Основная профессиональная образовательная программа
Экономическое образование и предпринимательство
по направлению подготовки 44.03.01 Педагогическое образование

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«ИВАНОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Шуйский филиал ИвГУ

Кафедра математики, информатики и методики обучения

ОДОБРЕНО:

Руководитель ОП

_____ Ю.С. Нанакина
(подпись)

«24» февраля 2026 г.

Рабочая программа дисциплины

ТЕОРИЯ И ПРАКТИКА БИЗНЕС-КОММУНИКАЦИЙ

Уровень высшего образования:	бакалавриат
Квалификация выпускника:	бакалавр
Направление подготовки:	44.03.01 Педагогическое образование
Направленность (профиль) образовательной программы:	Экономическое образование и предпринимательство

Шуя

1. Цели освоения дисциплины

Целями освоения дисциплины «Теория и практика бизнес-коммуникаций» являются формирование у студентов знаний о теории и практике применения основных правил бизнес-коммуникаций, способствующих обеспечению подготовки конкурентоспособных педагогических кадров, обладающих высоким уровнем сформированности профессиональных компетенций в области педагогической деятельности с дополнительными компетенциями в сфере предпринимательства и коммуникаций, а также осуществление практической подготовки обучающихся посредством выполнения определенных видов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью и направленных на формирование, закрепление, развитие практических навыков и компетенций по профилю образовательной программы.

2. Место дисциплины в структуре ОП

Дисциплина «Теория и практика бизнес-коммуникаций» является обязательной для изучения; относится к обязательной части блока дисциплин Б1, входит в предметно-методический модуль.

Успешное освоение данной дисциплины будет способствовать готовности обучающихся к освоению дисциплин: Психология бизнеса, Экономическая психология, Обучение служением, Практикум по решению финансово-экономических задач, Правовые основы образовательного предпринимательства, Учебная практика, научно-исследовательская работа (получение первичных навыков научно-исследовательской работы), Производственная практика, преподавательская практика, Производственная практика, педагогическая (комплексная) практика, Производственная практика, научно-исследовательская работа, а так же подготовке к сдаче и сдача государственного экзамена, выполнению и защите выпускной квалификационной работы.

Студент, приступающий к изучению данной дисциплины, должен:

Знать:

- сущность и механизм действия основных экономических законов, методов и систем в хозяйственной деятельности предприятий;
- методы анализа экономических процессов и явлений на отраслевых рынках в условиях конкуренции;
- особенности поведения субъектов экономики в различных рыночных структурах;
- основные тенденции и практику применения экономических методов оценки и анализа.

Уметь:

- анализировать актуальные проблемы и перспективы развития экономики и предпринимательства;
- проводить исследование конкретных экономических показателей, графиков, отражающих динамику развития экономических процессов в предпринимательской деятельности;
- выявлять причинно-следственные, функциональные, иерархические и другие связи социально-экономических объектов и процессов на рынке и внутри предпринимательских структур.

Владеть:

- навыками анализа и прогноза социально-экономических институтов;
- владение базовым понятийным аппаратом экономических наук (маркетинга, экономической теории, теории организации, менеджмента, исторических аспектов развития экономики и предпринимательства, экономики отраслевых рынков, инновационное и социальное предпринимательство и др.).

Дисциплина «Теория и практика бизнес-коммуникаций» способствует подготовке обучающегося к профессиональной деятельности в области предпринимательства: обучение,

воспитание, развитие, просвещение, образовательные системы как в системе общего среднего профессионального и дополнительного образования в соответствии с требованиями профессиональных стандартов.

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

3.1. Компетенции, формированию которых способствует данная дисциплина

При реализации дисциплины формируются следующие компетенции в соответствии с ФГОС ВО по данному направлению подготовки:

а) универсальные компетенция (УК) и индикаторы их достижения:

Наименование категории (группы) универсальных компетенций	Код и наименование универсальной компетенции выпускника	Код и наименование индикатора достижения универсальной компетенции
Разработка и реализация проектов	УК-2. Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	УК-2.1. Определяет совокупность взаимосвязанных задач, обеспечивающих достижение поставленной цели, исходя из действующих правовых норм. УК-2.2. Определяет ресурсное обеспечение для достижения поставленной цели. УК-2.3. Оценивает вероятные риски и ограничения в решении поставленных задач. УК-2.4. Определяет ожидаемые результаты решения поставленных задач.
Коммуникация	УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах)	УК-4.1. Использует различные формы, виды устной и письменной коммуникации на русском и иностранном (ых) языке (ах). УК-4.2. Свободно воспринимает, анализирует и критически оценивает устную и письменную деловую информацию на русском и иностранном (ых) языке (ах). УК-4.3. Владеет системой норм русского литературного языка и нормами иностранного (ых) языка (ов). УК-4.4. Использует языковые средства для достижения профессиональных целей на русском и иностранном (ых) языке (ах). УК-4.5. Выстраивает стратегию устного и письменного общения на русском и иностранном (ых) языке

		(ах)в рамках межличностного и межкультурного общения.

