

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Тамбовский государственный университет имени Г.Р. Державина»
Институт экономики, управления и сервиса
Кафедра "Сервис, туризм и торговое дело"

УТВЕРЖДАЮ:
Директор института



Е. Ю. Меркулова
«20» января 2021 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

по дисциплине Б1.В.10 Технология делового общения в индустрии гостеприимства

Направление подготовки/специальность: 43.03.02 - Туризм

Профиль/направленность/специализация: Организация и управление предприятиями индустрии туризма и гостиничного хозяйства

Уровень высшего образования: бакалавриат

Квалификация: Бакалавр

год набора: 2020

Авторы программы:

Кандидат педагогических наук, Куликова Яна Александровна

Кандидат экономических наук, Мачалкин Сергей Евгеньевич

Кандидат педагогических наук, Грицков Павел Михайлович

Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.02 - Туризм (уровень бакалавриата) (приказ Министерства образования и науки РФ от «08» июня 2017 г. № 516).

Рабочая программа принята на заседании Кафедры "Сервис, туризм и торговое дело" «12» января 2021 г. Протокол № 5

Рассмотрена и одобрена на заседании Ученого совета Института экономики, управления и сервиса, Протокол от «20» января 2021 г. № 5.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Цели и задачи дисциплины.....	4
2. Место дисциплины в структуре ОП бакалавра.....	6
3. Объем и содержание дисциплины.....	6
4. Контроль знаний обучающихся и типовые оценочные средства.....	23
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля).....	47
6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины.....	48
7. Материально-техническое обеспечение дисциплины, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы.....	49

1. Цели и задачи дисциплины

1.1 Цель дисциплины – формирование компетенций:

ПК-2 Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиенториентированных технологий

ПК-4 Способен осуществлять внутренние и внешние профессиональные коммуникации

1.2 Типы задач профессиональной деятельности, к которым готовятся обучающиеся в рамках освоения дисциплины:

- сервисный

1.3 Дисциплина ориентирована на подготовку обучающихся к профессиональной деятельности в сфере: 33 Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и пр. в сферах: оказание туристских, экскурсионных услуг населению и иных услуг необходимых для организации и реализации путешествий; формирование, продвижение и реализация туристского продукта; деятельность объектов туристской инфраструктуры и туристских сервисов; проектирование в туризме)

1.4 В результате освоения дисциплины у обучающихся должны быть сформированы:

Обобщенные трудовые функции / трудовые функции / трудовые или профессиональные действия (при наличии профстандарта)	Код и наименование компетенции ФГОС ВО, необходимой для формирования трудового или профессионального действия	Индикаторы достижения компетенций
- В/02.6 Взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами	ПК-2 Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиенториентированных технологий	Ведет переговоры с партнерами, согласовывает условия взаимодействия по реализации туристских продуктов
- С Проведение экскурсий - С/01.6 Разработка экскурсий - С/02.6 Проведение экскурсий	ПК-4 Способен осуществлять внутренние и внешние профессиональные коммуникации	Организует ведение переговоров с туристами, согласование условий договора по реализации туристского продукта, оказанию туристских услуг

1.5 Согласование междисциплинарных связей дисциплин, обеспечивающих освоение компетенций:

ПК-2 Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиенториентированных технологий

№ п/п	Наименование дисциплин, определяющих междисциплинарные связи	Форма обучения													
		Очная (семестр)							Заочная (семестр)						
		2	3	4	5	6	7	8	2	3	4	5	6	7	8

1	Адаптационная дисциплина для инвалидов и лиц с ОВЗ "Технологии и организация экскурсионной и выставочной деятельности"		+						+					
2	Анимация в индустрии туризма				+						+			
3	Сервисная деятельность и технологии гостиничного сервиса			+						+				
4	Сервисная практика						+						+	
5	Технологии и организация экскурсионной и выставочной деятельности		+						+					
6	Технология и организация операторских и агентских услуг		+						+					
7	Технология и организация туристской деятельности и гостиничного хозяйства	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
8	Транспортное обслуживание туристов						+						+	

ПК-4 Способен осуществлять внутренние и внешние профессиональные коммуникации

№ п/п	Наименование дисциплин, определяющих междисциплинарные связи	Форма обучения									
		Очная (семестр)					Заочная (семестр)				
		3	4	5	7	8	3	4	5	7	8
1	Адаптационная дисциплина для инвалидов и лиц с ОВЗ "Технологии и организация экскурсионной и выставочной деятельности"	+					+				
2	Анимация в индустрии туризма			+					+		
3	Интернет технологии и реклама в индустрии гостеприимства					+					+

4	Сервисная деятельность и технологии гостиничного сервиса		+					+			
5	Сервисная практика				+					+	
6	Технологии и организация экскурсионной и выставочной деятельности	+					+				
7	Технология и организация операторских и агентских услуг	+					+				

2. Место дисциплины в структуре ОП бакалавриата:

Дисциплина «Технология делового общения в индустрии гостеприимства» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений, учебного плана ОП по направлению подготовки 43.03.02 - Туризм.

Дисциплина «Технология делового общения в индустрии гостеприимства» изучается в 4 семестре.

3. Объем и содержание дисциплины

3.1. Объем дисциплины: 3 з.е.

Очная: 3 з.е.

Заочная: 3 з.е.

Вид учебной работы	Очная (всего часов)	Заочная (всего часов)
Общая трудоёмкость дисциплины	108	108
Контактная работа	52	8
Лекции (Лекции)	18	4
Практические (Практ. раб.)	34	4
Самостоятельная работа (СР)	56	96
Зачет	-	4

3.2. Содержание курса:

№ темы	Название раздела/темы	Вид учебной работы, час.						Формы текущего контроля
		Лекции		Практ. раб.		СР		
		О	З	О	З	О	З	
4 семестр								
1	Понятие делового общения	2	1	3	1	6	11	Опрос; Тестирование; Эссе
2	Структура и функции делового общения	2	-	4	-	7	11	Опрос; Выполнение практических заданий

3	Имидж делового человека	2	1	3	1	7	11	Опрос; Выполнение практических заданий
4	Вербальные средства общения	2	-	4	-	6	11	Опрос; Тестирование
5	Невербальные средства общения	2	-	4	-	6	11	Опрос; Выполнение практических заданий; Тестирование; Реферат
6	Формы делового общения. Деловая беседа	2	1	4	1	6	11	Опрос; Тестирование
7	Совещание как средство делового общения	2	-	4	-	6	10	Опрос; Тестирование
8	Деловые переговоры	2	-	4	-	6	10	Опрос; Тестирование
9	Деловой конфликт и пути его разрешения	2	1	4	1	6	10	Опрос; Выполнение практических заданий; Контрольная работа

Тема 1. Понятие делового общения (ПК-4)

Лекция.

Основные понятия предмета «Деловое общение». Виды и уровни делового общения (официальное, неофициальное, контактное, межличностное, массовое и т.д.). Принципы делового общения (цель, первые впечатления, поведение собеседника, тон беседы). Эффективность делового общения. Этические нормы делового общения.

Практическое занятие.

Вопросы для устного опроса

1. Понятие «деловое общение».
2. Виды делового общения (официальное, неофициальное, контактное, межличностное, массовое и т.д.).
3. Уровни делового общения.
4. Принципы делового общения (цель, первые впечатления, поведение собеседника, тон беседы).
5. Функции делового общения.
6. Эффективность делового общения.
7. Этические нормы делового общения.
8. Этапы делового общения: установление контакта, ориентация в ситуации, обсуждение вопросов, принятие решения, достижение цели, выход из контакта.

Задания для самостоятельной работы.

Тестовые задания

1. Деловое общение – это сложный многоплановый процесс развития контактов между людьми в...

а. служебной сфере

б. сфере общения

в. процессе взаимодействия

г. личном плане

2. Специфической особенностью Делового общения является...

а. неограниченность во времени

б. регламентированность

в. отсутствие норм и правил

г. разговор по душам

3. Деловой этикет включает в себя группы правил

а. нормы, взаимодействие равных по статусу

б. наставления, определенный контакт руководителя и подчиненного

в. требования руководителя к высшему управленческому звену

г. приказы подчиненного для руководителя

4. Установка контакта (знакомства) в Деловом общении предполагает

а. соблюдение нейтралитета

б. нарушение правил этикета

в. понимание другого человека

г. представление себя другому человеку

5. Служебные контакты должны строиться на...

а. партнерских началах

б. взаимном интересе

в. личной выгоде

г. корыстном интересе

6. По способу обмена информацией различают Деловое общение:

а. печатное

б. устное деловое общение

в. письменное

г. приказное

7. Устные виды Делового общения разделяются на...

а. монологические

б. групповые

в. письменные

г. печатные

8. Письменные виды Делового общения – это...

а. отчет, справка

б. докладная, акт

в. объяснительные записки

г. многочисленные служебные документы

1 9. Для уяснения проблемы при Деловом общении целесообразно задавать вопрос открытого типа, на который требуется ответ...

а. развернутый

б. однозначный

в. двусмысленный

г. неопределенный

10. Наиболее распространенной формой Делового общения является...

а. монолог

б. общение группой

в. диалоговое общение

г. молчание

Тематика для написания эссе

1. Развитие представлений об общении как специфическом виде деятельности.

2. Основные отличия общения от предметной деятельности.

3. Подход к общению как к творческой деятельности.

4. Функции общения.

5. Аналитические модели межличностного общения.

Тема 2. Структура и функции делового общения (ПК-2)

Лекция.

Функции делового общения: коммуникативная, перцептивная и интерактивная. Коммуникативный аспект общения в профессиональной сфере. Общение как обмен информацией. Типы информации. Перцептивный аспект общения в профессиональной сфере. Общение как восприятие (перцепция) людьми друг друга. Детерминанты межличностного восприятия. Эталоны и стереотипы восприятия. Интерактивный аспект общения в профессиональной сфере. Общение как взаимодействие партнеров. Позиции в общении. Стили и формы взаимодействий. Манипуляции в общении. Защита от манипуляций. Типы взаимодействий: кооперация, конкуренция.

Практическое занятие.

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».

Задание 2

Проанализируйте байку «Искусство красноречия». Какую роль играет в общении умение слушать?

К Сократу в Афины издалека приехал молодой человек, горящий желанием овладеть искусством красноречия. Поговорив с ним несколько минут, Сократ потребовал с него за обучение двойную плату. -Почему? – изумился ученик. -Потому, - ответил философ, - что мне придется обучать тебя не только говорить, но и тому, как молчать и слушать.

Задание 3

Прочитайте байку «Страшный сон». О какой функции общения здесь идет речь? Как связаны между собой содержание информации и форма ее подачи собеседнику?

Один восточный правитель увидел сон, что у него один за другим выпали зубы. В сильном волнении он призвал к себе толкователя снов. Тот выслушал его озабоченно и сказал: «Повелитель, я вынужден сообщить тебе печальную весть – ты потеряешь одного за другим всех своих близких!». Эти слова вызвали гнев властелина. Он велел прогнать несчастного и пригласил другого толкователя. Тот, выслушав сон, сказал: «Я счастлив сообщить тебе радостную новость – ты переживешь всех своих близких!». Придворные очень удивились: «Ведь ты сказал то же самое!». На что последовал ответ: «Очень многое зависит не от того, что сказать, а от того, как сказать!».

