

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Шутов Олег Леонтьевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 24.04.2026 16:49:08
Уникальный программный ключ:
6892313c2153d214b87fca0fd68c13fa12d41989

ОБЩИЙ ПРОФИЛЬ
38.03.02 Менеджмент
2024 год набора
Приложение В

к основной профессиональной образовательной программе
по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент,
утвержденной приказом от 28.08.2024 г. № 60-О
(в редакции приказа от 15.04.2026 г. № 46-О)

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«КУБАНСКИЙ ИНСТИТУТ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО
ОБРАЗОВАНИЯ»
(АНОО ВО «КИПО»)**

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Б1.О.16 Деловое и публичное общение

Направление подготовки
38.03.02 МЕНЕДЖМЕНТ

Направленность (профиль)
Общий профиль

Уровень высшего образования
Бакалавриат

Квалификация
Бакалавр

Форма обучения
очная/очно-заочная

Год набора
2024

Рабочая программа дисциплины (модуля) Б1.О.16 «Деловое и публичное общение» предназначена для реализации основной профессиональной образовательной программы высшего образования.

Составлена в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования (ФГОС ВО) по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент (Приказ Минобрнауки РФ от 12.08.2020 г. № 970, зарегистрирован в Минюсте РФ 25.08.2020 г. № 59449).

СОДЕРЖАНИЕ

- 1 Цели и задачи изучения дисциплины (модуля)
 - 1.1 Цель освоения дисциплины (модуля)
 - 1.2 Задачи дисциплины (модуля)
 - 1.3 Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы
 - 1.4 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы
2. Структура и содержание дисциплины (модуля)
 - 2.1 Распределение трудоёмкости дисциплины (модуля) по видам работ
 - 2.2 Содержание дисциплины (модуля)
 - 2.3 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)
3. Образовательные технологии, применяемые при освоении дисциплины (модуля)
4. Фонды оценочных средств для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)
 - 4.1. Структура оценочных средств для текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)
 - 4.2. Типовые задания для текущего контроля и вопросы (теоретические и практические) для промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)
6. Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение по дисциплине (модулю)

1 Цели и задачи изучения дисциплины (модуля)

1.1 Цель освоения дисциплины

Целью изучения дисциплины Б1.О.16 «Деловое и публичное общение» является формирование у обучающихся универсальной компетенции, способность осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде через освоение системы знаний о психологии и этике делового и публичного общения, а также развитие практических навыков эффективных деловых коммуникаций, необходимых для успешной профессиональной деятельности в сфере менеджмента.

1.2 Задачи дисциплины

1.2.1 Задачи, направленные на формирование «Знаний»:

Сформировать понимание социально-психологических механизмов, основных приемов и норм социального взаимодействия в профессиональной среде.

Изучить основные понятия и методы конфликтологии, технологии межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии.

Освоить правила делового этикета, принципы профессиональной этики и антикоррупционные стандарты поведения менеджера.

1.2.2 Задачи, направленные на формирование «Умений»:

Развить навыки устанавливать и поддерживать деловые контакты с учетом этических норм и правил поведения менеджера.

Научить применять нормы профессиональной этики и методы конфликтологии для эффективного выполнения своей роли в команде.

Сформировать способность добросовестно исполнять профессиональные обязанности, соблюдая принципы уважения чести, достоинства и прав членов коллектива.

1.2.3 Задачи, направленные на формирование «Владения»:

Сформировать навыки применения методов и приемов социального взаимодействия, основанных на принципах профессиональной этики.

Развить навыки командной работы, включая профилактику и разрешение конфликтных ситуаций в профессиональной среде.

Овладеть культурой деловой речи и правилами служебного общения, обеспечивающими эффективное взаимодействие в коллективе (включая публичные выступления, переговоры, деловую переписку и телефонные переговоры).

1.3 Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Дисциплина Б1.О.16 «Деловое и публичное общение» относится к обязательной части Блока 1 «Дисциплины (модули)» учебного плана.

В соответствии с рабочим учебным планом дисциплина изучается на 2 курсе по очной и на 2 курсе очно-заочной формы обучения.

Вид промежуточной аттестации: зачет.

1.4 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Изучение данной учебной дисциплины направлено на формирование у обучающихся следующих компетенций:

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикаторов достижения результатов обучения по дисциплине	Планируемые результаты обучения
<p>УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде</p>	<p>УК-3.1. Знать основные приемы и нормы социального взаимодействия; основные понятия и методы конфликтологии, технологии межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии.</p> <p>УК-3.2. Уметь устанавливать и поддерживать контакты, обеспечивающие успешную работу в коллективе; применять основные методы и нормы социального взаимодействия для реализации своей роли и взаимодействия внутри команды.</p> <p>УК-3.3. Владеть простейшими методами и приемами социального взаимодействия и работы в команде.</p>	<p>Знать: технологии межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии (правила обратной связи, техники активного слушания, принципы аргументации и убеждения); основные понятия и методы конфликтологии применительно к деловой среде (стратегии поведения в конфликте, техники управления эмоциями); правила подготовки и проведения деловых совещаний, переговоров, публичных выступлений, ведения деловой переписки и телефонных переговоров.</p> <p>Уметь: устанавливать и поддерживать деловые контакты, используя вербальные и невербальные средства общения, в том числе в условиях межкультурной коммуникации; применять техники активного слушания, постановки вопросов, аргументации и убеждения в процессе публичных выступлений, дискуссий и деловых переговоров; использовать основные методы социального взаимодействия (кооперация, конкуренция, компромисс) для эффективного выполнения своей роли в команде.</p> <p>Владеть: культурой деловой речи, правилами служебного общения, навыками самопрезентации и убеждающей коммуникации для эффективного взаимодействия в коллективе и с внешними стейкхолдерами; методами и приемами работы в команде (техники фасилитации, модерации совещаний, «мозгового штурма», метода Дельфи) для выработки коллективных решений;</p>

ОБЩИЙ ПРОФИЛЬ
38.03.02 Менеджмент
2024 год набора

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикаторов достижения результатов обучения по дисциплине	Планируемые результаты обучения
		навыками подготовки и проведения публичных выступлений (включая использование визуальных средств презентации, управление вниманием аудитории, ответы на вопросы).

Результаты обучения по дисциплине достигаются в рамках осуществления всех видов контактной и самостоятельной работы обучающихся в соответствии с утвержденным учебным планом.

Индикаторы достижения компетенций считаются сформированными при достижении соответствующих им результатов обучения.

2. Структура и содержание дисциплины

2.1 Распределение трудоёмкости дисциплины по видам работ

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 3 зачетных единицы (108 час.), их распределение по видам работ представлено в таблице

Виды работ		Всего часов		
		ОФО	ОЗФО	ЗФО
Контактная работа, в том числе:		54	36	-
Аудиторные занятия (всего):		54	36	-
занятия лекционного типа		18	12	-
практические занятия		36	24	-
Иная контактная работа:		-	-	-
Контрольная работа		-	-	-
Курсовая работа		-	-	-
Самостоятельная работа, в том числе:		54	72	-
Самоподготовка по темам (разделам) дисциплины		40	52	-
Подготовка к текущему контролю		14	20	-
Контроль:		-	-	-
Промежуточная аттестация (зачет)		-	-	-
Общая трудоёмкость	час.	108	108	-
	в том числе контактная работа	54	36	-
	зач. ед	3	3	-

2.2 Содержание дисциплины

Распределение видов учебной работы и их трудоемкости по разделам дисциплины.

