, проводимые преподавателем.

Готовая работа сдается не позднее указанного срока. В случае его нарушения оценка за контрольную работу снижается на один балл. При отсутствии работы студент не допускается к сдаче зачетов и экзаменов.

Работа может быть представлена к защите в рукописном или печатном виде. Ее объем должен составлять 10-15 страниц Roman, размер 14, интервал 1,5, поля 2,5 см со всех сторон.

На титульном листе студент указывает название института, полное наименование темы реферата, свою фамилию и инициалы, а также ученую степень, звание, фамилию и инициалы научного руководителя, а в самом конце — дату написания работы и личную подпись.

Защита реферата происходит на семинаре, кружке, научной конференции. Предварительно подготовив тезисы доклада, студент в течение 7—10 минут должен кратко изложить основные положения своей работы. После доклада автор отвечает на вопросы, затем выступают оппоненты, которые заранее познакомились с текстом реферата, и отмечают его сильные и слабые стороны. На основе обсуждения студенту выставляется соответствующая оценка.

Темы рефератов

1. История и современное состояние русского литературного языка.
 2. Заимствования в современном русском языке.
 3. Владимир Даль – создатель «Толкового словаря живого великорусского языка».
 4. Городское просторечие.
 5. Проблемы сквернословия в русском языке
 6. Молодежный жаргон
 7. Компьютерный жаргон
 8. Речевой этикет: история и современность
 9. Академическое красноречие
 10. Взаимоотношения аудитории и оратора
 11. Внешность оратора
 12. Типы ораторов
 13. Характеристика голоса оратора
 13. Язык жестов оратора
 14. Тренировка памяти
1. Эстетические качества речи.
 2. Звучащая речь и ее особенности.
 3. Деловой этикет: личное и письменное общение.
 4. Мастерство публичного выступления.

5. Этические нормы и речевой этикет.
6. Язык современной рекламы.
7. Язык эффективного общения современного человека.
8. Имидж современного делового человека: язык, речь, манера общения.
9. Точность и логичность речи.
10. Правильность речи: нормы ударения и грамматики.
11. Чистота и выразительность речи. Необходимость изживания ненормативной речи.
12. Проблемы языковой культуры в современном российском обществе.
13. Речевой официальный этикет. Условия, порядок общения.
14. Нормы этикета при письменном общении. Культура речи в официальной, деловой и дружеской переписке.
15. Языковой вкус. Языковая норма. Языковая агрессия.
16. Способы словесного противоборства: эффективное сравнение, убийственный аргумент, контрвопрос, гневная отповедь, контрпример и др.
17. Речевое (языковое) манипулирование сознанием современного человека.
18. «Словесные шаблоны» для деловых бесед и переговоров.
19. Правила построения ораторской речи.
20. Спор и его виды.
21. Риторические приемы и изобразительно-выразительные средства языка.
22. Язык и стиль выступлений ... (Демосфена, Цицерона, А.Ф. Кони, К.П. Победоносцева, С.А. Арсеньева, П.А. Столыпина, В.И. Ленина, Н.В. Крыленко, Р.А. Руденко или другого известного оратора/политического деятеля/журналиста).
23. СМИ и культура речи.
24. Жаргоны и культура речи.
25. Основные особенности разговорного стиля современного русского языка.
26. Светская беседа.
27. Устная публичная речь: понятие, особенности, основные виды аргументов. Оратор и его аудитория.
28. Язык молодежи.
29. Иностранные слова в современной речи: за и против.
30. Мужчина и женщина: особенности речевого общения.

Шкала оценки рефератов:

Оригинальность текста составляет свыше 50%.

- Привлечены наиболее известные работы по теме исследования – 5 баллов.
- Отражение ключевых аспектов темы, но отдельные вопросы не раскрыты – 4 балла.
- Реферат опирается на учебную литературу и/ или устаревшие издания – 3 балла.
- Фрагментарное отражение ключевых аспектов темы. Частичное соответствие содержания теме и плану реферата – 0 баллов.

Методические рекомендации по подготовке к экзамену

1. Используйте экзаменационные вопросы. Это даст Вам верное представление о том, что нужно ожидать на экзамене. Попрактикуйтесь в написании ответов на вопросы, стараясь уложиться в отведённое время, но при этом имейте под руками материалы курса, чтобы проверить Вашу память на относящиеся к делу идеи и концепции.

2. Используйте материалы курса. У Вас будут хорошие шансы сдать экзамен успешно, если Вы используете материалы курса в Ваших ответах на экзаменационные вопросы. Просмотрите все книги. Сделайте свежие записи. Выпишите некоторые ключевые слова, имена, методы и повесьте на видном месте. Постарайтесь бегло просмотреть основные идеи курса, когда у Вас появится некоторое время для обдумывания. Найдите цели и выводы в каждом разделе - они обычно содержат основные результаты и составят основу для экзаменационных вопросов.

3. Прибегните к помощи Вашего преподавателя и других студентов Вашей группы.

4. Используйте лекции и учебные занятия для подготовки к экзамену.

Хорошее планирование и разумный контроль ситуации обычно приводят к успеху на экзамене.

Критерии оценки знаний при сдаче экзамена

Экзамен по дисциплине сдается по экзаменационным билетам, куда входят два вопроса по дисциплине.