Задания для самостоятельной работы.

1. Назовите три стороны общения и объясните их взаимосвязь.
2. В чем заключаются функции общения?
3. Перцептивная сторона делового общения: понятие социальной перцепции, механизмы межличностного восприятия, эффекты межличностного восприятия, способы борьбы с бессознательными искажениями образа делового партнера
4. Интерактивная сторона делового общения: основные теории интеракции, манипулятивная интеракция, основные группы манипулятивных уловок: организационно- процедурные, логические и психологические
5. Коммуникативная сторона делового общения: виды коммуникативных барьеров, техники активного слушания – основа коммуникативной компетентности, техники регуляции эмоционального состояния, вербальный и невербальный каналы передачи информации

Тема 3. Имидж делового человека (ПК-2)

Лекция.

Влияние внешнего образа на ход деловых контактов (одежда, обувь, манера поведения, запах). Роль имиджмейкера в деловом образе. Стил ь и цветовая гамма одежды. Техника самопрезентации (шпаргалка). Стил ь и цветовая гамма одежды. Этическая выразительность телодвижений. Манеры и жесты, корректность, непринужденность, воодушевление, уверенность и дружелюбный тон.

Практическое занятие.

Вопросы для устного опроса

1. Понятие имиджа и его компоненты
2. Виды имиджа формирующей информации
3. Значение имиджа в деловой сфере
4. Факторы, влияющие на внешнее впечатление (внешний вид, окружающие человека люди, вещи, речь, манеры)
5. Личностный имидж. Профессиональный имидж и карьера
6. Позитивный деловой имидж и деловая коммуникация

Задания для самостоятельной работы.

Тематика для подготовки презентаций:

1. Имидж деловой женщины
2. Имидж делового мужчины

Тема 4. Вербальные средства общения (ПК-4)

Лекция.

Сущность вербального общения. Структура речевого общения. Некоторые принципы речевого общения. Культура речи. Барьеры речи.

Практическое занятие.

Вопросы для устного опроса

1. Сущность вербального общения.
2. Виды вербального общения
3. Правила и приемы вербального общения
4. Структура речевого общения.
5. Некоторые принципы речевого общения.
6. Культура речи.
7. Барьеры речи.

Задания для самостоятельной работы.

Тестовые задания

1. Знаковая система -это
 - а) совокупность знаков устроенных определенным образом;
 - б) соотнесенность знака с определенным понятием;
 - в) полное или частичное повторение сообщения.
2. Важнейшей функцией речи является:
 - а) коммуникативная;
 - б) экспрессивная;
 - в) апеллятивная.
3. Какая функция языка является частной:
 - а) апеллятивная;
 - б) фатическая;
 - в) коммуникативная.
4. Информация -это
 - а) сведения которые представляют определенный интерес для людей и которыми люди обмениваются в процессе общения;

б) полное или частичное повторение сообщения, которое сопровождает получение новых данных;

в) это устные и письменные сообщения.

5. Вербальные коммуникации - это

а) устные и письменные сообщения;

б) знаковые системы;

в) соотнесенность знака с определенным понятием.

6. Самая полная и совершенная система коммуникации - это

а) информация;

б) знаковая система;

в) человеческий язык

7. Вербальные коммуникации осуществляются с помощью:

а) жестов

б) информационных технологий

в) определенного темпа речи

г) похлопываний по плечу

д) устной речи

8. Общение - это:

а) процесс передачи информации

б) процесс установления контактов между людьми

в) процесс формирования и развития личности

г) все ответы верны

9. Можно ли назвать речевым общение между глухонемыми людьми?

а) да

б) нет

10. Речевой этикет - это

а) наука, объектом которой является мораль, нравственность

б) правила поведения в колледже

в) совокупность правил поведения

г) правила, которые регулируют речевое поведение

11. К видам речевой деятельности не относятся

а) Говорение

б) Слушание

в) Письмо

г) Рассуждение

12. К типам речевой коммуникации по целям относятся:

а) информирование

б) публичная речь

в) развлечение

г) убеждение

Тема 5. Невербальные средства общения (ПК-4)

Лекция.

Специфика невербального общения. Компоненты невербальной коммуникации: визуальные (кинесика, жесты, мимика, позы, проксемика), акустические (голос и интонация) и тактильные (прикосновения).

Практическое занятие.

Вопросы для устного опроса

1. Специфика невербального общения.

2. Функции невербальной коммуникации

3. Компоненты невербальной коммуникации: визуальные (кинесика, жесты, мимика, позы, проксемика), акустические (голос и интонация) и тактильные (прикосновения).

4. Средства невербальной коммуникации: телесный контакт; дистанция между общающимися; ориентация, т.е. положение сидящих или стоящих партнеров по отношению друг к другу; внешний вид; поза тела; кивок головой; выражение лица (мимика); жесты; взгляд; паравербальные и экстравербальные сигналы.

5. Паралингвистические особенности невербальной коммуникации.

6. Зоны и дистанция в деловой коммуникации. Интимная зона. Личная зона. Социальная зона. Публичная зона (зона общения).

Практические задания

Упражнение на систематизацию невербальных сигналов

Попытайтесь классифицировать приведенные ниже перечни неязыковых сигналов по пяти категориям: поза, мимика, жестикуляция, дистанцирование, интонация.

Все сигналы “вложены” в предложения, которые дают некоторое представление об общей ситуации или позволяют догадаться о ней, например, Вы мечтательно рассмеялись. Ответ: мимика.

1. Он воскликнул: “Хотел бы я хоть раз убедиться, что ты выполнишь порученное тебе дело!”

2. Она отступила на шаг назад: “Что ты себе вообразил?”

3. Он стоял, прислонившись к буфету, скрестив ноги

4. Четырехлетняя девочка уверяла свою маму, что может застегнуть пальто самостоятельно. Мама сказала: “Конечно, ты сможешь это сделать, мое сокровище!” – и тут же сама застегнула пальто малышке

5. В то время, как Н. уверял, что ищет контактов с молодым поколением, он неоднократно выставлял руки вперед, словно защищаясь, будто хотел отодвинуться от слушателей

6. Вы ждете, переминаясь с ноги на ногу, пока секретарь заполняет бланк

7. Он идет к окну и закрывает его.

8. Она безмолвно на него взглянула, но крылья ее носа дрожали от едва сдерживаемого возбуждения.

9. Кофе был столь горячим, что он инстинктивно его выплюнул.....

10. Он иронично сказал: “Коробка передач просто счастлива, что вы так сильно жмете на педаль!”.

Задания для самостоятельной работы.

Тестовые задания

1. Общение - это:

- Все ответы верны
- Процесс передачи информации
- Процесс установления контактов между людьми
- Процесс формирования и развития личности

2. Вербальные коммуникации осуществляются с помощью:

- Жестов
- Информационных технологий
- Определенного темпа речи
- Похлопываний по плечу
- Устной речи

3. К средствам невербальной коммуникации относятся:

- Все ответы верны

- Кинесика
- Проксемика
- Такетика

4. Персональная дистанция в процессе общения:

- 120-350см
- 15-50см
- 50-120см
- Свыше 350см

5. Деловой стиль взаимодействия партнеров включает:

- Ослабление контроля за социально-статусными и этикетными нормами
- Признание ценности и значимости поведенческих действий друг друга
- Рациональное использование партнерами поддерживающих техник
- Умение партнеров адаптировать собственные профессиональные знания к каждой деловой ситуации

6. К открытым вопросам в деловой коммуникации относятся:

- Альтернативные
- Зеркальные
- Информационные
- Риторические

7. . К средствам невербальной коммуникации относятся:

- Все ответы верны
- Кинесика
- Проксемика
- Такетика

8. Кинесическими средствами невербального общения выступают:

- Поза
- Покашливание
- Рукопожатие
- Устная речь

9. Невербальными средствами общения являются

- Взгляд
- Походка
- Рукопожатие
- Телефон
- Электронная почта

10. Побудительная информация в деловой коммуникации реализуется в виде:

- Познавательного сообщения
- Призыва
- Приказа
- Просьбы

11. Проксемическими характеристиками невербального общения являются:

- Дистанция между общающимися
- Мимика
- Похлопывание по спине
- Телефон
- Угол общения партнеров

12. Просодическими средствами невербального общения выступают

- Громкость голоса
- Дистанция между общающимися
- Жесты
- Интонация
- Плач

Тема 6. Формы делового общения. Деловая беседа (ПК-4)

Лекция.

Понятие деловой беседы. Подготовка к деловой беседе. Этапы, принципы и правила проведения деловой беседы. Задачи деловой беседы. Коммуникативные навыки, используемые в деловой беседе: а) навык активного слушания; б) навык составления вопросов и их постановки перед собеседником. Основные ошибки деловой беседы. Деловая беседа по телефону. Особенности телефонного разговора.

Практическое занятие.

Вопросы для устного опроса

1. Понятие деловой беседы.
2. Основные функции деловой беседы.
3. Правила проведения деловой беседы
4. Этапы деловой беседы
5. Задачи деловой беседы
6. Деловая беседа по телефону
7. Особенности телефонного разговора
8. Как вести себя во время телефонного разговора

Задания для самостоятельной работы.

Тестовые задания

1. Главное требование культуры общения по телефону – это...

а. краткость (лаконичность) изложения

б. длительность общения

в. четкость изложения

г. жесткость в разговоре

2. Деловые беседы и переговоры осуществляются в форме...

а. невербальной

б. вербальной

в. рефлексивной

г. нерефлексивной

3. Деловые беседы часто проходят...

а. на улице

б. в формальной обстановке

в. в общественном транспорте

г. в неформальной обстановке

4. Деловая беседа может...

а. предварять переговоры

б. вредить переговорам

в. быть их составной частью

г. способствовать конфликтной ситуации

5. Первым этапом переговорного процесса может быть...

а. ультиматум

б. ознакомительная встреча (деловая беседа)

в. обсуждение претензий

г. встреча экспертов

6. Общаясь через переводчика, необходимо соблюдать следующие правила...

а. сопровождать речь поговорками

б. говорить медленно, четко формулируя мысли

в. говорить большой объем материала

г. учитывать реакцию партнеров

7. Овладение навыками Делового общения является необходимым для будущих деловых людей

а. менеджеров

б. воспитателей детского сада

в. обходчиков путей

г. экономистов

8. Общение всегда есть диалог

а. одного человека с другим

б. наедине с собой

в. человека с машиной

г. технических устройств

9. Профессиональное общение руководителя зависит от...

а. характера взаимосвязей и взаимоотношений с подчиненными

б. установок и ценностей руководителя

в. характера взаимосвязей и взаимоотношений с коллегами

г. все ответы верны

10. Основными объектами управляющих воздействий руководителя являются...

а. вышестоящее руководство

б. работники

в. партнеры

г. организация в целом

11. Основная задача руководителя в процессе управления людьми состоит во взаимодействии с...

а. персоналом

б. высшим руководством

в. подрядчиками

г. клиентами

12. Управленческая деятельность часто протекает на фоне действия ситуаций...