б) общепрофессиональные компетенции (ОПК) и индикаторы их достижения: -

в) профессиональные компетенции (ПК) и индикаторы их достижения:

Код и наименование профессиональной компетенции выпускника	Код и наименование индикатора достижения профессиональной компетенции	Основание (ПС, анализ опыта)
Тип задач профессиональной деятельности: педагогический		
ПК-4. Способен определять собственную позицию относительно дискуссионных проблем предметной области (в соответствии с профилем и уровнем обучения)	ПК-4.1. Проявляет мировоззренческую рефлексию при анализе проблем и тенденций в области экономики и предпринимательства. ПК-4.2. Проявляет способность аргументированно, логически верно и ясно выражать свою позицию по обсуждаемым дискуссионным проблемам в сочетании с готовностью к конструктивному диалогу и толерантному восприятию иных точек зрения. ПК-4.3. Выделяет концептуальную основу дискуссий в области экономики и предпринимательства, соотносит с нею свои мировоззренческие установки, гражданскую позицию и социальную мотивацию.	Профессиональный стандарт 01.001 «Педагог (педагогическая деятельность в сфере дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования) (воспитатель, учитель)» Профессиональный стандарт 01.015 «Педагог профессионального обучения, среднего профессионального образования»

3.2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с формируемыми компетенциями

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

Знать:

– нормативно-правовые акты, регулирующие отношения в сфере проектной и учебно-исследовательской деятельности (УК-2 (индикаторы – 1, 2, 3,4));
– особенности проектного мышления (УК-2 (индикаторы – 1, 2, 3,4));
– основные этапы проектирования, их последовательность и взаимосвязь (УК-2 (индикаторы – 1, 2, 3,4));
– разновидности рисков и ограничений в проектной деятельности (УК-2 (индикаторы – 1, 2, 3,4));
– основные нормы русского и иностранного (-ых) языков в области устной и письменной речи;
– основные различия лингвистических систем русского и иностранного (-ых) языков (УК-4 (индикаторы 1,2,3,4,5));
– основные особенности слушания, чтения, говорения и письма как видов речевой деятельности;
– основные модели речевого поведения (УК-4 (индикаторы 1,2,3,4,5));

– основы речевых жанров, актуальных для учебно-научного общения (УК-4 (индикаторы 1,2,3,4,5));
– сущность речевого воздействия, его виды, формы и средства (УК-4 (индикаторы 1,2,3,4,5));
– основные средства создания вербальных и невербальных текстов в различных ситуациях личного и профессионально значимого общения (УК-4 (индикаторы 1,2,3,4,5)).
– важнейшие дискуссионные проблемы в научном освоении экономики и предпринимательства;
– принципы научной проверки гипотез в научной среде (ПК-4 (индикаторы 1,2,3)).

Уметь:
– выделять в поставленной цели основные смысловые и структурные компоненты развития ((УК-2 (индикаторы – 1, 2, 3,4));
– формулировать задачи на основе этапов получения промежуточных результатов ((УК-2 (индикаторы – 1, 2, 3,4));
– определять совокупность необходимых ресурсов для реализации каждой задачи ((УК-2 (индикаторы – 1, 2, 3,4));
– оценивать уровень и качество каждого ресурса, обеспечивающего выполнение определенной задачи ((УК-2 (индикаторы – 1, 2, 3,4));
– выявлять возможности преодоления рисков и ограничений с учетом имеющихся ресурсов и резервов ((УК-2 (индикаторы – 1, 2, 3,4));
– проектировать процесс решения каждой задачи проекта, выбирая оптимальный способ ее решения, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений ((УК-2 (индикаторы – 1, 2, 3,4));
– реализовывать различные виды речевой деятельности в учебно-научном общении на русском и иностранном (-ых) языках (УК-4 (индикаторы 1,2,3,4,5));
– вести диалог на русском и иностранном (-ых) языках (УК-4 (индикаторы 1,2,3,4,5));
– осуществлять эффективную межличностную коммуникацию в устной и письменной формах на русском и иностранном (-ых) языках (УК-4 (индикаторы 1,2,3,4,5));
– создавать и редактировать тексты основных жанров деловой речи (УК-4 (индикаторы 1,2,3,4,5));
– работать с технической и специальной литературой (ПК-4 (индикаторы 1,2,3));
– выражать свою позицию по обсуждаемым дискуссионным проблемам (ПК-4 (индикаторы 1,2,3));
– воспринимать иные точки зрения по обсуждаемым дискуссионным проблемам (ПК-4 (индикаторы 1,2,3)).