Разделы (темы) дисциплины, изучаемые на 2 курсе (очная форма обучения)

№	Наименование темы/раздела	Количество часов				
		Всего	В том числе в виде практической подготовки	Аудиторная работа		Внеаудиторная работа (СР)
				Л	ПЗ	
1.	Механизмы воздействия в процессе общения. Коммуникативные барьеры.	12	-	2	4	6
2.	Основные виды общения	12	-	2	4	6
3.	Общее представление о деловой коммуникации. Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной деятельности	12	-	2	4	6
4.	Деловые беседы и совещания: подготовка, правила и приемы ведения	12	-	2	4	6
5.	Переговорный процесс как вид делового взаимодействия	12	-	2	4	6

ОБЩИЙ ПРОФИЛЬ
38.03.02 Менеджмент
2024 год набора

6.	Конфликты и стрессы в деловом общении. Деловая дискуссия, полемика, спор	12	-	2	4	6
7.	Самопрезентация. Публичное выступление.	12	-	2	4	6
8.	Ведение и этика деловой переписки.	12	-	2	4	6
9.	Деловая беседа по телефону.	12	-	2	4	6
	<i>ИТОГО по разделам дисциплины</i>	108	-	18	36	54
	Контрольная работа	-	-	-	-	-
	Курсовая работа	-	-	-	-	-
	Промежуточная аттестация (зачет)	-	-	-	-	-
	Общая трудоемкость по дисциплине	108	-	18	36	54

Разделы (темы) дисциплины, изучаемые на 2 курсе (очно-заочная форма обучения)

№	Наименование темы/раздела	Количество часов				
		Всего	В том числе в виде практической подготовки	Аудиторная работа		Внеаудиторная работа (СР)
				Л	ПЗ	
1.	Механизмы воздействия в процессе общения. Коммуникативные барьеры.	12	-	-	4	8
2.	Основные виды общения	12	-	2	2	8
3.	Общее представление о деловой коммуникации. Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной деятельности	12	-	-	4	8
4.	Деловые беседы и совещания: подготовка, правила и приемы ведения	12	-	-	4	8
5.	Переговорный процесс как вид делового взаимодействия	12	-	2	2	8
6.	Конфликты и стрессы в деловом общении. Деловая дискуссия, полемика, спор	12	-	2	2	8
7.	Самопрезентация. Публичное выступление.	12	-	2	2	8
8.	Ведение и этика деловой переписки.	12	-	2	2	8
9.	Деловая беседа по телефону.	12	-	2	2	8
	<i>ИТОГО по разделам дисциплины</i>	108	-	12	24	72
	Контрольная работа	-	-	-	-	-
	Курсовая работа	-	-	-	-	-
	Промежуточная аттестация (зачет)	-	-	-	-	-
	Общая трудоемкость по дисциплине	108	-	12	24	72

Примечание: Л – лекции, ПЗ – практические занятия / семинары, СР – самостоятельная работа обучающегося

При изучении дисциплины могут применяться электронное обучение, дистанционные

образовательные технологии в соответствии с ФГОС ВО.

2.3 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине)

Самостоятельная работа – это индивидуальная познавательная деятельность обучающегося как на аудиторных занятиях, так и во внеаудиторное время. Самостоятельная работа должна быть многогранной и иметь четко выраженную направленность на формирование конкретных компетенций.

Цель самостоятельной работы – овладение знаниями, профессиональными умениями и навыками, опытом исследовательской деятельности и обеспечение формирования профессиональных компетенций, воспитание потребности в самообразовании, ответственности и организованности, творческого подхода к решению проблем.

Самостоятельная работа обучающихся направлена на углубленное изучение разделов и тем рабочей программы. Самостоятельная работа предполагает изучение литературных источников, выполнение контрольных заданий и работ, проведение исследований разного характера. Работа основывается на анализе литературных источников и других материалов, а также реальных фактов, личных наблюдений и т.д.

Самостоятельная работа включает разнообразный комплекс видов и форм работы обучающихся:

- работа с лекционным материалом, предусматривающая проработку конспекта лекций и учебной литературы;
- поиск (подбор) и обзор литературы, электронных источников информации по заданной проблеме курса, написание реферата (доклада, эссе), исследовательской работы по заданной проблеме;
- выполнение задания по пропущенной или плохо усвоенной теме;
- изучение материала, вынесенного на самостоятельную проработку (отдельные темы, параграфы);
- подготовка к практическим занятиям;
- подготовка к промежуточной аттестации.

№ п/п	Вид учебно-методического обеспечения
1.	Методические рекомендации по самостоятельной работе обучающихся.
2.	Методические рекомендации по изучению дисциплины.
3.	Вопросы для письменного/устного собеседования, реферат, сообщение, доклад, эссе, практико-ориентированные задания, мини-кейсы, задания в виде расчетных задач, ситуационные задачи.

Задания для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине «Б1.О.16 Деловое и публичное общение» представлены в учебно-методическом отделе.

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

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) при изучении данной дисциплины предоставлена возможность выбора технологий обучения в зависимости от степени заболевания и осознания своей деятельности. При этом содержание программы

дисциплины не изменяется, изменяются, как правило, форма обучения и образовательные технологии. Также обучающимся, имеющим инвалидность, и лицам с ограниченными возможностями здоровья созданы условия комфортного психологического климата в процессе обучения и возможности оказания помощи в установлении полноценных межличностных отношений с другими обучающимися.

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

В ходе изучения дисциплины предусмотрено использование следующих образовательных технологий: лекции, практические занятия, проблемное обучение, модульная технология, подготовка письменных аналитических работ, самостоятельная работа обучающихся.

Компетентностный подход в рамках преподавания дисциплины реализуется в использовании интерактивных технологий и активных методов (проектных методик, мозгового штурма, разбора конкретных ситуаций, анализа педагогических задач, педагогического эксперимента, иных форм) в сочетании с внеаудиторной работой.

Информационные технологии, применяемые при изучении дисциплины: использование информационных ресурсов, доступных в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

Адаптивные образовательные технологии, применяемые при изучении дисциплины – для лиц с ограниченными возможностями здоровья предусмотрена организация консультаций с использованием электронной почты.

4. Фонд оценочных средств для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)

Оценочные средства предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины Б1.О.16 «Деловое и публичное общение». Материалы для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации размещены в фонде оценочных средств по дисциплине Б1.О.16 «Деловое и публичное общение».