а. противоположных

б. конфликтных

в. любовных

г. нестандартных

13. Деловые беседы в области управленческой деятельности представляют собой целенаправленную коммуникацию...

а. с заранее планируемым эффектом и результатом

б. происходящую случайно

в. с непредсказуемым заранее эффектом и результатом

г. носящую информативный характер

14. Деловая беседа...

а. характеризуется частым переходом от одной темы к другой

б. направлена на достижение определенных производственных задач и проблем

в. позволяет выбрать соответствующие решения и реализовать их

г. отличается разнообразием обсуждаемых тем

15. Преимущества Деловой беседы как формы взаимной коммуникации обусловлены прежде всего...

а. повышением компетентности руководителя за счет предложений и мнений партнера

б. невозможностью дифференцированного подхода к учету всех факторов проблемы

в. ощущением собственной слабости в решении проблем

г. непониманием всех участников процесса

16. Для достижения оптимального эффекта в процессе Делового общения руководитель должен настраивать своего партнера на местное решение проблемы, учитывая, прежде всего его...

а. авантюризм

б. профессиональный уровень

в. малоопытность

г. полномочия и сферу ответственности

17. Проводя кадровую беседу, руководитель должен учитывать типичные черты характера своего собеседника, которые по-разному проявляются в отношении к:

а. своему коллективу

б. делу

в. политике

г. искусству

18. При приеме на работу в кадровой беседе оценивают претендента по:

а. умению спорить

б. способности к общению

в. внешнему виду

г. невнимательности к говорящему

19. Деловая беседа при увольнении сотрудника отличается от собеседования при приёме на работу, прежде всего по:

а. времени

б. комфортности

в. цели

г. методу

20. Проблемная или дисциплинарная беседа предназначена, прежде всего, для того, чтобы...

а. выяснить детали проблемной ситуации

б. получить информацию для решения проблемы

в. использовать власть для наказания виновных

г. наложить штрафные санкции

Тема 7. Совещание как средство делового общения (ПК-2)

Лекция.

Общая характеристика совещания как формы деловой коммуникации. Правила подготовки и проведения совещания. Ведение делового совещания. Этапы принятия решений. Способы нейтрализации «блокирующих» ситуаций в ходе совещания. Завершение делового совещания и составление его протокола.

Практическое занятие.

Вопросы для устного опроса

1. Характеристика совещания как формы деловой коммуникации.
2. Правила подготовки совещания.
3. Правила проведения совещания.
4. Блокирующие роли участников совещания.
5. Способы нейтрализации блокирующих ситуаций совещания.
6. Какие типы совещаний знаете?

Задания для самостоятельной работы.

Тестовые задания

1. Деловое совещание представляет собой:
 - а) форму коллегиального обсуждения вопросов с целью информирования и принятия решений;
 - б) форму воздействия на общественное мнение;
 - в) форму знакомства общественности с точкой зрения фирмы;
 - г) форму обмена информацией с деловым партнером.
2. Отметьте виды совещаний:
 - а) совещание с целью принятия решения;

- б) совещание с целью общения;
 - в) информативное совещание;
 - г) творческое совещание.
3. Деловое совещание по длительности не должно превышать:
- а) одного часа;
 - б) полутора-двух часов;
 - в) трех часов;
 - г) четырех часов.
4. Наилучшим временем проведения совещания являются:
- а) начало рабочего дня;
 - б) первая половина рабочего дня;
 - в) вторая половина рабочего дня;
 - г) конец рабочего дня.
5. Оптимальным является следующее число участников совместного обсуждения:
- а) 3-5;
 - б) 6-7;
 - в) 9—11;
 - г) 30-40.

Тема 8. Деловые переговоры (ПК-4)

Лекция.

Культура общения в процессе деловых переговоров (лексикон, образованность говорящего, профессиональный лексикон, эрудиция, речевые построения, система уловок). Переговоры как форма социального взаимодействия. Стратегия и особенности ведения переговоров. Этапы подготовки к переговорам (организационный аспект, содержательный аспект). Соглашение в переговорах (метод консенсуса, метод большинства). Анализ результатов переговоров (анализ, оценка). Тактические приемы ведения переговоров (выжидание, двойное толкование, оказание давления и др.

Практическое занятие.

Вопросы для устного опроса

1. Переговорный процесс – вид делового взаимодействия.
2. Характер деловых переговоров, определение их целей, организация.
3. Этапы и тактика ведения деловых переговоров.
4. Психологические и этические основы переговорного процесса.
5. Специфика переговоров как формы делового общения.
6. Критерии классификации видов переговоров: целевая ориентация, характер предмета, сфера социальной деятельности.
7. Основные функции переговоров: информативная, коммуникативная, регулятивно-координационная, контрольная.
8. Подготовка к переговорам, ее организационные аспекты: формирование делегации на переговорах.
9. Тактические приемы процесса: «уход», «выжидание», «салями», «пакетирование», «выдвижение требований в последний момент», «упреждающая аргументация» и т.п.

Задания для самостоятельной работы.

Тестовые задания

1. Переговоры представляют собой:
 - а) форму коллегиального обсуждения вопросов;
 - б) форму достижения соглашения по проблемам, затрагивающим интересы деловых партнеров;
 - в) форму обмена информацией с деловыми партнерами;

- г) форму воздействия на общественное мнение.
- 2. Главными функциями переговоров является:
 - а) высказывание своей точки зрения;
 - б) разрешение спорных вопросов;
 - в) нахождение путей сотрудничества;
 - г) получение удовольствия от общения.
- 3. Стратегия принципиальных переговоров предполагает:
 - а) анализ взаимных интересов участников переговоров;
 - б) анализ позиций участников переговоров;
 - в) учет только своих интересов каждой стороной переговоров;
 - г) стремление получить одностороннюю выгоду.
- 4. Отметьте принципы, лежащие в основе стратегии принципиальных переговоров:
 - а) разграничение между проблемой и личностями;
 - б) отождествление человеческих качеств и позиций партнеров;
 - в) использование субъективных критериев;
 - г) использование объективных критериев.
- 5. Отметьте принципы, лежащие в основе стратегии принципиальных переговоров:
 - а) сосредоточенность на позициях, а не на интересах;
 - б) сосредоточенность на интересах, а не на позициях;
 - в) поиск взаимовыгодных вариантов;
 - г) игнорирование интересов партнеров.
- 6. Стратегия соперничества реализуется через:
 - а) позиционный торг;
 - б) конструктивный поиск совместного решения;
 - в) взаимный учет интересов;
 - г) плодотворное сотрудничество.
- 7. К конструктивным тактическим приемам ведения переговоров относятся:
 - а) постепенное повышение сложности обсуждаемых вопросов;
 - б) выдвижение требований по нарастающей;
 - в) принятие первого предложения партнера;
 - г) разделение проблемы на отдельные составляющие.
- 8. К деструктивным тактическим приемам ведения переговоров относятся:
 - а) отказ от собственных требований;
 - б) постепенное повышение сложности обсуждаемых вопросов;
 - в) выдвижение требований в последнюю минуту;
 - г) расстановка ложных акцентов в собственной позиции;
 - д) разделение проблемы на отдельные составляющие;
 - е) выдвижение требований по нарастающей;
 - ж) выдвижение ультиматума.

Тема 9. Деловой конфликт и пути его разрешения (ПК-4)

Лекция.

Деловые конфликты: виды, структура и стадии развития. Предпосылки конфликтов. Динамика развития конфликтной ситуации. Стили поведения в конфликте. Причины и способы разрешения конфликта. Стресс и борьба с ним.

Практическое занятие.

Практические задания

Проанализируйте данные проблемные ситуации и составьте рекомендации по их разрешению.

Ситуация 1. Иван Геннадиевич для вас больше, чем босс. Он тот, кто способствовал вашему быстрому продвижению на новом месте работы. Вы часто вместе обедаете и даже играете в теннис. Однажды за столом, говоря об ожидаемом обновлении компьютеров, он упоминает, что компания XYZ Computer выделила ему 1000 долл. на "благие цели". Иван Геннадиевич просит забыть об этом. Две недели спустя вы узнаете, что заключен контракт с компанией XYZ несмотря на то, что цена, предложенная компанией ABC Computer, ниже и у вашей компании в прошлом были проблемы с надежностью продуктов XYZ. Сообщите ли вы вышестоящему начальнику о поступке Ивана Геннадиевича? Почему?

Ситуация 2. У одного из ваших дилеров на важной сбытовой территории недавно начались неурядицы в семье, и показатели его продаж упали. В прошлом это был один из самых высокопроизводительных продавцов фирмы. Как скоро войдет в норму его семейная жизнь, неясно, а пока что большое количество продаж теряется. Есть юридическая возможность ликвидировать выданную этому дилеру торговую привилегию и заменить его. Как вы поступите в этой ситуации?

Ситуация 3. Врач компании стала замечать возрастающее число случаев заболевания эмфиземой легких у рабочих, длительное время работающих на заводе компании. Она сообщает об этом руководству, и ей предлагают продолжать регистрировать число подобных случаев, но никому об этом не сообщать. В следующем году, с увеличением числа заболевших, она приходит к выводу о наличии связи между устарелой вентиляционной системой на различных участках завода и числом заболевших. Она ставит в известность об этом руководство фирмы, и ей снова предлагают продолжать наблюдение, но не проводить анализов и ничего никому не говорить, чтобы не встревожить рабочих. Есть ли у нее моральная обязанность поступать так, как ей велят? Есть ли у нее моральная обязанность предпринимать что-либо другое, кроме того, что ей велят?

Ситуация 4. Перерабатывающий завод, на котором действуют передовые методы организации производства, заслужил высокую оценку как в нашей стране, так и за рубежом. На завод требуется принять сотрудника на должность координатора программ, в чьи обязанности входит организация и исполнение всех функций, связанных с приемом посетителей и гостей из других организаций, которые примерно раз в месяц приезжают для осмотра завода. Отдел по связям с общественностью настаивает, чтобы с посетителями обращались как с весьма важными персонами и уделяли им максимум внимания. Кандидат обладает высокой квалификацией и приятен в общении, владеет несколькими языками и мог бы идеально подойти на эту должность за исключением одного обстоятельства — он прикован к инвалидному креслу. Хотя в принципе руководство организации не возражает против приема на работу людей с физическими ограничениями, все же оно сомневается, сможет ли данный кандидат выполнять эту работу. Например, каким образом он сможет ездить в аэропорт встречать прибывших гостей, устраивать их в отель, организовывать осмотр завода и т.п.?

Ситуация 5. Вы беседуете со способной женщиной, желающей поступить к вам торговым агентом. Уровень ее квалификации выше, чем у мужчин, с которыми вы беседовали ранее. Однако есть подозрения, что ее прием на работу вызовет отрицательную реакцию со стороны ряда ваших нынешних торговых агентов, среди которых нет женщин, и может раздосадовать некоторых важных клиентов фирмы. Как вы поступите в данной ситуации?