Владеть:
– приемами декомпозиции цели, используя вариативные трактовки задач, конкретизирующих различные пути достижения поставленной цели ((УК-2 (индикаторы – 1, 2, 3,4));
– способами определения резервов, использование которых может компенсировать недостаток имеющихся ресурсов ((УК-2 (индикаторы – 1, 2, 3,4));
– способами решения конкретных задач проекта на уровне заявленного качества и за установленное время ((УК-2 (индикаторы – 1, 2, 3,4));
– навыками публичного представления результатов решения конкретной задачи проекта ((УК-2 (индикаторы – 1, 2, 3,4));
– различными видами и приемами слушания, чтения, говорения и письма (УК-4 (индикаторы 1,2,3,4,5));
– навыками коммуникации в иноязычной среде (УК-4 (индикаторы 1,2,3,4,5));
– приемами создания устных и письменных текстов различных жанров в процессе учебно-научного общения (УК-4 (индикаторы 1,2,3,4,5));

– мастерством публичных выступлений в учебно-научных ситуациях общения (УК-4 (индикаторы 1,2,3,4,5));
– способами решения коммуникативных и речевых задач в конкретной ситуации общения (УК-4 (индикаторы 1,2,3,4,5));
– техниками и приемами коммуникации в условиях межкультурного разнообразия (УК-4 (индикаторы 1,2,3,4,5));
– языковыми средствами для достижения профессиональных целей на русском и иностранном (-ых) языках (УК-4 (индикаторы 1,2,3,4,5));
– методами проверки научных гипотез (ПК-4 (индикаторы 1,2,3));
– механизмами оценки применимости научных положений в прикладных областях (ПК-4 (индикаторы 1,2,3));
– навыками решения спорных и противоречивых проблем в области экономики и предпринимательства (ПК-4 (индикаторы 1,2,3)).

4. Объем и содержание дисциплины

Очная форма обучения

Объем дисциплины составляет 2 зачетные единицы (72 час.)

Практическая подготовка – 42 час.

Заочная форма обучения

Объем дисциплины составляет 2 зачетные единицы (72 час.)

Практическая подготовка – 34 час.

4.1. Содержание дисциплины по разделам (темам), соотнесенное с видами и объемом учебных занятий

Очная форма обучения

Объем иной контактной работы обучающегося по дисциплине указан в учебном плане образовательной программы.

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Семестр	Виды учебных занятий, включая самостоятельную работу обучающихся и объем (в часах)				Формы текущего контроля успеваемости Формы промежуточной аттестации
			Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа		Самостоятельная работа обучающегося	
				Лаб.	Пр.		
1	ВВЕДЕНИЕ В ДИСЦИПЛИНУ «ТЕОРИЯ И ПРАКТИКА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ»	5	1	-	2	2	Выполнение практических заданий по теме, индивидуальное задание, сообщение
2	ЭТИКА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ	5	1	-	2	2 ПП	Выполнение практических заданий по теме, реферат
3	ПЕРЦЕПТИВНАЯ СТОРОНА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ	5	1	-	2	2	Выполнение практических заданий по теме