4.1. Структура оценочных средств для текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)

№ п/п	Код и наименование индикаторов достижения результатов обучения по дисциплине	Результаты обучения	Наименование оценочного средства	
			Текущий контроль	Промежуточная аттестация
1	УК-3.1. Знать основные приемы и нормы социального взаимодействия; основные понятия и методы конфликтологии, технологии межличностной и	Знать: технологии межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии (правила обратной связи, техники активного слушания, принципы аргументации и убеждения); основные понятия и методы	Подготовка докладов/сообщений, вопросы для обсуждения по темам, задания открытого и закрытого типа	Вопросы на зачете

	<p>групповой коммуникации в деловом взаимодействии.</p> <p>УК-3.3. Владеть простейшими методами и приемами социального взаимодействия и работы в команде.</p>	<p>конфликтологии применительно к деловой среде (стратегии поведения в конфликте, техники управления эмоциями); правила подготовки и проведения деловых совещаний, переговоров, публичных выступлений, ведения деловой переписки и телефонных переговоров.</p>		
2	<p>УК-3.2. Уметь устанавливать и поддерживать контакты, обеспечивающие успешную работу в коллективе; применять основные методы и нормы социального взаимодействия для реализации своей роли и взаимодействия внутри команды.</p>	<p>Уметь: устанавливать и поддерживать деловые контакты, используя вербальные и невербальные средства общения, в том числе в условиях межкультурной коммуникации; применять техники активного слушания, постановки вопросов, аргументации и убеждения в процессе публичных выступлений, дискуссий и деловых переговоров; использовать основные методы социального взаимодействия (кооперация, конкуренция, компромисс) для эффективного выполнения своей роли в команде.</p>	<p>Подготовка докладов/сообщений, вопросы для обсуждения по темам, задания открытого и закрытого типа</p>	<p>Вопросы на зачете</p>
3	<p>УК-3.3. Владеть простейшими методами и приемами социального взаимодействия и работы в команде.</p>	<p>Владеть: культурой деловой речи, правилами служебного общения, навыками самопрезентации и убеждающей коммуникации для эффективного взаимодействия в коллективе и с внешними стейкхолдерами; методами и приемами работы в команде (техники фасилитации, модерации совещаний, «мозгового штурма», метода Дельфи) для выработки коллективных решений; навыками подготовки и проведения публичных выступлений (включая использование визуальных средств презентации, управление вниманием аудитории, ответы на вопросы).</p>	<p>Подготовка докладов/сообщений, вопросы для обсуждения по темам, задания открытого и закрытого типа</p>	<p>Вопросы на зачете</p>

4.2. Типовые задания для текущего контроля и вопросы (теоретические и практические) для промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)

Задания для текущего контроля и вопросы (теоретические и практические) для промежуточной аттестации, необходимые для оценки образовательных достижений обучающихся.

Текущий контроль успеваемости для обучающихся

Реферирование научной статьи

Обучающимся предлагается для прочтения и анализа любая научная статья за последние 5 лет, посвящающая вопросы в рамках дисциплины «Основы психологии саморазвития личности». Необходимо проанализировать основные положения, представленные в статье, изложить усвоенный материал письменно в свободной форме и устно на семинарском занятии в форме групповой дискуссии.

Примеры научных статей:

Лановая В.М. Основные техники НЛП-воздействия в процессе общения профессионального коммуникатора // Инновационная наука. 2019. №10.

Маликова А.М., Макулбеков А.Т. Вербальные способы убеждения как средство предупреждения и разрешения конфликтных ситуаций // МНКО. 2019. №1 (74).

Сейтенова В.А., Абдреимова Д.К., Машарипова С.Т. Аргументация как способ коммуникативного воздействия в процессе профессионального общения // Актуальные проблемы гуманитарных и естественных наук. 2017. №8-1.

Семенова Елена Анатольевна Внутрличностный конфликт в структуре профессионального самоопределения // Colloquium-journal. 2020. №2 (54).

Смахтина Татьяна Александровна Личностные особенности и поведение в конфликте // E-Scio. 2020. №9 (48).

Диагностика коммуникативной социальной компетентности (КСК) Инструкция.

Вам предлагается ряд вопросов и три варианта ответов на каждый из них. Отвечать нужно следующим образом:

сначала прочтите вопрос и варианты ответов на него;

выберите один из предложенных вариантов, отражающий ваше мнение, и поставьте соответствующую букву (а, б или в) на листе для ответов.

Текст опросника

1. Я хорошо понял инструкцию и готов искренне ответить на вопросы: а) да; б) не уверен; в) нет.

2. Я предпочел бы снимать дачу:

а) в оживленном дачном поселке; б) нечто среднее; в) в уединенном месте, в лесу.

3. Я предпочитаю несложную классическую музыку современным популярным мелодиям:

а) верно; б) не уверен; в) неверно.

4. По-моему, интереснее быть:

а) инженером-конструктором; б) не знаю; в) драматургом.

5. Я достиг бы в жизни гораздо большего, если бы люди не были настроены против меня: а) да; б) не знаю; в) нет.

6. Люди были бы счастливее, если бы больше времени проводили в обществе своих друзей:

а) да; б) верно нечто среднее; в) нет.

7. Строя планы на будущее, я часто рассчитываю на удачу: а) да; б) затрудняюсь

ответить; в) нет.

8. «Лопата» так относится к «копать», как «нож»: а) к «острый»; б) «резать»; в) «точить».

9. Почти все родственники хорошо ко мне относятся: а) да; б) не знаю; в) нет.

10. Иногда какая-нибудь навязчивая мысль не дает мне уснуть: а) да, это верно; б) неуверен; в) нет.

11. Я никогда ни на кого не сержусь: а) да; б) затрудняюсь ответить; в) нет.

12. При равной продолжительности рабочего дня и одинаковой зарплате мне было быинтереснее работать:

а) столяром или поваром; б) не знаю, что выбрать; в) официантом в хорошем ресторане.

13. Большинство знакомых считают меня веселым собеседником: а) да; б) не уверен; в) нет.

14. В школе я предпочитал:

а) уроки музыки (пения); б) затрудняюсь сказать; в) занятия в мастерских, ручной труд.

15. Мне определенно не везет в жизни: а) да; б) верно нечто среднее; в) нет.

16. Когда я учился в 7-10 классах, я участвовал в спортивной жизни школы: а) очень редко; б) от случая к случаю; в) довольно часто.

17. Я поддерживаю дома порядок и всегда знаю, что где лежит: а) да; б) верно нечто среднее; в) нет.

18. «Усталый» так относится к «работе», как «гордый»: а) к «улыбке»; б) «успех»; в) «счастливый».

19. Я веду себя так, как принято в кругу людей, среди которых я нахожусь: а) да; б) когда как; в) нет.

20. В своей жизни я, как правило, достигаю тех целей, которые ставлю перед собой: а) да; б) не уверен; в) нет.

21. Иногда я с удовольствием слушаю неприличные анекдоты: а) да; б) затрудняюсь ответить; в) нет.

22. Если бы мне пришлось выбирать, я предпочел бы быть:

а) лесничим; б) трудно выбрать; в) учителем старших классов.

23. Мне хотелось бы ходить в кино, на разные представления и в другие места, где можно развлечься:

а) чаще одного раза в неделю (чаще, чем большинство людей); б) примерно раз в неделю (как большинство); в) реже одного раза в неделю (реже, чем большинство).