Ситуация 6. Вы работаете в табачной компании и до сих пор не были убеждены в том, что курение сигареты вызывает рак. Недавно вы познакомились с отчетом об исследовании, в ходе которого со всей очевидностью установлена связь между курением и раковыми заболеваниями. Ваши действия (смените работу, останетесь на прежнем рабочем месте)? Ответ мотивируйте.

Ситуация 7. Вам предстоит выбрать одну из трех рекламных кампаний, в общих чертах разработанных рекламным агентством для вашего нового товара. Первая кампания (А) построена на частной информации и принципах «мягкой продажи». Вторая кампания (Б) использует сексуально-чувственные мотивы и преувеличивает выгоды товара. Третья кампания (В) - запутанная, кричащая, вызывающая раздражение, но она наверняка привлечет к себе внимание аудитории. Предварительные тесты показали, что по своей эффективности ролики располагаются в следующем порядке: В, Б и А. Какую из рекламных кампаний предпочтете вы? Почему?

Ситуация 8. Что делать, если обнаруживается, что ваша компания (вы ее а)руководитель, б) рядовой сотрудник) вела двойную бухгалтерию на двух различных компьютерах?

Задания для самостоятельной работы.

1. Деловые конфликты: виды, структура и стадии развития.
2. Предпосылки конфликтов.
3. Динамика развития конфликтной ситуации.
4. Стадии протекания конфликтов
5. Стили поведения в конфликте.
6. Причины возникновения конфликтов
7. Способы разрешения конфликта.
8. Перечислите главные правила поведения в условиях конфликта.
9. Стресс и борьба с ним.

4. Контроль знаний обучающихся и типовые оценочные средства

4.1. Распределение баллов:

4 семестр

- текущий контроль – 70 баллов
- контрольные срезы – 2 среза по 10 баллов каждый
- премиальные баллы – 20 баллов

Распределение баллов по заданиям:

№ те мы	Название темы / вид учебной работы	Формы текущего контроля / срезы	Мах. кол-во баллов	Методика проведения занятия и оценки
1.	Понятие делового общения	Опрос	2	Устный опрос может применяться в различных формах: фронтальный, индивидуальный, комбинированный. Основные качества устного ответа подлежащего оценке: - правильность ответа по содержанию; - полнота и глубина ответа; - сознательность ответа; - логика изложения материала; - рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи; - своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе; - использование дополнительного материала; - рациональность использования времени, отведенного на задание.
		Тестирование	5	5 баллов – студент правильно отвечает на 75-100% вопросов в тесте 5 баллов – студент правильно отвечает на 50-74% вопросов в тесте 3 балла – студент правильно отвечает на 25-50% вопросов в тесте. Менее 25% правильных ответов баллов не дает
		Эссе	2	

2.	Структура и функции делового общения	Опрос	2	Устный опрос может применяться в различных формах: фронтальный, индивидуальный, комбинированный. Основные качества устного ответа подлежащего оценке: - правильность ответа по содержанию; - полнота и глубина ответа; - сознательность ответа; - логика изложения материала; - рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи; - своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе; - использование дополнительного материала; - рациональность использования времени, отведенного на задание.
		Выполнение практических заданий	6	
3.	Имидж делового человека	Опрос	2	Устный опрос может применяться в различных формах: фронтальный, индивидуальный, комбинированный. Основные качества устного ответа подлежащего оценке: - правильность ответа по содержанию; - полнота и глубина ответа; - сознательность ответа; - логика изложения материала; - рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи; - своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе; - использование дополнительного материала; - рациональность использования времени, отведенного на задание.
		Выполнение практических заданий	4	4 балла – студент выполнил работу без ошибок и недочетов; 3 балла – студент выполнил работу, допустив ошибку и или недочет; 2 балла – студент правильно выполнил не менее половины работы или допустил не более двух грубых ошибок, или не более одной грубой и одной негрубой ошибки и одного недочета, или не более двух-трех негрубых ошибок, или одной негрубой ошибки и трех недочетов, или при отсутствии ошибок, но при наличии четырех-пяти недочетов. 1 балл – студент правильно выполнил не более 25% работы, допустил несколько недочетов или более 3 грубых ошибок
4.	Вербальные средства общения	Опрос	2	Устный опрос может применяться в различных формах: фронтальный, индивидуальный, комбинированный. Основные качества устного ответа подлежащего оценке: - правильность ответа по содержанию; - полнота и глубина ответа; - сознательность ответа; - логика изложения материала; - рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи; - своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе; - использование дополнительного материала; - рациональность использования времени, отведенного на задание.

		Тестирова ние	4	4 баллов – студент правильно отвечает на 75-100% вопросов в тесте 3 баллов – студент правильно отвечает на 50-74% вопросов в тесте 2 балла – студент правильно отвечает на 25-50% вопросов в тесте. Менее 25% правильных ответов баллов не дает
5.	Невербальные средства общения	Опрос	2	Устный опрос может применяться в различных формах: фронтальный, индивидуальный, комбинированный. Основные качества устного ответа подлежащего оценке: - правильность ответа по содержанию; - полнота и глубина ответа; - сознательность ответа; - логика изложения материала; - рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи; - своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе; - использование дополнительного материала; - рациональность использования времени, отведенного на задание.
		Выполне ние практичес ких заданий	5	5 балла – студент выполнил работу без ошибок и недочетов; 4 балла – студент выполнил работу, допустив ошибку и или недочет; 3 балла – студент правильно выполнил не менее половины работы или допустил не более двух грубых ошибок, или не более одной грубой и одной негрубой ошибки и одного недочета, или не более двух-трех негрубых ошибок, или одной негрубой ошибки и трех недочетов, или при отсутствии ошибок, но при наличии четырех-пяти недочетов. 2 балла – студент правильно выполнил менее половины работы, допустил несколько недочетов. 1 балл – студент правильно выполнил не более 25% работы, допустил несколько недочетов или более 3 грубых ошибок
		Тестирова ние	6	6 баллов – студент правильно отвечает на 75-100% вопросов в тесте 5 баллов – студент правильно отвечает на 50-74% вопросов в тесте 4 балла – студент правильно отвечает на 25-50% вопросов в тесте. Менее 25% правильных ответов баллов не дает

		Реферат(контрольный срез)	10	<p>Устное выступление автора по результатам доклада/реферата сосредоточено на принципиальных вопросах, таких как: актуальность темы исследования; методологический аппарат и основные научные подходы (школы), занимавшиеся решением вопросов; новизна работы и основные выводы, сформулированные в ходе изучения материала.</p> <p>Индивидуальная защита предполагает раскрытие личностного аспекта автора доклада/реферата в ходе работы над темой. Необходимо обосновать выбор темы и привести собственные методы и способы работы над проблемой, вынесенной в заглавие. Приведены оригинальные находки, собственные суждения, интересные факты и идеи, полученные в ходе разработки материала. В докладе должна быть отражена личностная значимость проделанной работы и намечены перспективы продолжения исследования. Возможны презентации, раздаточный материал, слайды и т.д.</p> <p>8-10 баллов – студент грамотно выстраивает логику своего доклада по материалам реферата, раскрывает тему исследования, опираясь на результаты теоретических и эмпирических исследований современной социологии образования последних 3-5 лет, демонстрирует оригинальные находки в решении проблемы, намечены перспективы исследования, продемонстрированы хорошие ораторские способности, выступление сопровождается презентацией полученных результатов. Грамотные ответы на дополнительные вопросы</p> <p>5-7 баллов - студент грамотно выстраивает логику своего доклада по материалам реферата, раскрывает тему исследования, опираясь на результаты теоретических или эмпирических исследований современной социологии образования последних 5 лет, демонстрирует отдельные оригинальные находки в решении проблемы, перспективы исследования намечены отдельными штрихами, продемонстрированы хорошие ораторские способности, выступление сопровождается презентацией полученных результатов. Даны грамотные ответы на отдельные дополнительные вопросы</p> <p>3-4 балла - логика выступления в отдельных местах нарушается, тема исследования раскрывается, опираясь на результаты теоретических исследований современной социологии образования последних 10 лет, отсутствуют оригинальные находки в решении проблемы, перспективы исследования намечены пунктирно, продемонстрированы средние ораторские способности, выступление сопровождается презентацией полученных результатов, ответы на вопросы требуют уточнения.</p> <p>2 балла – представленные результаты в массе своей не новы, ответ представляет собой простое зачитывание текста, отдельные ответы на дополнительные вопросы требуют уточнения</p> <p>1 балл - представленные результаты в массе своей не новы, ответ представляет собой простое зачитывание текста, студент не может дать ответы на дополнительные вопросы</p>
--	--	---------------------------	----	--

6.	Формы делового общения. Деловая беседа	Опрос	1	Устный опрос может применяться в различных формах: фронтальный, индивидуальный, комбинированный. Основные качества устного ответа подлежащего оценке: - правильность ответа по содержанию; - полнота и глубина ответа; - сознательность ответа; - логика изложения материала; - рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи; - своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе; - использование дополнительного материала; - рациональность использования времени, отведенного на задание.
		Тестирование	10	10 баллов – студент правильно отвечает на 75-100% вопросов в тесте 5 баллов – студент правильно отвечает на 50-74% вопросов в тесте 3 балла – студент правильно отвечает на 25-50% вопросов в тесте. Менее 25% правильных ответов баллов не дает
7.	Совещание как средство делового общения	Опрос	2	Устный опрос может применяться в различных формах: фронтальный, индивидуальный, комбинированный. Основные качества устного ответа подлежащего оценке: - правильность ответа по содержанию; - полнота и глубина ответа; - сознательность ответа; - логика изложения материала; - рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи; - своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе; - использование дополнительного материала; - рациональность использования времени, отведенного на задание.
		Тестирование	2	2 баллов – студент правильно отвечает на 75-100% вопросов в тесте 1 баллов – студент правильно отвечает на 50-74% вопросов в тесте Менее 25% правильных ответов баллов не дает
8.	Деловые переговоры	Опрос	2	Устный опрос может применяться в различных формах: фронтальный, индивидуальный, комбинированный. Основные качества устного ответа подлежащего оценке: - правильность ответа по содержанию; - полнота и глубина ответа; - сознательность ответа; - логика изложения материала; - рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи; - своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе; - использование дополнительного материала; - рациональность использования времени, отведенного на задание.