Положительная оценка выставляется в том случае, если студентами выполняются все приоритетные и дополнительные виды работ, как в устной, так и письменной форме.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется в том случае, если студенты систематически пропускают занятия и не восполняют пропуск проделанных работ.

ВОПРОСЫ ДЛЯ САМОКОНТРОЛЯ

1. Выделите основные виды общения и охарактеризуйте их.
2. Дайте определение деловому общению и раскройте его особенности.
3. Каковы цель, структура и функции делового общения?
4. Назовите основные стороны общения и объясните их взаимосвязь.
5. Каковы функции восприятия в процессе общения?
6. Охарактеризуйте невербальные средства общения.
7. Назовите основные элементы невербального общения и назовите их.
8. Какова роль обратных связей в процессе восприятия и передачи информации?
9. Расскажите, как надо и как не надо слушать.
10. В чем сущность транзакционного анализа процесса взаимодействия по Э.Берну.
11. Объясните термин «переговоры». В чем заключаются отличительные особенности переговоров?

12. Сравните позиционный торг и переговоры на основе взаимного учета интересов. Каковы преимущества и недостатки этих двух стратегий ведения переговоров?
13. В чем заключается подготовка сторон к переговорам?
14. Какие этапы можно выделить в процессе ведения переговоров?
15. Следует ли начинать предварительный обмен информацией относительно позиций участников переговоров с дискуссионных вопросов? Объясните, почему.
16. Рассмотрите основные действия сторон, способствующие разработке возможно большего числа вариантов решения проблемы.
17. Какую роль играют имеющиеся у сторон альтернативы переговорному соглашению в ситуации, когда переговоры зашли в тупик?
18. Что такое переговорное пространство и почему выбранное решение должно находиться в его рамках?
19. Каково влияние различных типов решений на дальнейшие взаимоотношения участников переговоров?
20. Что является показателем успешности переговоров?
21. В чем состоит основное отличие тактических приемов, используемых при позиционном торге, Назовите основные этапы делового общения и дайте их краткую характеристику.
22. Охарактеризуйте рабочую группу как социально-психологическую общность людей. Покажите ее отличие от других социальных групп.
23. Объясните суть проблемы зрелости рабочей группы и выделите факторы ее формирования.
24. Назовите препятствия на пути эффективного функционирования рабочей группы.
25. Расскажите о морально-психологическом климате коллектива, признаках его незрелости.
26. Охарактеризуйте неформальную структуру рабочей группы; раскройте особенности ее формирования.
27. Дайте классификацию членов коллектива.
28. Покажите, как связаны темперамент и деловые качества индивидов.
29. Поясните проблему лидерства, расскажите о типах лидеров.
30. какую структуру рабочей группы можно считать оптимальной?
31. Раскройте роль руководителя в становлении неформальных отношений в «команде».
32. Дайте определение понятий «этика», «общение», «деловое общение», «этика делового общения».
33. Каковы особенности этики делового общения традиционного общества?
34. Назовите основные позиции по вопросу о соотношении этики и бизнеса, которые существуют сегодня.
35. Какова, по вашему мнению, роль этики в деловом общении?

36. Назовите основные принципы этики делового общения «сверху-вниз» (между руководителем и подчиненным).
37. Назовите основные принципы этики делового общения «снизу-вверх» (между подчиненным и руководителем).
38. Назовите основные принципы этики делового общения «по горизонтали» (между коллегами).
39. Каковы средства и способы повышения уровня этичности делового общения?
40. Когда и почему возник этикет в обществе?
41. Расскажите об исторических видах этикета и культуры поведения
42. Какие функции выполняет этикет?
43. Охарактеризуйте роль этикета и культуры поведения в бизнесе?
44. Назовите основные правила вербального этикета.
45. Что означает «играть по правилам партнера»?
46. Какие свойства, качества характеризуют воспитанность руководителя.
47. Назовите основные требования разговора по телефону.
48. Каковы характеристики делового письма?
49. Как подготовить деловое совещание?

Требования к рейтинг-контролю

Текущий контроль осуществляется в ходе учебного процесса и консультирования студентов, по результатам выполнения самостоятельной работы. Основными формами текущего контроля знаний являются:

— обсуждение вынесенных в планах семинарских занятий вопросов тем и контрольных вопросов;

— участие в дискуссиях по проблемным темам дисциплины и оценка качества проведенной работы;

— сдача философского глоссария по итогам курса и беседа по конспекту выбранной для самостоятельного ознакомления книги философского плана.

Распределение максимальных баллов по видам работы в рамках рейтинговой системы:

| Вид отчетности | Баллы |
|------------------------------|-------|
| Работа в семестре | 60 |
| Из них: | |
| - доклады на семинарах | 25 |
| - задачи | 15 |
| - выполнение рефератов и др. | 10 |
| Модульная контрольная работа | 10 |
| Экзамен | 40 |
| Итого: | 100 |

Оценка знаний по 100-балльной шкале в соответствии с рейтинговой

системой ТвГУ согласно «Положения о рейтинговой системе обучения студентов ТвГУ», утвержденного ученым советом ТвГУ 31.05.2017 г.

Семестр делится на два модуля. В каждом модуле студент может набрать максимально по 30 баллов. Для того чтобы студент был допущен к экзамену, ему нужно набрать не менее 20 баллов.

Интегральная (рейтинговая) оценка знаний студентов осуществляется в баллах в комплексной форме с учетом:

- оценки по итогам текущего контроля (до 60 баллов);
- оценки итоговых знаний в ходе экзамена (до 40 баллов).