24. Я хорошо ориентируюсь в незнакомой местности, легко могу сказать, где север, юг, восток или запад:

а) да; б) нечто среднее; в) нет.

25. Я не обижаюсь, когда люди надо мной подшучивают: а) да; б) когда как; в) нет.

26. Мне бы хотелось работать в отдельной комнате, а не вместе с коллегами: а) да; б) не уверен; в) нет.

27. Во многих отношениях я считаю себя вполне зрелым человеком: а) это верно; б) не уверен; в) это неверно.

28. Какое из данных слов не подходит к двум остальным: а) свеча; б) луна; в) лампа.

29. Обычно люди неправильно понимают мои поступки: а) да; б) верно нечто среднее; в) нет.

30. Мои друзья:

а) меня не подводили; б) изредка; в) довольно часто.

Обработка результатов

В случае совпадения буквы, указанной в ключе, и буквы ответа, который выбрал

опрашиваемый, за данный ответ начисляется 2 балла.

За промежуточный ответ «Б» всегда начисляется 1 балл.

В случае несовпадения буквы ответа и буквы ключа начисляется 0 баллов.

Обработка по фактору В (логическое мышление) несколько другая. В случае совпадения буквы ответа с буквой ключа присваивается 2 балла, в случае несовпадения - 0 баллов.

Полученные таким образом баллы суммируются по каждому фактору.

По факторам А, В, С, Д, К, М, Н, Л максимальное число баллов - 20. По фактору П - 40 (сложить 5 и 9 строки).

Уровневая оценка факторов (в баллах):

– 16-20 - максимальный уровень.

– 13-15 - преобладающая выраженность факторов.

– 8-12 - средний уровень.

– 5-7 - низкий уровень.

Количество баллов от 16 до 20 по факторам А, В, С, Д, К, М, Н является высокой оценкой, значит, соответствующее качество личности явно выражено (например, общительность по фактору А).

Количество баллов 13, 14, 15 говорит об определенном преобладании качества, соответствующего высокой оценке (например, общительности над замкнутостью).

Количество баллов 5, 6, 7 свидетельствует о преобладании качества, соответствующего низкой оценке (например, замкнутости над общительностью).

Количество баллов 8-12 означает примерное равновесие между двумя противоположными личностными качествами (например, в меру открыт, в меру замкнут).

Если опрашиваемый набрал 12 и более баллов по шкале Л, то результаты опроса необходимо признать недостоверными.

Если опрашиваемый набрал более 20 (из 40) баллов по шкале П (склонность к асоциальному поведению), то это свидетельствует об определенных личностных проблемах в какой-либо сфере жизни: в семье, в отношениях с друзьями, на работе, в отношениях с окружающими. В этом случае необходимо провести дополнительное собеседование, чтобы выявить, насколько серьезны возникшие проблемы.

Тест Томаса-Килманна на стиль поведения в конфликтной ситуации

Инструкция:

В каждой паре выберите то суждение, которое наиболее точно описывает ваше типичное поведение в конфликтной ситуации.

Рассмотрим ситуацию, когда вы обнаруживаете, что ваши желания отличаются от желаний другого человека, как вы обычно реагируете? Здесь вы найдете несколько пар утверждений, описывающих возможное ответное поведение. В каждой паре обведите утверждение «А» или «Б», которое наиболее характерно для вашего поведения. Во многих случаях ни поведение «А», ни поведение «Б» не являются для вас типичным. В таком случае обведите тот ответ, который в наибольшем приближении соответствует вашим возможным действиям.

Внесите ваши результаты в таблицу. Стиль, набравший наибольшее число баллов — ваш стиль разрешения конфликтов.

Стимульный материал (вопросы).

1. А) Иногда я предоставляю другим возможность взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.
2. Б) Чем обсуждать то, в чём мы расходимся, я стараюсь обратить внимание на то, в чем согласны мы оба.
3. А) Я стараюсь найти компромиссное решение.
4. Б) Я пытаюсь уладить дело с учетом всех интересов другого и моих собственных.

5. А) Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.
6. Б) Я стараюсь успокоить другого и стремлюсь, главным образом, сохранить наши отношения.
7. А) Я стараюсь найти компромиссное решение. Б) Иногда я жертвую своими собственными интересами ради интересов другого человека.
8. А) Улаживая спорную ситуацию, я всё время стараюсь найти поддержку у другого.
9. Б) Я стараюсь сделать всё, чтобы избежать бесполезной напряжённости.
10. А) Я стараюсь избежать возникновения неприятностей для себя.
11. Б) Я стараюсь добиться своего.
12. А) Я стараюсь отложить решение сложного вопроса с тем, чтобы со временем решить его окончательно.
13. Б) Я считаю возможным в чём-то уступить, чтобы добиться чего-то другого.
14. А) Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.
15. Б) Первым делом я стараюсь ясно определить то, в чём состоят все затронутые интересы и спорные вопросы.
16. А) Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий.
17. Б) Я предпринимаю усилия, чтобы добиться своего.
18. А) Я твердо стремлюсь достичь своего.
19. Б) Я пытаюсь найти компромиссное решение.
20. А) Первым делом я стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы.
21. Б) Я стараюсь успокоить другого и стремлюсь, главным образом, сохранить наши отношения.
22. А) Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры.
23. Б) Я даю возможность другому в чём-то остаться при своем мнении, если он также идет навстречу мне.
24. А) Я предлагаю среднюю позицию.
25. Б) Я пытаюсь убедить другого в преимуществах своей позиции.
26. А) Я сообщаю другому свою точку зрения и спрашиваю о его взглядах.
27. Б) Я пытаюсь показать другому логику и преимущество своих взглядов.
28. А) Я мог бы постараться удовлетворить чувства другого человека и сохранить наши отношения.
29. Б) Я стараюсь сделать всё необходимое, чтобы избежать напряженности.
30. А) Я стараюсь не задеть чувства другого.
31. Б) Я пытаюсь убедить другого в преимуществах моей позиции.
32. А) Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.
33. Б) Я стараюсь сделать всё, чтобы избежать бесполезной напряжённости.
34. А) Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своём.
35. Б) Я дам возможность другому в чём-то оставаться при своём мнении, ЕСЛИ он также идет мне навстречу.
36. А) Первым делом я стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы.
37. Б) Я стараюсь отложить решение сложного вопроса с тем, чтобы со временем решить его окончательно.
38. А) Я пытаюсь немедленно разрешить наши разногласия.
39. Б) Я стараюсь найти наилучшее сочетание выгод и потерь для нас обоих.
40. А) Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого.
41. Б) Я всегда склоняюсь к прямому обсуждению проблемы.

42. А) Я пытаюсь найти позицию, которая находится посередине между моей итой, которая отстаивается другим.

43. Б) Я отстаиваю свои желания.

44. А) Как правило, я озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас.

45. Б) Иногда я предоставляю другим возможность взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.

Темы эссе:

1. «Общение и его роль в моей будущей профессиональной деятельности»

2. «Особенности общения в молодежной среде»

3. Манипулятивное общение как форма межличностного взаимодействия

Практические задания

Деловые игры

1. Порядок проведения деловой игры:

При проведении деловой игры распределение ролей не производится, а участниками являются все присутствующие на занятии.