		Тестирование	4	<p>4 баллов – студент правильно отвечает на 75-100% вопросов в тесте</p> <p>3 баллов – студент правильно отвечает на 50-74% вопросов в тесте</p> <p>2 балла – студент правильно отвечает на 25-50% вопросов в тесте.</p> <p>Менее 25% правильных ответов баллов не дает</p>
9.	Деловой конфликт и пути его разрешения	Опрос	1	<p>Устный опрос может применяться в различных формах: фронтальный, индивидуальный, комбинированный. Основные качества устного ответа подлежащего оценке:</p> <ul style="list-style-type: none"> - правильность ответа по содержанию; - полнота и глубина ответа; - сознательность ответа; - логика изложения материала; - рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи; - своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе; - использование дополнительного материала; - рациональность использования времени, отведенного на задание.
		Выполнение практических заданий	6	<p>6 балла – студент выполнил работу без ошибок и недочетов;</p> <p>5 балла – студент выполнил работу, допустив ошибку и или недочет;</p> <p>4 балла – студент правильно выполнил не менее половины работы или допустил не более двух грубых ошибок, или не более одной грубой и одной негрубой ошибки и одного недочета, или не более двух-трех негрубых ошибок, или одной негрубой ошибки и трех недочетов, или при отсутствии ошибок, но при наличии четырех-пяти недочетов.</p> <p>3 балла – студент правильно выполнил менее половины работы, допустил несколько недочетов.</p> <p>2 балл – студент правильно выполнил не более 25% работы, допустил несколько недочетов или более 3 грубых ошибок</p>
		Контрольная работа(контрольный срез)	10	<p>Студентам моделируется проблемная ситуация, которая максимально приближена к реальной из жизни. Необходимо высказать свою точку зрения по данной проблематике.</p> <p>10 баллов правильно аргументирован ответ, приведены доказательные аргументы в пользу своей точки зрения</p> <p>5-7 баллов – правильно аргументированные и доказанные аргументы в решении кейса исследований</p> <p>2-4 балла – не полностью раскрыт ответ</p> <p>1 балл - студент не умеет сформулировать свою точку зрения на обсуждаемую проблему</p>
10.	Премиальные баллы		20	<p>Дополнительные премиальные баллы могут быть начислены:</p> <ul style="list-style-type: none"> - за проект, выполненный по заказу работодателя и реализованный на практике – 15 баллов; - полностью подготовленная к публикации статья по тематике в рамках дисциплины – 10 баллов; - победа в межрегиональной олимпиаде – 15 баллов; - участие с докладом во всероссийской олимпиаде по тематике изучаемой дисциплины – 15 баллов; - публикация статьи по тематике изучаемой дисциплины в материалах всероссийской или международной конференции / журнале из перечня ВАК – 15 / 20

11.	Индивидуальные задания, с помощью которых можно набрать дополнительные баллы на экзамене	10	Студент предоставил доклад-презентацию по преподаваемой дисциплине
12.	Итого за семестр	100	

Итоговая оценка по зачету выставляется в 100-балльной шкале и в традиционной четырехбалльной шкале. Перевод 100-балльной рейтинговой оценки по дисциплине в традиционную четырехбалльную осуществляется следующим образом:

100-балльная система	Традиционная система
50 - 100 баллов	Зачтено
0 - 49 баллов	Не зачтено

4.2 Типовые оценочные средства текущего контроля

Выполнение практических заданий

Тема 2. Структура и функции делового общения

Задание 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».

Задание 2

Проанализируйте байку «Искусство красноречия». Какую роль играет в общении умение слушать?

К Сократу в Афины издалика приехал молодой человек, горящий желанием овладеть искусством красноречия. Поговорив с ним несколько минут, Сократ потребовал с него за обучение двойную плату. -Почему? – изумился ученик. -Потому, - ответил философ, - что мне придется обучать тебя не только говорить, но и тому, как молчать и слушать.

Задание 3

Прочитайте байку «Страшный сон». О какой функции общения здесь идет речь? Как связаны между собой содержание информации и форма ее подачи собеседнику?

Один восточный правитель увидел сон, что у него один за другим выпали зубы. В сильном волнении он призвал к себе толкователя снов. Тот выслушал его озабоченно и сказал: «Повелитель, я вынужден сообщить тебе печальную весть – ты потеряешь одного за другим всех своих близких!». Эти слова вызвали гнев властелина. Он велел прогнать несчастного и пригласил другого толкователя. Тот, выслушав сон, сказал: «Я счастлив сообщить тебе радостную новость – ты переживешь всех своих близких!». Придворные очень удивились: «Ведь ты сказал то же самое!». На что последовал ответ: «Очень многое зависит не от того, что сказать, а от того, как сказать!».

Тема 3. Имидж делового человека

1. Имидж деловой женщины
2. Имидж делового мужчины

Тема 5. Невербальные средства общения

Упражнение на систематизацию невербальных сигналов

Попытайтесь классифицировать приведенные ниже перечни неязыковых сигналов по пяти категориям: поза, мимика, жестикуляция, дистанцирование, интонация.

Все сигналы “вложены” в предложения, которые дают некоторое представление об общей ситуации или позволяют догадаться о ней, например, Вы мечтательно рассмеялись. Ответ: мимика.

1. Он воскликнул: “Хотел бы я хоть раз убедиться, что ты выполнишь порученное тебе дело!”
2. Она отступила на шаг назад: “Что ты себе вообразил?”
3. Он стоял, прислонившись к буфету, скрестив ноги
4. Четырехлетняя девочка уверяла свою маму, что может застегнуть пальто самостоятельно. Мама сказала: “Конечно, ты сможешь это сделать, мое сокровище!” – и тут же сама застегнула пальто малышке
5. В то время, как Н. уверял, что ищет контактов с молодым поколением, он неоднократно выставлял руки вперед, словно защищаясь, будто хотел отодвинуться от слушателей
6. Вы ждете, переминаясь с ноги на ногу, пока секретарь заполняет бланк
7. Он идет к окну и закрывает его.
8. Она безмолвно на него взглянула, но крылья ее носа дрожали от едва сдерживаемого возбуждения.
9. Кофе был столь горячим, что он инстинктивно его выплюнул.....

Тема 9. Деловой конфликт и пути его разрешения

Проанализируйте данные проблемные ситуации и составьте рекомендации по их разрешению.

Ситуация 1. Иван Геннадиевич для вас больше, чем босс. Он тот, кто способствовал вашему быстрому продвижению на новом месте работы. Вы часто вместе обедаете и даже играете в теннис. Однажды за столом, говоря об ожидаемом обновлении компьютеров, он упоминает, что компания XYZ Computer выделила ему 1000 долл. на “благие цели”. Иван Геннадиевич просит забыть об этом. Две недели спустя вы узнаете, что заключен контракт с компанией XYZ несмотря на то, что цена, предложенная компанией ABC Computer, ниже и у вашей компании в прошлом были проблемы с надежностью продуктов XYZ. Сообщите ли вы вышестоящему начальнику о поступке Ивана Геннадиевича? Почему?

Ситуация 2. У одного из ваших дилеров на важной сбытовой территории недавно начались неурядицы в семье, и показатели его продаж упали. В прошлом это был один из самых высокопроизводительных продавцов фирмы. Как скоро войдет в норму его семейная жизнь, неясно, а пока что большое количество продаж теряется. Есть юридическая возможность ликвидировать выданную этому дилеру торговую привилегию и заменить его. Как вы поступите в этой ситуации?

Ситуация 3. Врач компании стала замечать возрастающее число случаев заболевания эмфиземой легких у рабочих, длительное время работающих на заводе компании. Она сообщает об этом руководству, и ей предлагают продолжать регистрировать число подобных случаев, но никому об этом не сообщать. В следующем году, с увеличением числа заболевших, она приходит к выводу о наличии связи между устарелой вентиляционной системой на различных участках завода и числом заболевших. Она ставит в известность об этом руководство фирмы, и ей снова предлагают продолжать наблюдение, но не проводить анализов и ничего никому не говорить, чтобы не встревожить рабочих. Есть ли у нее моральная обязанность поступать так, как ей велят? Есть ли у нее моральная обязанность предпринимать что-либо другое, кроме того, что ей велят?

Ситуация 4. *Перерабатывающий завод, на котором действуют передовые методы организации производства, заслужил высокую оценку как в нашей стране, так и за рубежом. На завод требуется принять сотрудника на должность координатора программ, в чьи обязанности входит организация и исполнение всех функций, связанных с приемом посетителей и гостей из других организаций, которые примерно раз в месяц приезжают для осмотра завода. Отдел по связям с общественностью настаивает, чтобы с посетителями обращались как с весьма важными персонами и уделяли им максимум внимания. Кандидат обладает высокой квалификацией и приятен в общении, владеет несколькими языками и мог бы идеально подойти на эту должность за исключением одного обстоятельства — он прикован к инвалидному креслу. Хотя в принципе руководство организации не возражает против приема на работу людей с физическими ограничениями, все же оно сомневается, сможет ли данный кандидат выполнять эту работу. Например, каким образом он сможет ездить в аэропорт встречать прибывших гостей, устраивать их в отель, организовывать осмотр завода и т.п.?*

Ситуация 5. *Вы беседуете со способной женщиной, желающей поступить к вам торговым агентом. Уровень ее квалификации выше, чем у мужчин, с которыми вы беседовали ранее. Однако есть подозрения, что ее прием на работу вызовет отрицательную реакцию со стороны ряда ваших нынешних торговых агентов, среди которых нет женщин, и может раздосадовать некоторых важных клиентов фирмы. Как вы поступите в данной ситуации?*

Ситуация 6. *Вы работаете в табачной компании и до сих пор не были убеждены в том, что курение сигареты вызывает рак. Недавно вы познакомились с отчетом об исследовании, в ходе которого со всей очевидностью установлена связь между курением и раковыми заболеваниями. Ваши действия (смените работу, останетесь на прежнем рабочем месте)? Ответ мотивируйте.*

Ситуация 7. *Вам предстоит выбрать одну из трех рекламных кампаний, в общих чертах разработанных рекламным агентством для вашего нового товара. Первая кампания (А) построена на частной информации и принципах «мягкой продажи». Вторая кампания (Б) использует сексуально-чувственные мотивы и преувеличивает выгоды товара. Третья кампания (В) - запутанная, кричащая, вызывающая раздражение, но она наверняка привлечет к себе внимание аудитории. Предварительные тесты показали, что по своей эффективности ролики располагаются в следующем порядке: В, Б и А. Какую из рекламных кампаний предпочтете вы? Почему?*

Ситуация 8. *Что делать, если обнаруживается, что ваша компания (вы ее а)руководитель, б) рядовой сотрудник) вела двойную бухгалтерию на двух различных компьютерах?*

Контрольная работа

Тема 9. Деловой конфликт и пути его разрешения

Задание 1

Во время делового общения Ваш подчиненный К-в в процессе обсуждения его проекта не принимает Ваших замечаний, «вышел из себя», разговаривает самоуверенно и грубо. Его поведение подрывает Ваш авторитет, ведь на совещании присутствуют все сотрудники вверенного Вам подразделения. Что Вы предпримете? Опишите свои действия.

Задание 2

Молодой девушке (22 года), только что окончившей университет, предстоит встреча с руководителем фирмы, в которой она хочет работать, по поводу ее трудоустройства. Девушка крайне заинтересована в получении этого места. Опишите детали ее имиджа и поведения в момент встречи если:

а) руководитель — мужчина 40 лет, самоуверенный, несколько жесткий в общении, известен своими «служебными романами» с подчиненными;

б) руководитель — женщина 30 лет, основавшая данную фирму несколько лет назад и добившаяся своего преуспевания в бизнесе самостоятельно.

Задание 3

Руководитель в эго-состоянии «Критикующего Родителя» говорит подчиненному следующее:

– Вы опять все напутали, Вам ничего нельзя поручить, этот отчет следует переделать!

Представьте возможные варианты ответа подчиненного в различных эго-состояниях, а также опишите последствия каждого из ответов.