Критерии оценки качества знаний для итогового контроля

| 5-ти балльная оценка/ балльно- рейтинговая оценка | Пояснение к оценке |
|--|--|
| «отлично», 85-100 баллов | теоретическое содержание курса освоено полностью , без пробелов, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены . |
| «хорошо», 70-84 баллов | теоретическое содержание курса освоено полностью , без пробелов, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, предусмотренные программой обучения учебные задания частично выполнены . |
| «удовлетворительно», 50 -69 баллов | теоретическое содержание курса освоено не полностью , с пробелами, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы частично , предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены с ошибками . |
| «Неудовлетворительно», Менее 20-49 баллов | теоретическое содержание курса не освоено, необходимые практические навыки работы не сформированы , все выполненные учебные задания содержат грубые ошибки, дополнительная самостоятельная работа над материалом курса не приведет к какому-либо значимому повышению качества выполнения учебных заданий. |

Методические рекомендации по самостоятельной работе студентов

Самостоятельная работа осуществляется студентами при подготовке к лекциям, семинарским занятиям, при выполнении ими творческих заданий,

подготовку к экзамену, при написании рефератов, подготовке докладов, выполнении курсовых и дипломных работ.

Самостоятельная работа студентов является неотъемлемой частью учебного процесса. Она должна способствовать развитию познавательной деятельности путем формирования стремления овладеть знаниями и умениями, которые получаются из разных источников и требуют глубокой умственной переработки. Появление самостоятельности в познавательной деятельности тесно связано с мотивом, который возникает на основе потребности и формируется в процессе осознания студентом противоречия между возникшей познавательной потребностью и возможностью ее удовлетворения своими силами. Для того чтобы повысить мотивацию самостоятельной познавательной деятельности и вызвать неподдельный интерес к овладению знаниями по управлению человеческими ресурсами, в процессе преподавания дисциплины используется комплекс традиционных и современных (активных) форм и методов обучения. Чтобы добиться глубоких знаний, усвояемости учебного материала, студентам необходимо правильно организовать самостоятельную работу. Если по определенной теме в соответствии с рабочей программой не осуществляется чтение лекции, то данная тема может выноситься для обсуждения на семинарское занятие либо студенты получают дополнительное задание и представляют в той или иной форме отчет о его выполнении. Кроме того, некоторые вопросы отдельных тем, как правило, не относящиеся к проблемным и достаточно легкие для понимания их сущности, также будут предложены студентам для самостоятельного изучения.

Тематическое содержание дисциплины для самостоятельного изучения

ТЕМА 1. РЕЧЕВАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ И ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ

Раскрыть сущность принципов речевой деятельности и делового общения. Охарактеризовать основные виды делового общения работников в организации. Объяснить взаимосвязь основных сторон делового общения. На основе решения ситуации № 1. «Два срочных задания» определить свою деловую ориентацию: 1. На интересы дела, 2. На психологический климат в коллективе, 3. На самого себя, 4. На субординацию и соблюдение инструкций. Это определит контур индивидуального стиля делового общения, рассматриваемого в теме № 2.

ТЕМА 2. ФУНКЦИОНАЛЬНЫЕ ТИПЫ РЕЧИ И ИНДИВИДУАЛЬНЫЕ СТИЛИ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

Дополнением к характеристике индивидуального стиля делового общения послужит определение типа личности по Майерс-Бриггс. Личность обладает индивидуальными чертами и качествами: Интеллектуальными, нравственными, эмоциональными, волевыми. Наиболее распространенной формой делового общения является диалоговое общение, при котором наиболее полно проявляются моральные качества личности.

Студент определяет свой тип темперамента по классификации Д. Кирси – NT, NF, SJ, SP. Каждый тип интерпретирует этику делового общения по-своему. Следует уяснить, что это влияет на процесс диалогового общения.

ТЕМА 3. МЕХАНИЗМ РЕЧЕВОГО И ДЕЛОВОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ.

Изучив диаграмму взаимодействий и основные характеристики позиций Р,В,Д.. Особое внимание необходимо уделить часто встречающимся четырем типам пересекающихся трансакций: Реакция переноса, контрперенос, «раздражение», «дерзость». Изучить пять этапов делового общения. Разобраться с понятиями: «пристройка сверху», «пристройка снизу», «пристройка на равных», усвоить эффекты контраста и ассимиляции. Изучить роль первого и последнего впечатления. Необходимо усвоить, что сознательная регуляция этапов делового общения во многом определяет эффективность делового взаимодействия.

ТЕМА 4. РЕЧЕВОЙ ЭТИКЕТ И ПЕРЦЕПТИВНАЯ СТОРОНА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

Студентам необходимо выявить зависимость эффективности деловой и речевой деятельности от точности социальной перцепции. Построить график, показывающий оптимум точности социальной перцепции. Далее надо определить оптимальный уровень рефлексивности и тоже построить график. Уяснить, что в самопознании переплетается «Я» актуальное и «Я» зеркальное, определить какое из этих двух «Я» большее значение имеет для руководителей –женщин, а какое - для руководителей –мужчин. Необходимо понять, что условием адекватного представления личности о себе служит изучение информации обратной связи. Для этого можно использовать так называемое «окно Джохари».

ТЕМА 5. ПСИХОЛИНГВИСТИЧЕСКИЕ КОМПОНЕНТЫ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ.