4	ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ В ДЕЛОВОМ ОБЩЕНИИ	5	1	-	2	2	Выполнение практических заданий по теме
5	КОММУНИКАТИВНАЯ СТОРОНА БИЗНЕС-ОБЩЕНИЯ. БАРЬЕРЫ В ОБЩЕНИИ	5	1 ПП	-	2 ПП	4	Выполнение практических заданий по теме, индивидуальное задание
6	СЛУШАНИЕ В ДЕЛОВОМ ОБЩЕНИИ	5	1 ПП	-	2 ПП	4	Выполнение практических заданий по теме. ТК 1
7	НЕВЕРБАЛЬНЫЕ АСПЕКТЫ БИЗНЕС-ОБЩЕНИЯ	5	1 ПП	-	2 ПП	4	Выполнение практических заданий по теме, эссе
8	ФОРМЫ УСТНОГО ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ. ДЕЛОВАЯ БЕСЕДА. СОВЕЩАНИЕ	5	1 ПП	-	2 ПП	4 ПП	Выполнение практических заданий по теме
9	ФОРМЫ УСТНОГО БИЗНЕС-ОБЩЕНИЯ. ПЕРЕГОВОРЫ	5	1 ПП	-	2 ПП	4 ПП	Выполнение практических заданий по теме
10	ФОРМЫ ПИСЬМЕННЫХ ДЕЛОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ	5	1 ПП	-	2 ПП	2 ПП	Выполнение практических заданий по теме
11	КОНФЛИКТНОЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ В БИЗНЕС-СФЕРЕ	5	1 ПП	-	2 ПП	2 ПП	Выполнение практических заданий по теме
12	УСТНАЯ ПУБЛИЧНАЯ РЕЧЬ РУКОВОДИТЕЛЯ: ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ, ПРАВИЛА ПОДГОТОВКИ	5	1ПП	-	4 ПП	2 ПП	Выполнение практических заданий по теме ТК 2
Итого			12	-	26	34	Зачет с оценкой

Заочная форма обучения

Объем иной контактной работы обучающегося по дисциплине указан в учебном плане образовательной программы.

№ п/п	**Раздел (тема)**	**Курс**	**Виды учебных занятий, включая самостоятельную работу обучающихся и объем (в часах)**	**Формы текущего контроля**

	дисциплины		Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа		Самостоятельная работа обучающегося	**успеваемости Формы промежуточной аттестации**
				Лаб.	Пр.		
1 сессия							
1	ВВЕДЕНИЕ В ДИСЦИПЛИНУ «ТЕОРИЯ И ПРАКТИКА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ»	3	-	-	-	2	Выполнение практических заданий по теме, индивидуальное задание, сообщение
2	ЭТИКА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ	3	-	-	-	2	Выполнение практических заданий по теме, реферат
3	ПЕРЦЕПТИВНАЯ СТОРОНА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ	3	-	-	1	2	Выполнение практических заданий по теме, эссе
4	ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ В ДЕЛОВОМ ОБЩЕНИИ	3	-	-	1	4	Выполнение практических заданий по теме
5	КОММУНИКАТИВНАЯ СТОРОНА БИЗНЕС-ОБЩЕНИЯ. БАРЬЕРЫ В ОБЩЕНИИ	3	1	-	1ПП	4	Выполнение практических заданий по теме, сообщение, индивидуальное задание
6	СЛУШАНИЕ В ДЕЛОВОМ ОБЩЕНИИ	3	-	-	-	4 ПП	Выполнение практических заданий по теме
7	НЕВЕРБАЛЬНЫЕ АСПЕКТЫ БИЗНЕС-ОБЩЕНИЯ	3	1ПП	-	1ПП	4 ПП	Выполнение практических заданий по теме, индивидуальное задание
8	ФОРМЫ УСТНОГО ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ. ДЕЛОВАЯ БЕСЕДА. СОВЕЩАНИЕ	3	1ПП	-	-	4ПП	Выполнение практических заданий по теме
9	ФОРМЫ УСТНОГО БИЗНЕС-ОБЩЕНИЯ. ПЕРЕГОВОРЫ	3	1	-	-	2 ПП	Выполнение практических заданий по теме
Всего			4	-	4	28	-
2 сессия							

10	ФОРМЫ ПИСЬМЕННЫХ ДЕЛОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ	3	-	-	-	16	Выполнение практических заданий по теме
11	КОНФЛИКТНОЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ В БИЗНЕС-СФЕРЕ	3	-	-	-	8ПП	Выполнение практических заданий по теме
12	УСТНАЯ ПУБЛИЧНАЯ РЕЧЬ РУКОВОДИТЕЛЯ: ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ, ПРАВИЛА ПОДГОТОВКИ	3	-	-	-	8ПП	Выполнение практических заданий по теме Контрольная работа
Всего			-	-	-	32	Зачет с оценкой

4.2. Развернутое описание содержания учебного материала по разделам (темам)

ТЕМА 1. ВВЕДЕНИЕ В ДИСЦИПЛИНУ «ТЕОРИЯ И ПРАКТИКА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ»

Цели и задачи изучения курса. Определение понятия «общение». Понятие

«общение» в различных науках: социологии, лингвистике, психологии. Сравнительный анализ понятий «общение», «коммуникация» и «межличностные отношения». Идентификация, стереотипизация, рефлексия в общении. Общение как деятельность. Функции и цели общения. Виды общения. Уровни общения и особенности анализа общения на каждом уровне. Характеристика понятия «деловая коммуникация». Функции деловой коммуникации.