Задание 4

Во время предстоящей деловой беседы Вам необходимо будет убедить руководителя принять и одобрить Ваш подход к решению проблемы. Перечислите, какие невербальные средства общения Вы будете использовать во время этой деловой беседы.

Задание 5

На презентации фирмы, сотрудником которой Вы являетесь, Ваш руководитель поручил Вам «опекать и развлекать» лиц, от которых зависит дальнейшее развитие и преуспевание Вашей организации. Вы незнакомы с этими людьми. Как Вы начнете беседу и почему выберете именно такой вариант начала общения?

Задание 6

Руководство предприятия поручило Вам возглавить команду, представляющую Вашу организацию на предстоящих переговорах с конкурентами. Вам предстоит выработать стратегию поведения и выбрать метод ведения переговоров. Конкуренты менее чем Вы заинтересованы в компромиссном решении. У них есть преимущества в позиции, кроме того, они не готовы идти на уступки. В то же время руководителем их команды является педантичный, самоуверенный человек, не склонный преувеличивать свои запросы. Опишите стратегию поведения своей команды и метод ведения переговоров, который Вы предпочтете. Почему Вы остановились именно на этом методе?

Задание 7

В дискуссии на тему «Существует ли дружба между мужчиной и женщиной» Вы отстаиваете позицию, заключающуюся в том, что такая дружба возможна. Составьте перечень аргументов, подтверждающих Вашу точку зрения, а также перечислите основные возможные аргументы Ваших оппонентов.

Задание 8

Определите тип слушателя и опишите средства для привлечения его внимания.

Данный тип людей слушает разумом, причем лишь то, что они хотят слышать, отбрасывая все остальное, они пренебрегают эмоциональным и невербальным аспектами поведения говорящего. Они слушают выборочно, заботясь о том, чтобы услышанное не нарушило их внутреннего равновесия, они часто упускают глубокое значение сказанного.

Опрос

Тема 1. Понятие делового общения

1. Понятие «деловое общение».
2. Виды делового общения (официальное, неофициальное, контактное, межличностное, массовое и т.д.).
3. Уровни делового общения.
4. Принципы делового общения (цель, первые впечатления, поведение собеседника, тон беседы).
5. Функции делового общения.
6. Эффективность делового общения.
7. Этические нормы делового общения.
8. Этапы делового общения: установление контакта, ориентация в ситуации, обсуждение вопросов, принятие решения, достижение цели, выход из контакта.

Тема 2. Структура и функции делового общения

1. Назовите три стороны общения и объясните их взаимосвязь.
2. В чем заключаются функции общения?

3. Перцептивная сторона делового общения: понятие социальной перцепции, механизмы межличностного восприятия, эффекты межличностного восприятия, способы борьбы с бессознательными искажениями образа делового партнера
4. Интерактивная сторона делового общения: основные теории интеракции, манипулятивная интеракция, основные группы манипулятивных уловок: организационно- процедурные, логические и психологические
5. Коммуникативная сторона делового общения: виды коммуникативных барьеров, техники активного слушания – основа коммуникативной компетентности, техники регуляции эмоционального состояния, вербальный и невербальный каналы передачи информации

Тема 3. Имидж делового человека

1. Понятие имиджа и его компоненты
2. Виды имиджа формирующей информации
3. Значение имиджа в деловой сфере
4. Факторы, влияющие на внешнее впечатление (внешний вид, окружающие человека люди, вещи, речь, манеры)
5. Личностный имидж. Профессиональный имидж и карьера
6. Позитивный деловой имидж и деловая коммуникация

Тема 4. Вербальные средства общения

1. Сущность вербального общения.
2. Виды вербального общения
3. Правила и приемы вербального общения
4. Структура речевого общения.
5. Некоторые принципы речевого общения.
6. Культура речи.
7. Барьеры речи.

Тема 5. Невербальные средства общения

1. Специфика невербального общения.
2. Функции невербальной коммуникации
3. Компоненты невербальной коммуникации: визуальные (кинесика, жесты, мимика, позы, проксемика), акустические (голос и интонация) и тактильные (прикосновения).
4. Средства невербальной коммуникации: телесный контакт; дистанция между общающимися; ориентация, т.е. положение сидящих или стоящих партнеров по отношению друг к другу; внешний вид; поза тела; кивок головой; выражение лица (мимика); жесты; взгляд; паравербальные и экстравербальные сигналы.
5. Паралингвистические особенности невербальной коммуникации.
6. Зоны и дистанция в деловой коммуникации. Интимная зона. Личная зона. Социальная зона. Публичная зона (зона общения).

Тема 6. Формы делового общения. Деловая беседа

1. Понятие деловой беседы.
2. Основные функции деловой беседы.
3. Правила проведения деловой беседы
4. Этапы деловой беседы
5. Задачи деловой беседы
6. Деловая беседа по телефону
7. Особенности телефонного разговора
8. Как вести себя во время телефонного разговора

Тема 7. Совещание как средство делового общения

1. Характеристика совещания как формы деловой коммуникации.
2. Правила подготовки совещания.
3. Правила проведения совещания.
4. Блокирующие роли участников совещания.
5. Способы нейтрализации блокирующих ситуаций совещания.
6. Какие типы совещаний знаете?

Тема 8. Деловые переговоры

1. Переговорный процесс – вид делового взаимодействия.
2. Характер деловых переговоров, определение их целей, организация.
3. Этапы и тактика ведения деловых переговоров.
4. Психологические и этические основы переговорного процесса.
5. Специфика переговоров как формы делового общения.
6. Критерии классификации видов переговоров: целевая ориентация, характер предмета, сфера социальной деятельности.
7. Основные функции переговоров: информативная, коммуникативная, регулятивно-координационная, контрольная.
8. Подготовка к переговорам, ее организационные аспекты: формирование делегации на переговорах.
9. Тактические приемы процесса: «уход», «выжидание», «салями», «пакетирование», «выдвижение требований в последний момент», «упреждающая аргументация» и т.п.

Тема 9. Деловой конфликт и пути его разрешения

1. Деловые конфликты: виды, структура и стадии развития.
2. Предпосылки конфликтов.
3. Динамика развития конфликтной ситуации.
4. Стадии протекания конфликтов
5. Стили поведения в конфликте.
6. Причины возникновения конфликтов
7. Способы разрешения конфликта.
- 1 8. Перечислите главные правила поведения в условиях конфликта.
9. Стресс и борьба с ним.

Реферат

Тема 5. Невербальные средства общения

Тематика для написания рефератов

1. Способы воздействия партнеров друг на друга: заражение, внушение, убеждение, подражание.
2. Виды и формы делового общения. Деловая беседа, приемы влияния на партнера.
3. Речевые аспекты переговорного процесса.
4. Стили и особенности ведения деловых переговоров.
5. Культура речи делового человека. Тактика использования речевых средств.
6. Невербальные особенности делового общения.
7. Спор, дискуссия, полемика в процессе делового общения.
8. Конфликтные ситуации в деловом общении и способы их разрешения.
9. Имидж делового человека. Внешний вид, поведение.

10. Модели поведения и тактика общения в деловой сфере.
11. Детерминация поведения личности в деловом общении.
12. Этапы делового общения, особенности поведения на каждом из них.
13. Стратегии ведения переговоров, использование психологических и этических способов влияния на их процесс.
14. Деловое общение в рабочей группе. Модели поведения делового общения.
15. Социально-психологический климат коллектива и его влияние на деловые отношения.
16. Проблема лидерства и деловые отношения.
17. Стресс и его влияние на процесс делового общения.
18. Этика делового общения: общие принципы и образцы поведения.
9. Этикет и культура делового общения.
20. Правила общения по телефону.
21. Деловые совещания: подготовка, проведение, принятие решений.
22. Современные информационные технологии как средство повышения эффективности деловой коммуникации.
23. Презентация как вид делового общения.

Тестирование

Тема 1. Понятие делового общения

1. Деловое общение – это сложный многоплановый процесс развития контактов между людьми в...

а. служебной сфере

б. сфере общения

в. процессе взаимодействия

г. личном плане

2. Специфической особенностью Делового общения является...

а. неограниченность во времени

б. регламентированность

в. отсутствие норм и правил

г. разговор по душам

3. Деловой этикет включает в себя группы правил

а. нормы, взаимодействие равных по статусу

б. наставления, определенный контакт руководителя и подчиненного

в. требования руководителя к высшему управленческому звену

г. приказы подчиненного для руководителя

4. Установка контакта (знакомства) в Деловом общении предполагает

а. соблюдение нейтралитета

б. нарушение правил этикета

в. понимание другого человека

г. представление себя другому человеку

5. Служебные контакты должны строиться на...

а. партнерских началах

б. взаимном интересе

в. личной выгоде

г. корыстном интересе

6. По способу обмена информацией различают Деловое общение:

а. печатное

б. устное деловое общение

в. письменное

г. приказное

7. Устные виды Делового общения разделяются на...

а. монологические

б. групповые

в. письменные

г. печатные

8. Письменные виды Делового общения – это...

а. отчет, справка

б. докладная, акт

в. объяснительные записки

г. многочисленные служебные документы

1 9. Для уяснения проблемы при Деловом общении целесообразно задавать вопрос открытого типа, на который требуется ответ...

а. развернутый

б. однозначный

в. двусмысленный

г. неопределенный

10. Наиболее распространенной формой Делового общения является...

а. монолог

б. общение группой

в. диалоговое общение

г. молчание

Тема 4. Вербальные средства общения

1. Знаковая система - это

- а) совокупность знаков устроенных определенным образом;
- б) соотносительность знака с определенным понятием;
- в) полное или частичное повторение сообщения.

2. Важнейшей функцией речи является:

- а) коммуникативная;
- б) экспрессивная;
- в) апеллятивная.

3. Какая функция языка является частной:

- а) апеллятивная;
- б) фатическая;
- в) коммуникативная.

4. Информация - это

- а) сведения которые представляют определенный интерес для людей и которыми люди обмениваются в процессе общения;
- б) полное или частичное повторение сообщения, которое сопровождает получение новых данных;
- в) это устные и письменные сообщения.

5. Вербальные коммуникации - это

- а) устные и письменные сообщения;
- б) знаковые системы;
- в) соотносительность знака с определенным понятием.