Необходимо усвоить, что деловое общение – это прежде всего речевые коммуникации, т.е. обмен информацией, значимой для деловых партнеров. Коммуникации только тогда будут эффективны, когда получатель сообщения правильно его расшифрует. Необходимо изучить элементы модели правильного понимания процесса делового общения, особенно этап кодирования информации в знаковой системе реципиента. Важное значение имеет умение говорить и умение слушать. Необходимо усвоить классификацию вопросов в диалоге: Информационные, закрытые, зеркальные, эстафетные.

Особенности нерефлексивного и рефлексивного слушания. Необходимо усвоить, что словесный канал – чистая информация, невербальный-отношение к партнеру по общению.

ТЕМА 6. ПАРАЛИНГВИСТИЧЕСКИЙ, ЭКСТРАЛИНГВИСТИЧЕСКИЙ И ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ КОНТЕКСТЫ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ.

Необходимо усвоить речевые особенности делового поведения экстраверта и интроверта, а также холерика, сангвиника, флегматика, меланхолика. Изучить « психологический компас» К. Юнга, позволяющий анализировать людские типы.

Особое значение для делового общения имеет изучение психологических типов деловых партнеров и приемов общения с ними, разработанные Дж. Ягер. Студенту необходимо разобраться в характеристике всех типов, чтобы правильно построить с ними деловой и речевой контакт.

ТЕМА 7. ПРАВИЛА РЕЧЕВОГО И ДЕЛОВОГО ЭТИКЕТА.

Необходимо изучить правила отношений между руководителем и подчиненным (общение « Сверху-вниз»). Далее следует разобраться в правилах речевого общения между подчиненным и начальником (« Снизу-вверх»). Обратить внимание на общение между начальником и его заместителями. Необходимо усвоить принципы общения между коллегами (общение «по горизонтали»).

Изучить основы делового протокола, а также составляющие имиджа делового человека: одежда, прическа, макияж, парфюмерия, ювелирные изделия, осанка, культура речи. Усвоить, что правильная речь и имидж имеет большое значение в деловом общении.

ТЕМА 8. ВЕДЕНИЕ КОММЕРЧЕСКИХ ПЕРЕГОВОРОВ

Деловые переговоры являются одной из важных и частых форм делового общения. Студентам следует уяснить, что после завершения прямого взаимодействия сторон переговорный процесс продолжается. Он вступает в заключительную стадию анализа результатов переговоров и выполнения достигнутых договоренностей.

Итоговый анализ переговоров включает в себя анализ прошедших переговоров и оценку успешности переговоров.

Необходимо изучить систему контроля за выполнением соглашения. Необходимо усвоить, что отсрочка выполнения договора может вызвать сомнение и недоверие сторон друг к другу.

ТЕМА 9. РЕЧЕВЫЕ НОРМЫ И НАЦИОНАЛЬНЫЕ ОСОБЕННОСТИ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ.

В начале следует усвоить речевые нормы русского языка, особенности северного и южного говоров, оканья и аканья.

Следует подчеркнуть важность двенадцати принципов ведения дел в России (см. тему №1) в связи с растущей интернационализацией экономики.

Студенту необходимо усвоить, что этноцентризм - неотъемлемая черта человеческого существования. При выборе зарубежных партнеров прослеживается тяготение к одним и отторжение других. Следует учесть, что по своему деловому стилю русские ближе к латиноамериканцам, но стремятся к представителям англосаксонской деловой культуры. Таким образом, надо быть готовым к решению этой проблемы.

Особое внимание следует уделить деловым отношениям с партнерами Востока – Японии, Китая, Кореи, Арабских стран, Юго-Восточной Азии. Эти

отношения имеют особую специфику, поэтому необходимо знать особенности языковых норм иностранного государства.

Примерные задания в рамках проведения текущего контроля

Ситуация № 1.

Вы получили два срочных задания: от непосредственного и вышестоящего начальника. Необходимо срочно начать работу, времени для согласования сроков нет.

Варианты решения ситуации:

- А. Начну выполнять задание того, кого больше уважаю.
- Б. Буду выполнять задание наиболее важное на мой взгляд.
- В. Сначала выполню задание вышестоящего начальника.
- Г. Буду выполнять задание непосредственного начальника.

Ситуация № 2.

Хозяин кабинета сказал: «Слушаю Вас», но сам при этом пишет. Какой вариант делового общения приемлем в данной ситуации:

- А. Поприветствовать руководителя.
- Б. Молчать и ждать.
- В. Громко кашлянуть.
- Г. Сказать, что придете в следующий раз.

Ситуация № 3.

Руководитель говорит женщине «бальзаковского» возраста, что он уже второй раз справляется о нужном документе. Она отвечает: «Я хочу сделать как можно лучше. Если я не устраиваю Вас, скажите прямо!».

Варианты ответов руководителя:

- А. Не нервничайте, не вижу повода.
- Б. Вам трудно работать со мной, может с возрастом у меня характер портится.
- В. Почему Вы делаете такие выводы?
- Г. Я знаю, что вы старательны. Наверное, я не сказал Вам, как срочно нужен этот документ.

Ситуация № 4.