Руководитель игры напоминает участникам основные теоретические положения по подготовке деловых совещаний, включающие следующие основные группы действий: планирование совещания; формирование повестки дня; определение состава участников;

подготовка участников к совещанию; подготовка к совещанию руководителя; подготовка помещения; непосредственное проведение совещания.

Задание

Вы – ведущая строительная компания города Н. В этом году участились пожары на ваших строительных объектах. Это наносит колоссальный ущерб бизнесу. Ваш бюджет позволяет выделить средства на решение этой проблемы в размере 30 тыс. долларов.

Таким образом, основная задача разработать план решения вопроса, который бы обеспечивал нормальные условия работы компании.

Порядок выполнения работы:

1. Выделите из группы 4-х обучающихся с поручением оценить действия и поведение участников совещания. Одного из них назначьте руководителем группы экспертов.

2. Сформируйте подгруппы участников подготовки совещания (те, кто готовят документы к совещанию, те, кто участвуют в совещании, те, кто готовят документы после совещания).

3. Остальная часть группы обучающихся – участники совещания, которые должны задавать вопросы в ходе проведения совещания.

Если, по мнению ведущего, цель совещания достигнута, подводятся итоги работы. Если выработка решения не получается, можно попробовать упростить задачу, изменив предлагаемые обстоятельства. В заключение формулируется итоговое решение и записывается в форме резолюции.

Инструкция для участника № 1. Вы — компания «Пожконтроль», занимающаяся пожарным аудитом, то есть устанавливает степень соответствия предприятия всем нормам противопожарной безопасности.

Ваш клиент, ООО «Акваэксперт», просрочил оплату ваших услуг. За два дня до срока оплаты Вы напомнили директору этой компании (именно он занимается закупками и отдает распоряжения о перечислении денег) о приближении срока оплаты, он обещал оплатить счет. Пришел день оплаты, но деньги так и не поступили, поэтому на следующий день Вы решили лично встретиться с должником.

Компания «Акваэксперт» является крупным клиентом, который приносит хороший доход, и Вы не хотите испортить отношения с ним. Регулярно открывая новый филиал, эта компания обращается к вам за услугами.

Ваша задача: добиться оплаты оказанных услуг, не испортив при этом отношения с клиентом.

Инструкция для участника № 2. Вы — директор ООО «Акваэксперт». Компания «Пожконтроль» предоставило вам услугу по пожарному аудиту с отсрочкой платежа, что для вашей компании очень выгодно. Как правило, Вы оплачиваете счета вовремя. Но в этот раз Вы просрочили дату платежа, хотя менеджер напоминал Вам об оплате за два дня до окончания срока, поскольку данная сумма нужна Вам для обучения персонала. Вы можете оплатить счет, но Вам это невыгодно. На следующий день после наступления даты директор приехал к вам на встречу.

Ваша задача: максимально оттянуть сроки оплаты услуги, не испортив при этом отношения.

Этапы игры: этапы проведения переговоров.

Распределение ролей. Условно разделяем аудиторию на две команды: компания «Пожконтроль» и компания ООО «Акваэксперт». Участники выбирают директоров, заместителей, инспекторов, экономистов и т.д. и продумывают аргументы в защиту своих позиций.

Составление документации:

1. Протокол о распределении должностей.
2. Письмо – предложение (одна договаривающаяся сторона) и ответ на него (другая договаривающаяся сторона).
3. Договор.
4. Акты выполненных работ.

Все документы подшиваются в папку и передаются экспертной группе. Оценка действий участников игры:

Баллы: за использование речевых этикетных формул, за использование профессиональных терминов, за использование речевых тактик.

Штрафные баллы: за несоблюдение речевого этикета, грамматические ошибки, речевые ошибки, некорректный вопрос, излишнюю эмоциональность, неправильное использование профессионального термина.

2. Убеждающая коммуникация»

Для участия в игре нужны 2 команды от 4 до 10 человек. Участие в переговорах будут представлять по 1 добровольцу. На подготовку каждой команде дается 10 минут, переговоры проводятся на протяжении 15 минут, на обсуждение выделяется 20-30 минут. Членам команд даются следующие задание. Первая команда представляет интересы начальника компьютерного обеспечения компании «Глобал», вторая - менеджера по сбыту компании «Апельсин», которая занимается поставками компьютеров.

Начальнику компьютерного обеспечения нужно во время назначенной встречи договориться о поставке новых компьютеров, которые помогут в значительной мере увеличить объемы выполняемых работ и получить новую клиентскую базу. Но на данный момент вы не можете заплатить за такую партию компьютеров в ближайшие 2 месяца и, кроме этого, вы слышали, что будет повышение цен на компьютерную технику последних моделей. Чтобы достигнуть нужных вам договоренностей вы решили сделать намек на то, что возможно смените партнера (но не собираетесь делать этого на самом деле). Вы хотите получить 15 компьютеров по три для разных отделов, если будет меньше, то это чревато сложностью как распределить их, чтобы никто не обиделся.

Менеджеру по продажам компании «Апельсин» нужно провести переговоры на условиях, что цены на компьютеры, которые нужны «Глобал» повышены на 10 % и ваш руководитель дал четкое указание, что все заключенные сделки должны быть оплачены иначе у Вас, не будет премии за год. Все это усложняется тем, что от исхода разговора зависят ваши

бонусы за месяц. После переговоров проводится обсуждение по следующим критериям: насколько успешно были проведены переговоры, какие приемы были использованы, какие из них повлияли на исход переговоров, а какие нет, как вы оцениваете поведение обоих менеджеров, что еще можно было использовать.

Упражнение 1

Упражнение «Публичное выступление». Каждый обучающийся экспромтом в течение 2-3 минут должен рассказать перед аудиторией о каком-то предмете, событии, явлении. Темы (преподаватель выдает их перед началом выступления) могут быть самыми разными. Выступление может включать следующие пункты: определение предмета; описание его внешнего вида; -описание типичной обстановки, в которой встречается предмет, явление; - определение практикуемых или возможных способов его функционирования, использования; - определение происхождения предмета, явления; -описание перспектив, прогноз на ближайшее будущее.

Упражнение 2

Упражнение «Убеждающая речь» Цель упражнения – научиться создавать текст убеждающего типа, раскрывать основную мысль через систему аргументов. Преподаватель предлагает обучающимся раскрыть тему, обозначенную одним словом. Задача обучающегося – высказать свою позицию по теме, постараться быть убедительными, эмоциональными. Темы могут быть такими: - Доброта; -Друг; -Опоздание; -Бедность; -Транспорт; - Шпаргалка; - - Автомобиль; -Семья.

Упражнение 3

Придумайте интересное начало выступления в следующих условиях (вам надо связать тему выступления с ситуацией, т.е. придумать соответствующую завязку):

- 1) вы должны рассказать о книжных новинках детям 8 класса, а они только что пришли с урока физкультуры;
- 2) вы приглашаете школьников прийти на открытие выставки восковых фигур, а они только что писали двухчасовое сочинение по литературе;
- 3) вы выступаете в техникуме перед семнадцатилетними юношами и хотите убедить их посещать танцевальный кружок, где не хватает кавалеров.