Тема 2. ЭТИКА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

Этика делового общения. Этические основы общения. Речевая этика. Соблюдение принципа языковой толерантности. Этические ошибки в общении. Речевой этикет: его функции, основные этикетные ситуации и правила поведения в них. Служебный и деловой этикет. Кодекс делового общения (принцип кооперативности, принцип достаточности информации, принцип качества информации, принцип целесообразности, ясная и убедительная речь, учет особенностей и интересов собеседника).

ТЕМА 3. ПЕРЦЕПТИВНАЯ СТОРОНА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ.

Понятие «социальная перцепция». Механизмы и эффекты восприятия. Факторы, оказывающие влияние на восприятие (идентификация, стереотипизация, эмпатия, аттракция, рефлексия, казуальная атрибуция). Содержание и значение процесса стереотипизации. Интерпретация причин поведения другого человека – явление

«каузальной атрибуции». Эмоциональная сторона межличностного восприятия – явление межличностной аттракции. Симпатия, дружба, любовь как различные уровни аттракции. Проблема точности межличностного восприятия. Искажения в процессе восприятия. Основные каналы восприятия (визуальный, аудиальный, кинетический). Барьеры восприя-тия и понимания.

ТЕМА 4. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ В ДЕЛОВОМ ОБЩЕНИИ

Проблема взаимодействия (интеракция) людей в социальной психологии. Попытки построения «анатомии» акта взаимодействия в западной социальной психологии. Компоненты процесса взаимодействия. Виды взаимодействия. Коммуникативные типы деловых партнеров. Манипулятивные роли по Э. Берну.

ТЕМА 5. КОММУНИКАТИВНАЯ СТОРОНА БИЗНЕС-ОБЩЕНИЯ. БАРЬЕРЫ В ОБЩЕНИИ

Речевое воздействие. Понятие «коммуникативная грамотность». Структура коммуникации. Методы развития коммуникативных способностей. Два основных аспекта речевого воздействия – вербальный и невербальный. Особенности вербальной коммуникации. Техника выражения мыслей. Текст, его создание и этапы речевого действия. Барьеры в деловом общении. Фонетический барьер – произношение в деловой коммуникации. Семантический барьер – непонимание, связанное с различиями в системах значений (тезаурусах) участников коммуникации.

Стилистический барьер – непонимание, возникающее при несоответствии стиля коммуникатора и ситуации общения или стиля речи и актуального психологического состояния партнера по общению. Логический барьер («мужская» логика и «женская» логика). Эмоциональные барьеры.

ТЕМА 6. СЛУШАНИЕ В ДЕЛОВОМ ОБЩЕНИИ

Умение слушать как средство коммуникации. Слушание и проблемы понимания информации. Виды слушания: критическое, эмпатическое, нерефлексивное, активное рефлексивное. Концепции, правила и технические приемы «позитивного слушания». Ошибки слушания. Технологии совершенствования навыков эффективного слушания. Обратная связь. Способы задавания и конструирования вопросов. Виды вопросов и технологии ответов на них. Типы вопросов для эффективной деловой коммуникации. Корректные и некорректные вопросы. Способы корректной формулировки вопросов. Ответы на вопросы. Аргументация в деловой коммуникации.

ТЕМА 7. НЕВЕРБАЛЬНЫЕ АСПЕКТЫ БИЗНЕС-ОБЩЕНИЯ

Невербальные средства общения и их функции: дополнение речи, замещение речи, репрезентация эмоциональных состояний. Сознательное и бессознательное в невербальном поведении. Проблема интерпретации невербальной информации. Физиогномика и физиогномические стереотипы в интерпретации внешности партнера по общению. Паралингвистическая и экстралингвистическая системы знаков. Проксемика как наука о пространственной и временной организации общения. Социальная дистанция. Организация пространства общения. Территории и зоны делового общения. Визульная составляющая в межличностном общении. Имидж делового человека в контексте невербалики.

ТЕМА 8. ФОРМЫ УСТНОГО ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ. ДЕЛОВАЯ БЕСЕДА. СОВЕЩАНИЕ

Подготовка к беседе: система подготовки к беседе, план беседы. Структура деловой беседы. Возможные трудности в начале беседы и способы их преодоления. Техника и тактика аргументации. Нейтрализация замечаний собеседника. Принятие решений и завершение беседы. Особенности индивидуальной и групповой беседы. Деловая беседа. Телефонный разговор. Типичные ситуации телефонного разговора. Основные требования к служебному телефонному разговору. Деловая встреча. Виды деловых встреч: неофициальная деловая встреча, собеседование с кандидатом на вакантную должность, официальная деловая встреча. Типы совещаний. Подготовка совещания. Правила поведения на совещании.