Вы – руководитель делегации, ведете переговоры по поводу получения крупного контракта. Вдруг в середине переговоров один из членов вашей делегации выступает с инициативой, которая идет вразрез с вашими планами. Что предпринять?:

- А. Попросить сделать перерыв и во время перерыва переговорить с подчиненным.
- Б. Жестко осадить подчиненного во время переговоров.
- В. В ходе переговоров сказать подчиненному в достаточно мягкой форме, что он ошибся.
- Г. Признать правоту подчиненного и изменить свои планы.

Шкала оценки заданий:

- Имеется полное решение, включающее правильный ответ – 3 балла
- решение недостаточно - - обосновано – 2 балла
- дано неверное решение – 0 баллов

Ситуационные задания «РАЗГОВОР ПО ТЕЛЕФОНУ»

Описание ситуации и постановка задачи

Участникам предлагается решить ряд конфликтных ситуаций при помощи правильно построенных телефонных переговоров.

Ситуационное задание 1

1.1. *Роль:* менеджер отдела продаж фирмы «Гарант» Сидорчук М.И.

Ситуация: в 16 часов вам звонит секретарь директора фирмы

Юхно Л.Е. и сообщает, что после работы в 17.00 вас примет директор фирмы «Гарант» по вашему личному делу.

Дополнительная информация: вам эта встреча очень нужна, и вы многого от нее ждете. Неделю назад вы сами просили Юхно Л.Е., вашу хорошую знакомую, организовать эту встречу. -

Но как нарочно, сегодня на это же время у вас назначено важное производственное совещание со своими сотрудниками. А директор завтра уходит в отпуск.

Задание: постройте разговор по телефону с Юхно так, чтобы не затронуть ни ваши интересы, ни ее.

1.2. *Роль:* секретарь директора фирмы «Гарант» Юхно Л.Е.

Ситуация: вам надо позвонить по телефону Сидорчуку М.И., менеджеру отдела продаж вашей фирмы, и сообщить ему, что сегодня можно прийти на прием к директору фирмы для решения его (Сидорчука) личного вопроса.

Дополнительная информация: Сидорчук ваш давний хороший знакомый, и вы приложили много усилий, чтобы организовать этот прием: директор очень занят, ведь завтра он уходит в отпуск, и только хорошее отношение к вам помогло добиться согласия директора принять Сидорчука перед отъездом в отпуск.

Задание: позвоните Сидорчуку и пригласите его на прием к руководителю организации, однако помните, что жизнь полна неожиданностей и ситуация может измениться.

Ситуационное задание 2

2.1. *Роль:* сотрудник организации Быков В.И.

Ситуация: вы поехали с работы в детский сад забрать своего маленького сына, однако по дороге машина сломалась. Надо позвонить в детский сад и предупредить об опоздании.

Дополнительная информация: вчера воспитательница детского сада Миронова В.С. специально предупредила родителей, чтобы они не задерживались, поскольку у нее намечены на сегодня срочные дела. Из-за поломки машины вы опоздаете не меньше чем на час. А ваша жена не может вам помочь, так как находится в командировке.

Задание: позвоните Мироновой В.С. и попробуйте найти приемлемое решение.

Роль: воспитательница детского сада Миронова В.С.

Ситуация: вам звонит отец одного из ваших воспитанников Быков В.И. и сообщает, что он опаздывает и раньше чем через час, за ребенком приехать не успеет.

Дополнительная информация: вы сегодня никак не можете задержаться, у вас муж уезжает в длительную командировку, а вы и так еле успеваете его проводить.

Задача: как построить разговор по телефону, чтобы решить данную ситуацию.

Ситуационное задание 3

3.1. *Роль:* работник отдела рекламы фирмы «Исток» Плюшкин Е.К.

Ситуация: вам необходимо сегодня ехать смотреть дачу, о приобретении которой вы мечтаете. У вас есть отгулы, и вы хотите ими воспользоваться, но оформить все как следует, накануне вы не успели.

Дополнительная информация: вы не отличаетесь дисциплинированностью, и хотя работаете неплохо, у вас натянутые отношения с начальником отдела фирмы «Исток» Ивановым С.Ф. К тому же вчера

были проведены выплаты премиальных и вы не уверены, что вашу просьбу об отгуле Иванов С.Ф. не поймет превратно.

Задание: позвоните Иванову С.Ф. и, постарайтесь получить согласие на отгул.

3.2. *Роль:* начальник отдела рекламы фирмы «Исток» Иванов С.Ф.

Ситуация: через двадцать минут после начала рабочего дня раздается звонок по телефону от работника вашего отдела Плюшкин Е.К., который сообщает вам, что по семейным обстоятельствам не сможет сегодня выйти на работу.

Дополнительная информация: Плюшкин Е.К. не отличается дисциплинированностью. Кроме того, вы знаете, что вчера выплатили премию, однако у него действительно имеются неиспользованные отгулы.

Задание: разработайте рациональную тактику телефонного разговора, помня, что хотя вы на него и сердиты за многое, но работник Плюшкин Е.К. в принципе неплохой, а заменить его пока нечем.

Методические указания

Об особенностях проведения телефонных переговоров см.:

Источник: Дятлов В.А., Пихало В.Т. Этика и этикет деловых отношений: Учебное пособие. М.: ГАНГ; Издательский центр «Академия»;

Управление персоналом организации: Учебник / Под ред. А.Я. Кибанова. М.: ИНФРА-М.