Упражнение 4

Обучающийся должны найти ответы на вопросы: 1. Как должен вести себя оратор в следующих ситуациях: 1. В аудиторию забежала кошка. 2. Некоторые слушатели встанут и уходят. 3. В аудиторию все время заглядывают посторонние. 4. Слушатели на задних рядах разговаривают и мешают. 5. По ходу выступления задают вопрос, на который оратор не может ответить. 6. Стало душно. 7. С места раздаются грубые, провокационные выкрики, реплики. 8. Слушатели зевают.

Упражнение 5

Разбейтесь на пары. Вам нужно найти способ вынудить другого сделать то, что ему по душе, а ему – найти способ отказать «нахалу». Примеры просьб: 1. Я слышал о вас как о человеке, который никогда никому не отказывает. Не могли бы вы одолжить 15000 рублей? Мне скоро должны вернуть долг, и я сразу же вам отдам. 2. Неужели вы откажетесь принять участие в этом вечере? Мы ведь не всех приглашали. Но нам известно, что вы-то знаете толк в настоящем искусстве! Найденные приемы манипулирования и защиты от них обсудите в группе.

Упражнение 6

Группа разбивается на пары и проводит телефонные разговоры в следующих ситуациях: поликлиника, редакция журнала, деканат, банк, магазин, иностранное консульство. Тема разговора произвольна, но надо соблюдать следующие условия: провести разговор грамотно, задать всего один вопрос, используя при этом минимальное количество слов. Затем

собеседники меняются ролями и снова ведут разговор в заданных ситуациях.

Упражнение 7

Вы рекламный агент и приходите к новому клиенту, потребности и вкусы которого вам неизвестны. Вам необходимо:

расположить к себе клиента; убедить его сделать заказ сразу;

убедить обратиться к вам через некоторое время.

Типы клиентов: весельчак;

жадный, но с деньгами; педант;

бизнес-леди; самовлюбленный; молодой руководитель; интеллигент;

невежда; иностранец;

не принимающий сам решения; новатор;

рационалист; своевластный; неуверенный в себе; нервный; консерватор; «воображала»; «грубиян»; «франт»; случайный.

Упражнение 8

Одежда для первого впечатления Цель: анализ своих возможностей, создание имиджа.

Задание: прочитайте предлагаемые рекомендации, продумайте варианты одежды для следующих деловых целей: 1. самопрезентация, 2. участие в деловом совещании, 3. вечерний ужин с деловыми партнерами.

Упражнение 9

Каждый участник, получивший бумажку с персонажем, должен устроить самопрезентацию от имени этого персонажа, выбрав при этом должность, на которую персонаж претендует. Время подготовки – 5 минут. Остальные участники из хода самопрезентации должны были угадать, что же это за персонаж.

Вопросы для обсуждения после завершения:

Легко ли было выбирать должности и службы для персонажей? Легко ли было их представлять?

Упражнение 10

Каждый участник пробует себя в роли соискателя. Кто-либо из членов группы играет роль работодателя. Ведущий тренинга может дать установку на отказ "соискателю" или предъявление ему жестких требований. Это придаст игре более реалистичный и творческий характер. Члены группы, не принимающие участие в собеседовании, являются наблюдателями, которые анализируют и оценивают по ее завершении, дают обратную связь «соискателю» относительно эффективности его самопрезентации и поведения на собеседовании.

Упражнение 11

Разработка правил этикета при проведении делового совещания, деловой беседы, деловой дискуссии.

Дискуссия

«За» и «Против». Цель - научиться видеть проблему с разных сторон, подбирать аргументы и контраргументы к одному и тому же тезису; воспитывать в себе уважительное отношение к иному мнению. Работа ведется в командах, каждая из которых делится на подгруппы. Команде предлагается афоризм, обозначающий спорную нравственную проблему. Например, «Образование должно быть платным», «Честная сделка не ссорит» и др.

I этап работы. В каждой команде первая подгруппа ищет аргументы, подтверждающие выбранный тезис, вторая – опровергающие этот тезис. Между собой подгруппы мнениями не обмениваются.

II этап работы. Подгруппы меняются ролями: теперь первая подгруппа ищет контраргументы, а вторая – наоборот. Таким образом, каждая подгруппа самостоятельно

подбирает 2 набора аргументов к спорному тезису.

III этап работы. Подгруппы внутри каждой команды знакомят друг друга с результатами проделанной работы, сопоставляя аргументы «за» и «против». Затем они выбирают наиболее точные и удачные аргументы и объединяются для принятия общего решения в команду.

IV этап работы. Каждая команда готовит выступление, содержащее проблемный анализ выбранного или предложенного тезиса: нравственная проблема рассматривается с учетом аргументов и контраргументов.

V этап работы. Выступление команд. Каждая из команд должна оценить своих оппонентов, высказав свое мнение.

VI этап работы. Преподаватель подводит итоги дискуссии, высказав свое мнение в качестве независимого арбитра

Возможные темы рефератов

1. Общение как фактор человеческой жизнедеятельности.
2. Эффективные и неэффективные коммуникации.
3. Причины повышения интереса к исследованию теоретических и практических проблем общения.
4. Основные направления прикладной психологии общения.
5. Эмпатия личности и общение.
6. Невербальные средства общения.
7. Манипулятивное общение.
8. Личностные факторы успешного общения.
9. Взаимопонимание в общении
10. Структура отношений субъекта затрудненного и незатрудненного общения.
11. Социально-психологические показатели делового общения.
12. Приемы эффективной коммуникации.
13. Особенности понимания и интерпретации в межличностном общении.
14. Принципы выхода из ситуаций затрудненного взаимодействия.
15. Эффективное поведение в конфликтной ситуации.
16. Правила эффективной коммуникации в деловом общении.
17. Структура и основные нарушения процесса коммуникации в деловом общении.
18. Средства повышения воздействия на аудиторию в процессе публичного выступления.
19. Стрессовые факторы делового общения.
20. Деловая критика: этические и технологические принципы, правила и приемы осуществления и восприятия.
21. Характерные черты переговорного процесса как вида делового общения.
22. Этапы прохождения переговорного процесса и задачи на каждом из них.
23. Причины возникновения коммуникативных барьеров и способы их преодоления.
24. Манипуляции в переговорном процессе: способы противодействия.
25. Презентация как вид коммуникативной деятельности, ее основные принципы. Презентационные умения и навыки.

Критерии оценки реферата.

1. Актуальность темы исследования.
2. Соответствие содержания теме.
3. Правильность и полнота использования источников.
4. Соответствие оформления реферата стандартам.

По усмотрению преподавателя рефераты могут быть представлены на практических занятиях.

Шкала оценивания результатов по заданиям для проведения текущего контроля успеваемости по дисциплине

% верных решений (ответов)	Шкала оценивания
85-100	5 - отлично
71-84	4 - хорошо
50-70	3 - удовлетворительно
0-49	2 - неудовлетворительно

Текущий контроль успеваемости для обучающихся по очной форме

Контрольная работа представляет собой систематическое, достаточно полное изложение авторского решения соответствующей проблемы и выполнение заданий в рамках дисциплины, которая является одним из видов текущего контроля успеваемости обучающихся очной формы обучения.