ТЕМА 9. ФОРМЫ УСТНОГО БИЗНЕС-ОБЩЕНИЯ. ПЕРЕГОВОРЫ

Основные стадии переговоров: подготовка, процесс ведения переговоров, анализ результатов переговоров и выполнение достигнутых договоренностей. Этапы ведения переговоров. Семь принципов ведения переговоров. Стратегии и тактики ведения переговоров. Позиционный торг. Стратегия «принципиальные переговоры» (учет взаимных интересов, или гарвардский метод ведения переговоров). Стили ведения переговоров: мягкий, жесткий. Конфронтационный и партнерский подходы к переговорам.

ТЕМА 10. ФОРМЫ ПИСЬМЕННЫХ ДЕЛОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ.

Язык служебных документов. еловое письмо. Виды, структура и принципы составления деловых писем. Официальный деловой стиль. Принципы составления деловых писем. Отчеты, предложения и их разновидности. Структура Отчета и предложения.

Структурирование текста. Содержание и виды резюме. Служебные записки для внутренней коммуникации: распоряжения, благодарности, напоминания, просьбы. Правила оформления деловых посланий**.** Требования государственного протокола. Особенности делового общения с использованием электронных средств коммуникации.

ТЕМА 11. КОНФЛИКТНОЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ В ДЕЛОВОЙ СФЕРЕ

Сущность конфликта. Типология и классификация конфликтов. Причины возникновения конфликтов. Ошибочные действия руководителя. Типология конфликтных ситуаций. Конфликтогены. Формулы конфликта. Мероприятия по профилактике конфликтов.

ТЕМА 12. УСТНАЯ ПУБЛИЧНАЯ РЕЧЬ РУКОВОДИТЕЛЯ: ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ, ПРАВИЛА ПОДГОТОВКИ

Построение, подготовка и доведение до слушателей публичного выступления в различных формах**.** Моделирование хода публичного выступления, прогнозирование возможных реакций слушателей, определение способов использования стилистических форм повышения выразительности речи , основных правил культуры дискуссии. Две фазы подготовки речи: докоммуникативная и коммуникативная. Передача основных тезисов выступления в виде образов. Кодирование речи с заданной целью, для данной аудитории и в соответствии с конкретной обстановкой. Подбор материалов. Композиционно-логическое оформление речи. Использование фактологического материала. Работа над языком и стилем выступления. Структура публичного выступления. Собственная позиция, ее уникальность, доводы в поддержку. Сбалансированность доводов, обращенных к логическому началу и к эмоциональному. Произнесение речи, ответы на вопросы слушателей, ведение дискуссии. Подготовка манеры поведения, учет сложившихся ритуалов и субординации. Уловки в публичном выступлении. Обращение к аудитории. Интерактивность в публичном выступлении. Стратегии публичного выступления при разных реакциях аудитории. Язык жестов и поз в публичном выступлении. Имидж и вербальные и паравербальные средства его формирования. Публичное выступление на совещании. Выступление-презентация. Поздравительная речь. Приветственная речь.

5. Образовательные технологии, в том числе перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

Образовательные технологии: проблемного обучения, технология развития критического мышления, рейтинговая.

При реализации различных видов учебной работы предусматривается использование активных и интерактивных форм занятий: разбор практико-ориентированных заданий, рейтинговая система, технология развития критического мышления.

Учебная работа проводится в форме дискуссий, групповой работы, решением ситуационных задач и другими.

Для достижения планируемых результатов освоения дисциплины используются следующие образовательные технологии:

1. Информационно-развивающие технологии с использованием использование мультимедийного оборудования при проведении занятий.
2. Развивающие проблемно-ориентированные технологии: работа в команде, междисциплинарное обучение, обучение на основе опыта и другие.
3. Личностно ориентированные технологии обучения: консультации; «индивидуальное обучение»; опережающая самостоятельная работа; изучение студентами нового материала до

его изложения преподавателем на лекции и других аудиторных занятиях; подготовка к докладам на студенческих конференциях.

Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине: мультимедиа технологии; интерактивная доска, технологии смешанного обучения; интерактивные информационные технологии, поисковые системы.

6. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся

Самостоятельная работа нацелена на изучение исследований и источников по теоретическим материалам дисциплины, подготовку к семинарским занятиям, конспектирование учебного материала, научных статей, написание рефератов, выполнение индивидуальных заданий, проработку лекционного материала, выполнение контрольной работы, подготовку к текущему контролю, промежуточному контролю.

Практические занятия строятся в форме обсуждения теоретического материала по плану и вопросам к теме, а также материалов, изученных студентами самостоятельно. Задача семинарских занятий – отработать теоретические знания на практике, поэтому программа занятий нацелена на отработку и формирование профессиональных навыков, которые студенты могут применять на практике.

Виды самостоятельной работы студентов:

1) Подготовка и защита реферата по предложенной теме.
2) Доклады и сообщения по тематике семинаров.
3) Выполнение практических заданий.
4) Контрольные работы.

В таблице п. 4.1 представлены формы текущего контроля успеваемости обучающихся. Полностью весь методический материал по обеспечению самостоятельной работы студентов приводится в приложении 1 к РП.

Доступ к методическим материалам самостоятельной работы студентов рабочей программы дисциплины «Теория и практика бизнес-коммуникаций» осуществляется через сайт Шуйского филиала ИвГУ.

7. Характеристика оценочных средств для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине

Для текущего контроля успеваемости используются практические задания, написание эссе, подготовка докладов и сообщений, написание реферата, Предложенные самостоятельные работы выполняются самостоятельно. Так при написании эссе по предложенным темам необходимо представить собственную точку зрения при раскрытии проблемы, как на теоретическом (в связях и с обоснованиями) уровне, так и на практическом конкретном материале.

На зачете с оценкой по дисциплине «Теория и практика бизнес-коммуникаций» контролируемые знания, умения и владения, характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы, проверяются заданиями в тестовой форме и билетами, используется письменная форма проведения зачета, а также рейтинговая (накопительная) система оценивания результатов обучения. Максимальное количество баллов, которое возможно получить на зачете с оценкой – 30 баллов.

Тестирование проводится на зачете с оценкой в течение 60 минут. Каждый вариант тест-билета содержит 30 заданий в тестовой форме.

Критерии оценки:

Каждое правильно выполненное задание оценивается 0,5 балла, максимальное количество баллов – 15.

Если по отдельной теме студент набирает количество баллов ниже зачётного, то тема считается неосвоенной и баллы в рейтинг не прибавляются.

Билет состоит из двух теоретических вопросов. Каждый вопрос оценивается 7,5 баллами, за два вопроса студент может набрать 15 баллов. При ответе на вопрос студенту необходимо переложить теоретические знания на практический конкретный пример, показать уровень сформированности компетенций (пороговый, базовый и повышенный уровень).

Критерии оценки на вопрос:

6-7,5 баллов, оценивается как **«отлично»** и ставится студентам, которые при ответе:

- обнаруживают всестороннее систематическое и глубокое знание программного материала;
- демонстрируют знание современной учебной и научной литературы;
- способны творчески применять знание теории к решению профессиональных задач;
- владеют понятийным аппаратом;
- подтверждают теоретические знания примерами из практики.

4-5 баллов оценивается как **«хорошо»** и ставится студентам, которые при ответе:

- обнаруживают твёрдое знание программного материала;
- усвоили основную и наиболее значимую дополнительную литературу;
- способны применять знание теории к решению задач профессионального характера;
- допускают отдельные погрешности и неточности при ответе.

2-3 балла оценивается как **«удовлетворительно»** и ставится студентам, которые при ответе:

- в основном знают программный материал;
- в целом усвоили основную литературу;
- допускают существенные погрешности в ответе на вопросы.

0-1,5 баллов оценивается как **«неудовлетворительно** и ставится студентам, которые при ответе:

- обнаруживают значительные пробелы в знаниях основного программного материала;
- допускают принципиальные ошибки в ответе на вопросы;
- демонстрируют незнание теории и практики предмета.

Оценка результатов освоения дисциплины при рейтинговой системе оценивания формируется по 100-балльной шкале из результатов текущего контроля успеваемости и результатов, полученных на зачете с оценкой.