Шкала оценки заданий:

- Имеется полное решение, включающее правильный ответ – 3 балла
- решение недостаточно - - обосновано – 2 балла
- дано неверное решение – 0 баллов

ТЕСТЫ

ТЕСТ "ПОДГОТОВКА К ПЕРЕГОВОРАМ"

Выберите только один вариант ответа к следующим утверждениям.

1. Договариваясь о встрече. Вы:

- а) назовете время встречи;
- б) предложите партнеру назвать удобное ему время.

2. Обсуждая встречу. Вы:

- а) настаиваете на своем варианте;
- б) идете на небольшие уступки.

3. Каким правилом регулируется количество участников переговоров с каждой стороны:

- а) принципом оптимальности;
- б) принципом паритета;
- в) не регулируется.

4. Как влияет количество членов делегаций на процесс переговоров?

Здесь два правильных ответа, выберите их:

- а) никак не влияет;
- б) малочисленные делегации быстрее заключают соглашения;
- в) многочисленные делегации чаще не приходят к соглашению.

5. При подготовке переговоров подлежит ли обсуждению язык, на котором будут проходить переговоры:

- а) подлежит обязательному предварительному обсуждению;
- б) может обсуждаться, но может и не обсуждаться;
- в) не обсуждается; рабочим языком выступает язык стороны, на территории которой идут переговоры.

6. Какую информацию следует получить до того, как отправиться к конкретному руководителю в структуре крупного западного предприятия с просьбой о встрече:

- а) только деловую;
- б) об особенностях его личностных качеств;
- в) о пределах его компетенции.

7. Приглашения к встрече, переговорам следует выслать:

- а) в оптимальные сроки, достаточные для своевременного прибытия делегации и необходимого ей после прибытия отдыха;
- б) как можно раньше, то есть сразу же, как только наметились сроки.

8. Планируя программу переговоров, какую последовательность Вы предложите:

- а) встреча - размещение - отдых - переговоры;
- б) встреча - размещение - переговоры - отдых.

9. Кто такие "key-persons" и как их присутствие влияет на тактику ведения переговоров:

- а) глава делегации, "ключевая персона", мнение которой по определенному кругу вопросов является основополагающим при переговорах
- б) "ключевая персона", мнение которой по определенному кругу вопросов является основополагающим при переговорах. В состав делегации может не входить.

10. При планировании переговоров, из какой продолжительности их в день Вы будете исходить. Здесь два правильных ответа:

- а) исходя из актуальности повестки дня, но не более 6 часов в день;
- б) не более 2 часов в день;
- в) по обоюдному согласию.

11. Организуя место переговоров, что Вы предпочтете:

- а) кресла;
- б) стулья.

12.. Вы приготовили минеральную воду для участников переговоров. Куда ее лучше поставить? Здесь два правильных ответа:

- а) все равно куда, лишь бы она находилась поблизости;
- б) прямо на тот стол, за которым проходят переговоры;
- в) на отдельный, рядом стоящий, столик.

13. Вы не хотите, чтобы во время переговоров курили. Что для этого следует предпринять:

- а) сделать устное или письменное объявление;
- б) дать информацию о месте нахождения курительной комнаты;
- в) убрать из комнаты пепельницы.

14. Вы не возражаете, чтобы во время переговоров курили. Каковы Ваши действия:

- а) сделать устное или письменное объявление;
- б) выставить на стол пепельницы.

15. Делегацию гостей следует посадить:

- а) лицом к двери;
- б) спиной к двери.

16. Как лучше рассадить участников при трех и более сторонах переговоров:

- а) порядок рассаживания определяет сторона, на территории которой идут переговоры;
- б) в алфавитном порядке по часовой стрелке вокруг круглого или квадратного стола;

ТЕСТ №1

1. Сформулируйте значение следующих словосочетаний.

1. Автобиографический рассказ — автобиографичный рассказ;
2. Автоматические операции — автоматичные Операции;
3. Академическая трактовка — академичная трактовка;
4. Анархические действия — анархичные действия;

5. Идеалистическое заблуждение — идеалистичное заблуждение;
6. Гармонические пропорции — гармоничные пропорции;
7. Инженерская мысль — инженерная мысль;
8. Натуралистическое изображение — натуралистичное изображение;
9. Практический человек — практичный человек.

2. Подберите определение к существительному.

- | | |
|------------------------------|-----------------------------|
| 1) отношение бережное | б) снаряжение туристское |
| бережливое | туристическое |
| 2) данные выборные | 7) сорт элитный |
| выборочные | элитарный |
| 3) заработок гарантированный | 8) талант драматичный |
| гарантийный | драматический |
| 4) выступление отчетное | 9) политика экономная |
| отчетливое | экономичная; экономическая |
| 5) просьба жалостная | 10) обстановка криминальная |
| жалостливая | криминогенная |

3. Концепция «Жэнь» — человеколюбия была разработана:

- 4) в этическом учении буддизма;
- 5) в этике суфизма;
- 6) в конфуцианстве.

4. Реализация практического закона общения, согласно И. Канту, включает:

- 4) рассмотрение любого человека как «цели самой по себе»;
- 5) использование одним человеком другого к качестве средства для достижения целей;
- 6) употребление другого человека как «какой-нибудь вещи».

5. Экономический человек» руководствуется в деловых отношениях:

- 5) чувством справедливости;
- 6) долгом;
- 7) альтруизмом;
- 8) максимизацией своей экономической выгоды.