6. Самая полная и совершенная система коммуникации - это

- а) информация;
- б) знаковая система;
- в) человеческий язык

7. Вербальные коммуникации осуществляются с помощью:

- а) жестов
- б) информационных технологий
- в) определенного темпа речи
- г) похлопываний по плечу
- д) устной речи

8. Общение - это:

- а) процесс передачи информации
 - б) процесс установления контактов между людьми
 - в) процесс формирования и развития личности
 - г) все ответы верны
9. Можно ли назвать речевым общение между глухонемыми людьми?
- а) да
 - б) нет
10. Речевой этикет - это
- а) наука, объектом которой является мораль, нравственность
 - б) правила поведения в колледже
 - в) совокупность правил поведения
 - г) правила, которые регулируют речевое поведение
11. К видам речевой деятельности не относятся
- а) Говорение
 - б) Слушание
 - в) Письмо
 - г) Рассуждение
12. К типам речевой коммуникации по целям относятся:
- а) информирование
 - б) публичная речь
 - в) развлечение
 - г) убеждение

Тема 5. Невербальные средства общения

- 1. Общение - это:**
 - Все ответы верны
 - Процесс передачи информации
 - Процесс установления контактов между людьми
 - Процесс формирования и развития личности
- 2. Вербальные коммуникации осуществляются с помощью:**
 - Жестов
 - Информационных технологий
 - Определенного темпа речи
 - Похлопываний по плечу
 - Устной речи
- 3. . К средствам невербальной коммуникации относятся:**
 - Все ответы верны
 - Кинесика
 - Проксемика
 - Такетика
- 4. Персональная дистанция в процессе общения:**
 - 120-350см
 - 15-50см
 - 50-120см

- Свыше 350см

5. Деловой стиль взаимодействия партнеров включает:

- Ослабление контроля за социально-статусными и этикетными нормами
- Признание ценности и значимости поведенческих действий друг друга
- Рациональное использование партнерами поддерживающих техник
- Умение партнеров адаптировать собственные профессиональные знания к каждой деловой ситуации

6. К открытым вопросам в деловой коммуникации относятся:

- Альтернативные
- Зеркальные
- Информационные
- Риторические

7. . К средствам невербальной коммуникации относятся:

- Все ответы верны
- Кинесика
- Проксемика
- Такетика

8. Кинесическими средствами невербального общения выступают:

- Поза
- Покашливание
- Рукопожатие
- Устная речь

9. Невербальными средствами общения являются

- Взгляд
- Походка
- Рукопожатие
- Телефон
- Электронная почта

10. Побудительная информация в деловой коммуникации реализуется в виде:

- Познавательного сообщения
- Призыва
- Приказа
- Просьбы

11. Проксемическими характеристиками невербального общения являются:

- Дистанция между общающимися
- Мимика
- Похлопывание по спине
- Телефон
- Угол общения партнеров

12. Просодическими средствами невербального общения выступают

- Громкость голоса

- Дистанция между общающимися
- Жесты
- Интонация
- Плач

Тема 6. Формы делового общения. Деловая беседа

1. Главное требование культуры общения по телефону – это...

а. краткость (лаконичность) изложения

б. длительность общения

в. четкость изложения

г. жесткость в разговоре

2. Деловые беседы и переговоры осуществляются в форме...

а. невербальной

б. вербальной

в. рефлексивной

г. нерефлексивной

3. Деловые беседы часто проходят...

а. на улице

б. в формальной обстановке

в. в общественном транспорте

г. в неформальной обстановке

4. Деловая беседа может...

а. предварять переговоры

б. вредить переговорам

в. быть их составной частью

г. способствовать конфликтной ситуации

5. Первым этапом переговорного процесса может быть...

а. ультиматум

б. ознакомительная встреча (деловая беседа)

в. обсуждение претензий

г. встреча экспертов

6. Общаясь через переводчика, необходимо соблюдать следующие правила...

а. сопровождать речь поговорками

б. говорить медленно, четко формулируя мысли

в. говорить большой объем материала

г. учитывать реакцию партнеров

7. Овладение навыками Делового общения является необходимым для будущих деловых людей

а. менеджеров

б. воспитателей детского сада

в. обходчиков путей

г. экономистов

8. Общение всегда есть диалог

а. одного человека с другим

б. наедине с собой

в. человека с машиной

г. технических устройств

9. Профессиональное общение руководителя зависит от...

а. характера взаимосвязей и взаимоотношений с подчиненными

б. установок и ценностей руководителя

в. характера взаимосвязей и взаимоотношений с коллегами

г. все ответы верны

10. Основными объектами управляющих воздействий руководителя являются...

а. вышестоящее руководство

б. работники

в. партнеры

г. организация в целом

11. Основная задача руководителя в процессе управления людьми состоит во взаимодействии с...

а. персоналом

б. высшим руководством

в. подрядчиками

г. клиентами

12. Управленческая деятельность часто протекает на фоне действия ситуаций...

а. противоположных

б. конфликтных

в. любовных

г. нестандартных

13. Деловые беседы в области управленческой деятельности представляют собой целенаправленную коммуникацию...

а. с заранее планируемым эффектом и результатом

б. происходящую случайно

в. с непредсказуемым заранее эффектом и результатом

г. носящую информативный характер

14. Деловая беседа...

а. характеризуется частым переходом от одной темы к другой

б. направлена на достижение определенных производственных задач и проблем

в. позволяет выбрать соответствующие решения и реализовать их

г. отличается разнообразием обсуждаемых тем

15. Преимущества Деловой беседы как формы взаимной коммуникации обусловлены прежде всего...

а. повышением компетентности руководителя за счет предложений и мнений партнера

б. невозможностью дифференцированного подхода к учету всех факторов проблемы

в. ощущением собственной слабости в решении проблем

г. непониманием всех участников процесса

16. Для достижения оптимального эффекта в процессе Делового общения руководитель должен настраивать своего партнера на местное решение проблемы, учитывая, прежде всего его...

а. авантюризм

б. профессиональный уровень

в. малоопытность

г. полномочия и сферу ответственности

17. Проводя кадровую беседу, руководитель должен учитывать типичные черты характера своего собеседника, которые по-разному проявляются в отношении к:

а. своему коллективу

б. делу

в. политике

г. искусству

18. При приёме на работу в кадровой беседе оценивают претендента по:

а. умению спорить

б. способности к общению

в. внешнему виду

г. невнимательности к говорящему

19. Деловая беседа при увольнении сотрудника отличается от собеседования при приёме на работу, прежде всего по:

а. времени

б. комфортности

в. цели

г. методу

20. Проблемная или дисциплинарная беседа предназначена, прежде всего, для того, чтобы...

а. выяснить детали проблемной ситуации

б. получить информацию для решения проблемы

в. использовать власть для наказания виновных

г. наложить штрафные санкции

Тема 7. Совещание как средство делового общения

1. Деловое совещание представляет собой:

- а) форму коллегиального обсуждения вопросов с целью информирования и принятия решений;
- б) форму воздействия на общественное мнение;
- в) форму знакомства общественности с точкой зрения фирмы;
- г) форму обмена информацией с деловым партнером.

2. Отметьте виды совещаний:

- а) совещание с целью принятия решения;
- б) совещание с целью общения;
- в) информативное совещание;
- г) творческое совещание.

3. Деловое совещание по длительности не должно превышать:

- а) одного часа;
- б) полутора-двух часов;
- в) трех часов;
- г) четырех часов.

4. Наилучшим временем проведения совещания являются:

- а) начало рабочего дня;
- б) первая половина рабочего дня;
- в) вторая половина рабочего дня;
- г) конец рабочего дня.

5. Оптимальным является следующее число участников совместного обсуждения:

- а) 3-5;
- б) 6-7;
- в) 9—11;
- г) 30-40.

Тема 8. Деловые переговоры

1. Переговоры представляют собой:

- а) форму коллегиального обсуждения вопросов;
- б) форму достижения соглашения по проблемам, затрагивающим интересы деловых партнеров;
- в) форму обмена информацией с деловыми партнерами;
- г) форму воздействия на общественное мнение.

2. Главными функциями переговоров является:

- а) высказывание своей точки зрения;
- б) разрешение спорных вопросов;
- в) нахождение путей сотрудничества;
- г) получение удовольствия от общения.

3. Стратегия принципиальных переговоров предполагает:

- а) анализ взаимных интересов участников переговоров;
- б) анализ позиций участников переговоров;
- в) учет только своих интересов каждой стороной переговоров;
- г) стремление получить одностороннюю выгоду.

4. Отметьте принципы, лежащие в основе стратегии принципиальных переговоров:

- а) разграничение между проблемой и личностями;
- б) отождествление человеческих качеств и позиций партнеров;
- в) использование субъективных критериев;

г) использование объективных критериев.

5. Отметьте принципы, лежащие в основе стратегии принципиальных переговоров:

- а) сосредоточенность на позициях, а не на интересах;
- б) сосредоточенность на интересах, а не на позициях;
- в) поиск взаимовыгодных вариантов;
- г) игнорирование интересов партнеров.

6. Стратегия соперничества реализуется через:

- а) позиционный торг;
- б) конструктивный поиск совместного решения;
- в) взаимный учет интересов;
- г) плодотворное сотрудничество.

7. К конструктивным тактическим приемам ведения переговоров относятся:

- а) постепенное повышение сложности обсуждаемых вопросов;
- б) выдвижение требований по нарастающей;
- в) принятие первого предложения партнера;
- г) разделение проблемы на отдельные составляющие.

8. К деструктивным тактическим приемам ведения переговоров относятся:

- а) отказ от собственных требований;
- б) постепенное повышение сложности обсуждаемых вопросов;
- в) выдвижение требований в последнюю минуту;
- г) расстановка ложных акцентов в собственной позиции;
- д) разделение проблемы на отдельные составляющие;
- е) выдвижение требований по нарастающей;
- ж) выдвижение ультиматума.

Эссе

Тема 1. Понятие делового общения

1. Развитие представлений об общении как специфическом виде деятельности.
2. Основные отличия общения от предметной деятельности.
3. Подход к общению как к творческой деятельности.
4. Функции общения.
5. Аналитические модели межличностного общения.

4.3 Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме зачета

Типовые вопросы зачета (ПК-2, ПК-4)

Вопросы для зачета

1. Понятие и функции общения. Виды общения.
2. Сущность и особенности делового общения, его место и роль в профессиональной деятельности.
3. Деловой разговор как разновидность деловой речи. Основные требования к деловому разговору.

4. Слушание в процессе деловой коммуникации. Виды и техника слушания.
5. Правила установления обратной связи. Вопрос-ответная форма в речевой коммуникации.
6. Диалог как специфический вид делового разговора.
7. Публичное выступление как форма реализации деловых отношений. Особенности и законы публичной речи.
8. Аргументация как логико-коммуникативная процедура, ее роль в деловом общении.
9. Письменная коммуникация в деловом общении, ее виды.
10. Структура и правила составления делового письма.
11. Понятие официально-делового стиля делового общения, активная лексика официально-деловой речи.
12. Роль невербальных знаковых систем в деловом общении.
13. Невербальные средства делового общения, их виды.
14. Психология делового общения. Особенности восприятия людьми друг друга.
15. Психологические техники создания благоприятного впечатления о себе.
16. Деловая беседа: ее функции и правила ведения.
17. Организация и проведение деловых совещаний.
18. Сущность, виды и функции переговоров.
19. Динамика переговоров: подготовка к переговорам и основные этапы их ведения.
20. Сущность, структура и функции конфликта.
21. Стратегии конфликтного поведения.
22. Технологии урегулирования и разрешения конфликтов.
23. Управление конфликтом, его виды.
24. Конфликты в организациях.
25. Понятие деловой этики, ее роль в профессиональной деятельности.
26. Этические принципы и нормы деловых отношений в организациях.
27. Этика бизнеса.
28. Понятие этикета, светский и деловой этикет.
29. Функции и особенности этикета в деловой сфере.
30. Этикет представлений и приветствий.
31. Культура телефонных переговоров.
32. Правила дарения и получения подарков в сфере деловых отношений.
33. Виды деловых приемов, правила их организации и проведения.
34. Имидж делового человека, его структура.
35. Национально-культурные особенности делового общения.
36. Традиции и особенности деловой культуры в России.