Цели контрольной работы:

- проверка и оценка знаний обучающихся;
- закрепление практических навыков применения теоретических подходов и методов анализа на учебных примерах и задачах;
- получение информации об уровне самостоятельности и активности обучающегося, об эффективности форм и методов учебной работы.

Контрольные работы выполняются обучающимися в сроки, предусмотренные учебным планом и календарным учебным графиком.

Контрольная работа выполняется в рукописном или в печатном (компьютерном) варианте на листах формата А4 в 1 экземпляре с соблюдением установленного формата. Текст набирается шрифтом Times New Roman 12, через 1 интервал, абзацный отступ - 1,25 см, выравнивание по ширине страницы. Страница должна иметь следующие поля: левое - 25 мм, правое - 10 мм, верхнее и нижнее - 20 мм. Титульный лист содержит информацию об обучающемся выполнившим контрольную работу (ФИО обучающегося, направление подготовки, группа); наименование дисциплины; ФИО преподавателя, проверяющего работу.

Задания для контрольных работ разрабатываются преподавателем дисциплины по вариантам, которые содержат:

- 1) Задание в форме ответа на теоретический вопрос по теме (разделу) – объем не более 2-3 страниц;
- 2) Задания, составленные в форме тестов (2 задания открытого и закрытого типа, разработанные в фонде оценочных средств).

Готовая контрольная работа в электронном виде прикрепляется в электронную образовательную среду Moodle в профиль обучающегося выполнившего работу до начала сессии. Если работа в рукописном варианте, то она должна быть отсканирована и прикреплена.

Шкала и критерии оценивания контрольной работы

№ п/п	Критерии	Зачтено
Теоретический вопрос		
1	Глубина проработки материала	Основные теоретические положения по вопросу раскрыты. Имеются элементы обоснования выводов
2	Представление	Имеются элементы систематизации информации, факты применения профессиональной терминологии
3	Использование рекомендованной литературы	Основные источники рекомендованной литературы использованы

4	Грамотность изложения и качество оформления	Продемонстрирована культура речи. Соблюдены основные требования к оформлению
Выполнение тестовых заданий		

Если работа не отвечает названным критериям, выставляется оценка «не зачтено».

Зачтено-экзаменационные материалы для промежуточной аттестации (зачет)

Теоретические вопросы к зачету

1. Сравнительная характеристика понятия «общение» в психологии: отечественный и зарубежный подходы.
2. Вспомните и кратко охарактеризуйте основные виды и типы общения.
3. Вспомните и кратко охарактеризуйте основные средства, стороны и функции общения.
4. Расскажите, в чем заключаются особенности механизмов общения: заражение, внушение, убеждение, подражание.
5. Охарактеризуйте коммуникативную сторону общения.
6. Вербальные средства коммуникации и их характеристика.
7. Какие приемы активного слушания в процессе коммуникации Вы знаете.
8. Невербальные средства коммуникации и их характеристика
9. Что такое «коммуникативные барьеры»? Каковы способы их преодоления?
10. Перцептивная сторона общения. Виды социальной перцепции.
11. Основные перцептивные эффекты в процессе общения.
12. Раскройте содержание механизмов межличностного познания: эмпатия, идентификация и рефлексия.
13. Эталоны и стереотипы как результат и основа понимания в общении.
14. Раскройте суть манипулятивного общения как формы межличностного взаимодействия
15. Расскажите о средствах и механизмах манипулятивного поведения.
16. Расскажите о приемах эффективной коммуникации.
17. Раскройте сущность, особенности, классификации, способы профилактики и разрешения внутриличностных, межличностных и социально-групповых конфликтов
18. Чем отличается деловое общение от других видов общения
19. Опишите особенности делового стиля представителей различных культур
20. Охарактеризуйте формы делового общения
21. Перечислите принципы делового общения
22. Раскройте цели делового общения
23. Опишите этапы и функции деловой беседы
24. Перечислите основные правила ведения деловых бесед
25. Раскройте тактики аргументации
26. Дайте характеристику основных типов деловых совещаний
27. Методы принятия группового решения
28. Стили мотивирования со стороны ведущего совещание
29. Этапы деловой дискуссии
30. Роль ведущего в ведении деловой дискуссии
31. Характерные типы участников обсуждения
32. Перечислите общие правила ведения спора
33. Правила конструктивной критики

34. Охарактеризуйте этапы принятия решений
35. Публичное выступление как неотъемлемый процесс в практике делового общения
36. Подготовка и проведение публичного выступления
37. На каких принципах строится публичное выступление?
38. Какими средствами достигается убедительность речи?
39. Опишите стратегии и тактики самопрезентации
40. Перечислите приемы управления вниманием
41. Деловые переговоры: официальные и неофициальные, организационные, политические, международные, коммерческие.
42. Стратегии и техники деловых переговоров
43. Специфика ведения телефонных переговоров
44. Эффективность делового телефонного общения. Подготовка к деловой беседе по телефону.
45. Какие письменные виды делового общения вы знаете?
46. Деловая переписка. Служебные записки. Работа с деловой корреспонденцией
47. Preparing a self-presentation in a foreign language
48. Preparation of a report in a foreign language
49. Conducting and ethics of business correspondence
50. Business email ethics

Практические задания к зачету

Анализ высказываний

1. Прочитайте и проанализируйте высказывание Д. Рокфеллера. Что, по-вашему, означает «уметь общаться»? «Умение общаться с людьми – это такой же покупаемый за деньги товар, как сахар или кофе. И я готов платить за это умение больше, чем за какой-либо другой товар в мире».

2. В XVIII в. известный политик граф Честерфилд, готовя сына к дипломатической карьере, писал ему: «Говоря с людьми, всегда смотри им в глаза; если ты этого избегаешь, люди начинают думать, что ты считаешь себя в чем-то виноватым; к тому же ты теряешь возможность узнавать по выражению лиц, какое впечатление на них производят твои слова». Как вы считаете, граф дал сыну хороший совет? Какие бы рекомендации дали дипломатам вы?

Критерии оценивания промежуточной аттестации: зачет

Оценка	Критерии оценивания по зачету
«зачтено»	заслуживает обучающийся, полностью или практически полностью освоивший знания, умения, компетенции и теоретический материал, учебные задания не оценены максимальным числом баллов, в основном сформировал практические навыки.
«не зачтено»:	заслуживает обучающийся, не освоивший знания, умения, компетенции и теоретический материал, учебные задания не выполнил, практические навыки не сформированы.

Оценочные средства для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья выбираются с учетом их индивидуальных психофизических особенностей.

– при необходимости инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на зачете;

– при проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предусматривается использование технических средств, необходимых им в связи с их индивидуальными особенностями;

– при необходимости для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов процедура оценивания результатов обучения по дисциплине может проводиться в несколько этапов.