6. Какие из перечисленных ниже теорий можно отнести к теоретическим предпосылкам дисциплины «деловое общение»?

6. Социальная психология.
7. Психофизика.
8. Психология личности.
9. Клиническая психология.
10. Профессиональная психология.

7. В каком направлении психологии определяющим является принцип «любое поведение индивида определяется своими последствиями»'?

- В социобиологии.
- В необихевиоризме;
- В гештальтпсихологии.
- В гуманистической психологии.

8. В каком направлении психологии определяющим является принцип «каждой ситуации (стимулу S) соответствует определенное поведение индивида (реакция R.)»

В структурализме.

В гештальтпсихологии.

В бихевиоризме.

В когнитивной психологии.

9. Относится ли к манипулятивным приемам утаивание информации?

10. Содержание делового общения составляет:

5) обсуждение социально-значимой проблемы;

6) внутренний личностный мир субъектов общения;

7) удовлетворение потребности в общении;

8) формирование профессиональных навыков и умений.

11. Выделите среди перечисленных ниже характерные для делового общения признаки.

6) Формально-ролевой принцип взаимодействия субъектов общения.

7) Обмен социально значимой информацией.

8) Расширение межличностных контактов.

9) Направленность на решение проблем, связанных с внутренним психическим миром субъектов общения.

10) Взаимное-психологическое влияние субъектов общения?

12. Когда надо поднимать телефонную трубку:

3) после пятого звонка

2) до четвертого звонка

4) не имеет значения.

ТЕСТ № 2

1. Какие обстоятельства не могут Вас разъединить с собеседником:

1. политические события

2. общие знакомые

3. погода

4. общие организации.

2. Успех делового общения зависит от:

1) умения говорить

2) умения слушать

3). 1+2.

3. Какая дистанция приемлема при общении с близкими людьми?

1. публичная

2. личная

3. социальная

4. интимная

5. оптимальная

4. В каком случае ошибочная оценка партнера обусловлена фактором

1. привлекательности?

2. при внешней привлекательности

3. при социальном равенстве
4. при хороших отношениях с партнером

5. Что такое конгруэнтность?

1. сходные жесты
2. совпадение речевых высказываний и жестов
3. противоречие жестов и речевых высказываний

6. Какие признаки присущи партнерскому деловому общению!

1. Скрытое внедрение в психику одного из партнеров мотиваций, намерений, установок, внутренне не присущих ему.
2. Рассмотрение партнера как личностно-значимого и психологически равноправного.
3. Психологический настрой на эмоциональное состояние делового партнера.
4. Взаимное согласование интересов партнеров.
5. Принуждение партнера каким-либо действиям или решениям.

7. Креативность делового партнера характеризует:

1. его способность воспринимать деловую ситуацию под новым углом зрения;
2. продуцирование им нестандартных решений деловой проблемы;
3. системный анализ деловой ситуации;
4. оригинальность и нетривиальность предлагаемых им идей.

8. Какому именно темпераменту делового партнера соответствуют такие проявления его личности, как хладнокровие и выдержки?

1. Сангвиническому.
2. Флегматическому.
3. Холерическому.

9. Выделите среди приведенных положений те, что составляют предметную область науки «деловое общение».

1. Индивидуальные психологические различия людей..
2. Психологические проблемы экономического поведения.
3. Особенности психологического и этического взаимодействия в общении деловых партнеров.

10. Бессознательное в деловом общении проявляется:

1. в оговорках;
2. в обмолвках;
3. в затянувшихся паузах;
4. в осознанных мотивациях;
5. в продуманных репликах.

11. Коллективное бессознательное в деловом общении может проявиться

1. в произвольных спонтанных психических образах;
2. в бессознательных моральных психических образах;
3. в осознанных психических переживаниях;
4. в символизме передаваемой информации.

12. Расставьте в правильной последовательности основные этапы деловых переговоров.

1. Согласование тематики переговоров.
2. Начало переговоров.
3. Обсуждение точек зрения сторон.
4. Соглашение.

Шкала оценки тестов

- 75% правильных ответов - 5 баллов;
- 65 % правильных ответов - 4 балла;
- 55 % правильных ответов - 4 балла;
- Менее 50 правильных ответов – 0 баллов.

VIII. Перечень педагогических и информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине , включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (по необходимости)

Современный образовательный процесс предусматривает использование разнообразных образовательных технологий обучения в том числе, информационных и электронных технологий обучения, активных и интерактивных технологий, дистанционных, сетевых форм обучения и т.д.

Информационные и электронные технологии обучения – образовательные технологии, использующие специальные технические и электронные информационные средства (ПК, аудио, кино, видео, CD, DVD или flash-карты).

Образовательная технология – система, включающая в себя конкретное представление планируемых результатов обучения, формы обучения, порядка взаимодействия студента и преподавателя, методик и средств обучения, системы диагностики текущего состояния учебного процесса и степени обученности студента.

При чтении лекций по всем темам активно используется компьютерная техника для демонстрации слайдов с помощью программного приложения Microsoft Power Point. На семинарских и практических занятиях студенты представляют презентации, подготовленные с помощью программного приложения Microsoft Power Point, подготовленные ими в часы самостоятельной работы.