Типовые задания для зачета (ПК-2, ПК-4)

1. Назовите основные черты деловой коммуникации.
2. Изобразите схему (модель) коммуникации, используя следующие компоненты: · адресант (отправитель информации), · адресат (получатель информации), · сообщение, · коммуникативный канал, · шумы, · обратная связь, · контекст.
3. В литературном языке выделяется несколько функциональных стилей: · Официально-деловой · Публицистический · Научный · Книжный (язык художественной литературы). - Какой стиль литературного языка отличается точностью формулировок, безличностью и сухостью изложения, стандартностью, большим количеством устойчивых оборотов и клише? - Назовите основные черты официально-делового стиля.

4. Напишите предложения, включив в них следующие профессиональные слова таким образом, чтобы их смысл адекватно вписывался в контекст предложения: имидж, реноме, консенсус, инновационность, креативность, паблисити, маркетинг, сервис, дилер, корпорация, кворум, брифинг, резюме. Примечание: для выполнения задания можно взять слова, которые вам интересны, в том числе те, которые здесь отсутствуют. Составьте собственный глоссарий, включающий не менее 25 слов.

4.4. Шкала оценивания промежуточной аттестации

Оценка	Компетенции	Дескрипторы (уровни) – основные признаки освоения (показатели достижения результата)
«зачтено» (50 - 100 баллов)	ПК-2	Свободно ведет переговоры с партнерами, согласовывает условия взаимодействия по реализации туристских продуктов. Свободно ориентируется в информационном и иллюстративном материале. На вопросы отвечает кратко, аргументировано, уверенно, по существу
	ПК-4	Свободно организует ведение переговоров с туристами, согласование условий договора по реализации туристского продукта, оказанию туристских услуг. Свободно ориентируется в информационном и иллюстративном материале. На вопросы отвечает кратко, аргументировано, уверенно, по существу.
«не зачтено» (0 - 49 баллов)	ПК-2	Не может вести переговоры с партнерами, согласовывать условия взаимодействия по реализации туристских продуктов. Не ориентируется в иллюстративном материале. Неправильно отвечает на поставленные вопросы или затрудняется с ответом.
	ПК-4	Не может организовать ведение переговоров с туристами, согласовать условия договора по реализации туристского продукта, оказанию туристских услуг. Не ориентируется в иллюстративном материале. Неправильно отвечает на поставленные вопросы или затрудняется с ответом.

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

5.1 Методические указания по организации самостоятельной работы обучающихся:

Приступая к изучению дисциплины, в первую очередь обучающимся необходимо ознакомиться содержанием рабочей программы дисциплины (РПД), которая определяет содержание, объем, а также порядок изучения и преподавания учебной дисциплины, ее раздела, части.

Для самостоятельной работы важное значение имеют разделы «Объем и содержание дисциплины», «Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины» и «Материально-техническое обеспечение дисциплины, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы».

В разделе «Объем и содержание дисциплины» указываются все разделы и темы изучаемой дисциплины, а также виды занятий и планируемый объем в академических часах.

В разделе «Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины» указана рекомендуемая основная и дополнительная литература.

В разделе «Материально-техническое обеспечение дисциплины, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы» содержится перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем, необходимых для освоения дисциплины.

5.2 Рекомендации обучающимся по работе с теоретическими материалами по дисциплине

При изучении и проработке теоретического материала необходимо:

- просмотреть еще раз презентацию лекции в системе MOODLe, повторить законспектированный на лекционном занятии материал и дополнить его с учетом рекомендованной дополнительной литературы;
- при самостоятельном изучении теоретической темы сделать конспект, используя рекомендованные в РПД источники, профессиональные базы данных и информационные справочные системы;
- ответить на вопросы для самостоятельной работы, по теме представленные в пункте 3.2 РПД.
- при подготовке к текущему контролю использовать материалы фонда оценочных средств (ФОС).

5.3 Рекомендации по работе с научной и учебной литературой

Работа с основной и дополнительной литературой является главной формой самостоятельной работы и необходима при подготовке к устному опросу на семинарских занятиях, к дебатам, тестированию, экзамену. Она включает проработку лекционного материала и рекомендованных источников и литературы по тематике лекций.

Конспект лекции должен содержать реферативную запись основных вопросов лекции, в том числе с опорой на размещенные в системе MOODLe презентации, основных источников и литературы по темам, выводы по каждому вопросу. Конспект может быть выполнен в рамках распечатки выдачи презентаций лекций или в отдельной тетради по предмету. Он должен быть аккуратным, хорошо читаемым, не содержать не относящуюся к теме информацию или рисунки.

Конспекты научной литературы при самостоятельной подготовке к занятиям должны содержать ответы на каждый поставленный в теме вопрос, иметь ссылку на источник информации с обязательным указанием автора, названия и года издания используемой научной литературы. Конспект может быть опорным (содержать лишь основные ключевые позиции), но при этом позволяющим дать полный ответ по вопросу, может быть подробным. Объем конспекта определяется самим студентом.

В процессе работы с основной и дополнительной литературой студент может:

- делать записи по ходу чтения в виде простого или развернутого плана (создавать перечень основных вопросов, рассмотренных в источнике);
- составлять тезисы (цитирование наиболее важных мест статьи или монографии, короткое изложение основных мыслей автора);
- готовить аннотации (краткое обобщение основных вопросов работы);
- создавать конспекты (развернутые тезисы).

5.4. Рекомендации по подготовке к отдельным заданиям текущего контроля

Собеседование предполагает организацию беседы преподавателя со студентами по вопросам практического занятия с целью более обстоятельного выявления их знаний по определенному разделу, теме, проблеме и т.п. Все члены группы могут участвовать в обсуждении, добавлять информацию, дискутировать, задавать вопросы и т.д.

Устный опрос может применяться в различных формах: фронтальный, индивидуальный, комбинированный. Основные качества устного ответа подлежащего оценке:

- правильность ответа по содержанию;
- полнота и глубина ответа;
- сознательность ответа;
- логика изложения материала;
- рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи;
- своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе;
- использование дополнительного материала;
- рациональность использования времени, отведенного на задание.

Устный опрос может сопровождаться презентацией, которая подготавливается по одному из вопросов практического занятия. При выступлении с презентацией необходимо обращать внимание на такие моменты как:

- содержание презентации: актуальность темы, полнота ее раскрытия, смысловое содержание, соответствие заявленной темы содержанию, соответствие методическим требованиям (цели, ссылки на ресурсы, соответствие содержания и литературы), практическая направленность, соответствие содержания заявленной форме, адекватность использования технических средств учебным задачам, последовательность и логичность презентуемого материала;
- оформление презентации: объем (оптимальное количество), дизайн (читаемость, наличие и соответствие графики и анимации, звуковое оформление, структурирование информации, соответствие заявленным требованиям), оригинальность оформления, эстетика, использование возможности программной среды, соответствие стандартам оформления;
- личностные качества: ораторские способности, соблюдение регламента, эмоциональность, умение ответить на вопросы, систематизированные, глубокие и полные знания по всем разделам программы;
- содержание выступления: логичность изложения материала, раскрытие темы, доступность изложения, эффективность применения средств ИКТ, способы и условия достижения результативности и эффективности для выполнения задач своей профессиональной или учебной деятельности, доказательность принимаемых решений, умение аргументировать свои заключения, выводы.

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

6.1 Основная литература:

1. Руднев В.Н. Риторика. Деловое общение : учеб. пособие. - М.: Кнорус, 2013. - 347 с.
2. Давыдова, Тамб. гос. ун-т им. Г.Р.Державина, Тамб. гос. ун-т им. Г.Р.Державина Деловое общение : УМК для студ. спец. 080505 "Управление персоналом". - Тамбов: [Изд-во ТГУ], 2009. - 1 электрон. опт. диск (CD-ROM).

6.2 Дополнительная литература:

1. Жернакова М. Б., Румянцева И. А. Деловые коммуникации : Учебник и практикум для вузов. - Москва: Юрайт, 2020. - 370 с. - Текст : электронный // ЭБС «ЮРАЙТ» [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/450047>
2. Коноваленко М. Ю. Деловые коммуникации : Учебник и практикум для вузов. - пер. и доп; 2-е изд.. - Москва: Юрайт, 2020. - 466 с. - Текст : электронный // ЭБС «ЮРАЙТ» [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/450020>
3. Ратников В. П., Юдин В. В., Островский Э. В., Подвойская Л. Т., Скрипкина Ж. Б. Деловые коммуникации : Учебник для бакалавров. - Москва: Юрайт, 2020. - 527 с. - Текст : электронный // ЭБС «ЮРАЙТ» [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/466777>

6.3 Иные источники:

1. Федеральный портал «Российское образование» - <http://www.edu.ru/>

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Для проведения занятий по дисциплине необходимо следующее материально-техническое обеспечение: учебные аудитории для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, помещения для самостоятельной работы.

Учебные аудитории и помещения для самостоятельной работы укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Помещения для самостоятельной работы укомплектованы компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду Университета.

Для проведения занятий лекционного типа используются наборы демонстрационного оборудования, обеспечивающие тематические иллюстрации (проектор, ноутбук, экран/интерактивная доска).

Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение:

Операционная система Microsoft Windows 10

Kaspersky Endpoint Security для бизнеса - Стандартный Russian Edition. 1500-2499 Node 1 year Educational Renewal Licence

Adobe Reader XI (11.0.08) - Russian Adobe Systems Incorporated 10.11.2014 187,00 MB 11.0.08

7-Zip 9.20

Microsoft Office Профессиональный плюс 2007

Профессиональные базы данных и информационные справочные системы:

1. Электронный каталог Фундаментальной библиотеки ТГУ. – URL: <http://biblio.tsutmb.ru/elektronnyij-katalog>
2. Научная электронная библиотека eLIBRARY.ru. – URL: <https://elibrary.ru>
3. Университетская библиотека онлайн: электронно-библиотечная система. – URL: <https://biblioclub.ru>
4. Консультант студента. Гуманитарные науки: электронно-библиотечная система. – URL: <https://www.studentlibrary.ru>
5. Российская государственная библиотека. – URL: <https://www.rsl.ru>
6. Российская национальная библиотека. – URL: <http://nlr.ru>
7. Президентская библиотека имени Б.Н. Ельцина. – URL: <https://www.prlib.ru>
8. Научная электронная библиотека Российской академии естествознания. – URL: <https://www.monographies.ru>
9. Электронная библиотека РФФИ. – URL: <https://www.rfbr.ru/rffi/ru/library>

Электронная информационно-образовательная среда

https://auth.tsutmb.ru/authorize?response_type=code&client_id=moodle&state=xyz

Взаимодействие преподавателя и студента в процессе обучения осуществляется посредством мультимедийных, гипертекстовых, сетевых, телекоммуникационных технологий, используемых в электронной информационно-образовательной среде университета.