Процедура оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине (модулю) предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Дисциплина реализуется посредством проведения контактной работы с обучающимися (включая проведение текущего контроля успеваемости), самостоятельной работы обучающихся и промежуточной аттестации.

При проведении учебных занятий по дисциплине обеспечивается развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, преподавание дисциплины в форме курса, составленного на основе результатов научных исследований, проводимых институтом, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей).

Результат обучения считается сформированным, если теоретическое содержание курса освоено полностью; при устных собеседованиях обучающийся исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно излагает учебный материал; свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами заданий, требующих применения знаний, использует в ответе дополнительный материал; все предусмотренные рабочей учебной программой задания выполнены в соответствии с установленными требованиями, обучающийся способен анализировать полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий.

Результат обучения считается несформированным, если обучающийся при выполнении заданий не демонстрирует знаний учебного материала, допускает ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет задания, не демонстрирует необходимых умений, качество выполненных заданий не соответствует установленным требованиям.

Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины на занятиях лекционного типа

Лекционный курс предполагает систематизированное изложение основных вопросов тематического плана. В ходе лекционных занятий раскрываются базовые вопросы в рамках

каждой темы дисциплины. Обозначаются ключевые аспекты тем, а также делаются акценты на наиболее сложные и важные положения изучаемого материала. Материалы лекций являются опорной основой для подготовки обучающихся к практическим занятиям и выполнения заданий самостоятельной работы, а также к мероприятиям текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине.

В ходе лекционных занятий необходимо вести конспектирование учебного материала. Возможно ведение конспекта лекций в виде интеллект-карт.

Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины на занятиях практического типа

Практические (семинарские) занятия представляют собой детализацию лекционного теоретического материала, проводятся в целях закрепления курса и охватывают все основные разделы. Основной формой проведения семинаров и практических занятий является обсуждение наиболее проблемных и сложных вопросов по отдельным темам, а также решение задач и разбор примеров и ситуаций в аудиторных условиях.

Практические (семинарские) занятия обучающихся обеспечивают:

- проверку и уточнение знаний, полученных на лекциях;
- получение умений и навыков составления докладов и сообщений, обсуждения вопросов по учебному материалу дисциплины;
- подведение итогов занятий по рейтинговой системе, согласно технологической карте дисциплины.

Методические указания по самостоятельной работе обучающихся

Самостоятельная работа обеспечивает подготовку обучающегося к аудиторным занятиям и мероприятиям текущего контроля и промежуточной аттестации по изучаемой дисциплине. Результаты этой подготовки проявляются в активности обучающегося на занятиях и в качестве выполненных практических заданий и других форм текущего контроля.

При выполнении заданий для самостоятельной работы рекомендуется проработка материалов лекций по каждой пройденной теме, а также изучение рекомендуемой литературы.

В освоении дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья большое значение имеет индивидуальная учебная работа (консультации) – дополнительное разъяснение учебного материала.

Индивидуальные консультации по предмету являются важным фактором, способствующим индивидуализации обучения и установлению воспитательного контакта между преподавателем и обучающимся инвалидом или лицом с ограниченными возможностями здоровья.

6. Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение по дисциплине (модулю)

Основная литература:

1. Жернакова, М. Б. Деловые коммуникации : учебник и практикум для вузов / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 370 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00331-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/488972>

2. Чернышова, Л. И. Этика, культура и этикет делового общения : учебное пособие для вузов / Л. И. Чернышова. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 161 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-02406-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/490073>

Дополнительная литература:

ЗМелехова, Л. А., Русский язык: речевые практики : учебное пособие / Л. А. Мелехова. — Москва : Русайнс, 2024. — 84 с. — ISBN 978-5-466-07998-2. — URL: <https://book.ru/book/956202> (дата обращения: 25.07.2025). — Текст : электронный.

Интернет-ресурсы, в том числе современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Электронно-библиотечные системы (ЭБС) и базы данных

Доступ к ЭБС предоставляется из любой точки, в которой имеется доступ к сети «Интернет», как на территории Института, так и вне ее (удаленный доступ).

1. Образовательная платформа «ЮРАЙТ» - URL: <https://urait.ru/>
2. Электронно-библиотечная система «BOOK.ru» - URL: <https://www.book.ru>
3. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU - URL: <https://elibrary.ru>

(крупнейшая российская база научных публикаций, доступ к рефератам и полным текстам статей).

4. КиберЛенинка - URL: <https://cyberleninka.ru> (научная электронная библиотека открытого доступа).

Информационные справочные системы

1. Справочная правовая система «Консультант Плюс» - доступ по локальной сети с компьютеров библиотеки и компьютерных классов (актуальная база законодательства РФ, в т.ч. в сфере образования и социальной защиты).

Образовательные и справочные порталы

1. Федеральный портал «Российское образование» - URL: <http://www.edu.ru/>.
2. Российское общество «Знание» - URL: <https://znanierussia.ru/>.
3. Справочно-информационный портал «Грамота.ру» - URL: <http://gramota.ru/> (русский язык и культура речи).
4. Образовательный портал «Учеба» - URL: <http://www.uceba.com/>.
5. Словари и энциклопедии на Академике - URL: <https://dic.academic.ru/>.
6. Проект Государственного института русского языка им. А.С. Пушкина «Образование на русском» - URL: <https://pushkininstitute.ru/>.

Комплект лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения:

1. LibreOffice - офисный пакет
2. PDFedit – программа для работы с pdf
3. Yandex Browser – браузер
4. Менеджер архивов
5. Libre Base – программа для работы с БД
6. Inkscape – ПО для компьютерной графики
7. DIA – ПО для блока схем и диаграмм
8. GiMP - Программа обработки изображений

Перечень материально-технического обеспечения включает:

учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий практического (семинарского) типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы оснащенные компьютерной техникой с подключением к сети "Интернет" и доступом в электронную информационно-образовательную среду Института.

Наименование помещения.	Адрес
Перечень основного оборудования	

ОБЩИЙ ПРОФИЛЬ
38.03.02 Менеджмент
2024 год набора

<p>Учебная аудитория № 208 Учебная аудитория для проведения занятий лекционного и практического типа, выполнения курсовых работ, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля, промежуточной и итоговой аттестации. Оборудование: рабочее место преподавателя (1); рабочие места обучающихся (42); ноутбук с лицензионным ПО (LibreOffice) и возможностью выхода в сеть "Интернет" (1); мультимедийное оборудование (1); доска учебная (1); книжный шкаф (1); сплит-система(1); учебно-наглядные пособия; доступ в электронную информационно-образовательную среду Института.</p>	<p>350002, Краснодарский край, г. Краснодар, Центральный внутригородской округ, ул. им. Леваневского, д. 187/1</p>
<p>Аудитория № 218 Помещение для самостоятельной работы обучающихся Оборудование: рабочие места обучающихся (17); персональный компьютер с лицензионным ПО и возможностью выхода в Интернет (17); книжный шкаф (1); сплит-система (1); учебно-наглядные пособия; доступ в электронную информационно-образовательную среду Института.</p>	<p>350002, Краснодарский край, г. Краснодар, Центральный внутригородской округ, ул. им. Леваневского, д. 187/1</p>