Образовательные технологии, используемые при реализации различных видов учебной работы

| Вид учебной работы | Образовательные технологии |
|--------------------|---|
| Лекции | <ul style="list-style-type: none">– классическая лекция, в том числе с использованием мультимедийных презентаций;– проблемная лекция – в ней моделируются противоречия реальной жизни через их выражение в теоретических концепциях; |

| | |
|----------------------|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> – лекция-визуализация, когда основное содержание лекции представлено в образной форме (в рисунках, графиках, схемах, презентациях и пр.); – лекция – консультация; – лекция-диалог, где содержание подается через серию вопросов, на которые слушатели должны отвечать непосредственно в ходе лекции; – лекция с применением дидактических методов (метод «мозговой штурм», метод конкретных ситуаций и т.д.), когда слушатели сами формируют проблему и сами пытаются ее решить и др. |
| Практические занятия | <ol style="list-style-type: none"> 1) компьютерные симуляции, 2) разбор конкретных практических ситуаций, решение ситуационных задач, 3) выполнение практических работ: <ul style="list-style-type: none"> – ознакомительных, – экспериментальные, – проблемно-поисковые и др. |

Использование информационных технологий и активных методов обучения

Под инновационными методами в высшем профессиональном образовании подразумеваются методы, основанные на использовании современных достижений науки и информационных технологий в образовании. Они должны быть направлены на повышение качества подготовки специалистов путем развития у студентов творческих способностей и самостоятельности (методы проблемного и проективного обучения, исследовательские методы, тренингов формы, предусматривающие актуализацию творческого потенциала и самостоятельности студентов и др.).

Деятельные технологии включают в себя анализ производственных ситуаций, решение ситуационных задач, деловые игры, моделирование профессиональной деятельности в учебном процессе, контекстное обучение организации профессионально-ориентированной учебно-исследовательской работ. Ведущая цель таких технологий – подготовка профессионала-специалиста, способного квалифицированно решать профессиональные задачи. Ориентация при разработке технологий направлена на формирование системы профессиональных практических умений, по отношению с которым учебная информация выступает инструментом, обеспечивающим возможность качественно выполнять профессиональную деятельность.

Создание электронных образовательных ресурсов в рамках самостоятельной работы студентов. Такой подход позволяет решить следующие проблемы:

- повышение мотивации студентов к изучению специальных дисциплин, так как при создании ресурса студенты сталкиваются с необходимостью приобретения навыков работы с множеством прикладных программ;
- повышение качества изучения прикладных программ;

- расширение спектра самостоятельной учебной работы студентов;
- получение готового продукта;
- познавательное исследование предметной области в целом;
- воспитание полноправного члена информационного общества.

Создание студентами электронного обучающего мультимедийного ресурса значительно индивидуализируют учебный процесс, увеличивают скорость и качество усвоения учебного материала, существенно усиливают практическую направленность, в целом - повышают качество образования.

Метод инновационного обучения «один-одному». Данный метод является одним из методов индивидуализированного преподавания, для которого характерно взаимоотношения обучаемого с преподавателями на основе не только непосредственного контакта, но и посредством электронной почты. Данный метод целесообразно применять в рамках организации самостоятельной работы студентов.

Метод инновационного обучения на основе коммуникаций «многие-многим». Для данного метода характерно активное взаимодействие между всеми участниками учебного процесса. Интерактивные взаимодействия между самими студентами, между преподавателем и студентами является важным источником получения знаний посредством проведения: ситуационный анализ, «мозговая атака», «круглый стол», дискуссия и др.

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

Материально-техническая база необходимая и применяемая для осуществления образовательного процесса и программное обеспечение по дисциплине включает:

- специальные помещения (аудитории), укомплектованные специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации в аудитории;
- мультимедийное оборудование (ноутбук, экран и проектор);
- ПК для самостоятельной работы студентов в компьютерном классе с выходом в Интернет.

Перечень лицензионного программного обеспечения:

Adobe Reader XI (11.0.13) – Russian - 6

Google Chrome - 6

Microsoft Office профессиональный плюс 2010 Акт приема-передачи № 369 от 21 июля 2017

Audit XP Акт предоставления прав № Tr063036 от 11.11.2014

Kaspersky Endpoint Security 10 для Windows Акт на передачу прав №2129 от 25 октября 2016 г

Project Expert 7 Tutorial Договор №40 от 11.09.2012 г

Audit Expert 7 Tutorial Договор №40 от 11.09.2012 г

Prime Expert 7 Tutorial Договор №40 от 11.09.2012 г
 Microsoft Windows 10 Enterprise Акт приема-передачи № 369 от 21 июля 2017
 CorelDRAW Graphics Suite X4 Education License Акт приема- передачи № Tr034515 от 15.12.2009
 AnyLogic PLE - 6
 iTALC – 6
 1С: Предприятие 8. Комплект для обучения в высших и средних учебных заведениях Акт приема-передачи №Tr034562 от 15.12.2009
 СПС ГАРАНТ аэро договор №5/2018 от 31.01.2018
 Консультант + – договор № 2018С8702

Х. Сведения об обновлении рабочей программы дисциплины

| №п.п. | Обновленный раздел рабочей программы дисциплины | Описание внесенных изменений | Дата и протокол заседания совета Института экономики и управления, утвердившего изменения |
|--------------|---|---|--|
| 1. | V. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины | Обновлен список литературы по дисциплине | № 13 от 20.04.2022 г. |
| 2. | VII. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины | Добавлены примерные задания для текущего контроля по дисциплине | №13 от 20.04.2022 г. |