Оценка на зачете с оценкой выставляется по следующей шкале:

Очная форма обучения

Шкала оценки результатов освоения дисциплины «Теория и практика бизнес-коммуникаций» при рейтинговой системе оценивания

Повышенный уровень	Базовый уровень	Пороговый уровень	Ниже порогового уровня
отлично	хорошо	удовлетворительно	неудовлетворительно
85-100 баллов	71-84 балла	61-70 баллов	60 и менее баллов

Правила рейтинговой системы оценивания результатов обучения студентов по дисциплине «Теория и практика бизнес-коммуникаций»

Вид работы	Количество баллов
Текущая работа:	**0-48**
Устный ответ	0-18

Практические работы	0-30
Текущий контроль 1 (контрольная работа)	0-10
Текущий контроль 2 (тестирование)	0-10
Выполнение семестрового плана самостоятельной работы (4 задания х 5 баллов)	0-20
Посещаемость *(в случае, если студент посетил менее 50% учебных занятий, баллы не начисляются)*	0-12
Итого	**0-100**
Промежуточный контроль (зачет с оценкой)	0-30
Премиальные баллы:	
Активность на занятиях (дополнения, уточнения, исправления устного ответа товарища)	0-5
Участие в олимпиаде, конкурсе проектов	0-15
Выступление на конференциях	0-5
Участие в конкурсах научных работ	0-5
Штрафы	
Нарушение сроков сдачи работ	минус 1-3
Отказ от ответа на семинаре	минус 1-3
Рейтинговая оценка по дисциплине	**максимум 100 баллов**

Оценка результатов освоения дисциплины для студентов заочной формы обучения формируется по 30-балльной шкале, полученных на зачете с оценкой (14 баллов – тестирование; 16 баллов – представление электронного портфолио).

Оценка на зачете с оценкой выставляется по следующей шкале:

Шкала оценки результатов по дисциплине «Теория и практика бизнес-коммуникаций» для студентов заочной формы обучения

Повышенный уровень	Базовый уровень	Пороговый уровень	Ниже порогового уровня
отлично	хорошо	удовлетворительно	неудовлетворительно
26 - 30 баллов	21 - 25 баллов	17 - 20 баллов	менее 17 баллов

8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Учебная и учебно-методическая литература:

- **основная литература:**

1. Емельянова, Е. А. Деловые коммуникации : учебное пособие / Е. А. Емельянова ; Томский Государственный университет систем управления и радиоэлектроники (ТУСУР). – Томск : Эль Контент, 2014. – 122 с. : табл., ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=480463. – Библиогр.: с. 100-103. – ISBN 978-5-4332-0185-9. – Текст : электронный.
2. Кривокора, Е. И. Деловые коммуникации : учебное пособие для студентов вузов / Е. И. Кривокора. - Москва : Инфра-М, 2011. - 190 с.
3. Круглова, С. А. Деловая коммуникация : учебное пособие : [12+] / С. А. Круглова, И. А. Кузьминова, И. В. Щербакова ; науч. ред. О. А. Фомина. – Москва : Директ-Медиа, 2022. – 96 с. : табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=694500. – ISBN 978-5-4499-3343-0. – DOI 10.23681/694500. – Текст : электронный.
4. Кургаева, Ж. Ю. Деловые коммуникации : учебное пособие : [16+] / Ж. Ю. Кургаева ; Казанский национальный исследовательский технологический университет. –

Казань : Казанский национальный исследовательский технологический университет (КНИТУ), 2025. – 80 с. : табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=732396. – Библиогр.: с. 69-70. – ISBN 978-5-7882-3580-6. – Текст : электронный.

- дополнительная литература:

1. Измайлова, М. А. Деловое общение : учебное пособие / М. А. Измайлова. - 2-е изд. - Москва : Дашков и К, 2009. - 252 с.
2. Кошевая, И. П. Профессиональная этика и психология делового общения : учебное пособие / И. П. Кошевая, А. А. Канке. - Москва : Форум : Инфра-М, 2012. - 304 с. : ил.
3. Червякова, Л. Д. Язык делового общения. Лингвокультурологические особенности делового общения : учебное пособие / Л. Д. Червякова. - Москва : Изд-во РУДН, 2007. - 126 с.
4. Сергеев, А. М. Организационное поведение. Тем, кто избрал профессию менеджера : учебное пособие для вузов / А. М. Сергеев. - 2-е изд. ; стереотип. - Москва : Академия, 2006. - 288 с.
5. Архангельская, М. Д. Бизнес-этикет, или Игра по правилам : правила, принципы, рекомендации / М. Д. Архангельская. - Москва : ЭКСМО, 2002. - 160 с.
6. Аминов, И. И. Психология делового общения : учебное пособие / И. И. Аминов. - 3-е изд. ; стереотип. - Москва : Омега-Л, 2006. - 304 с. : ил.
7. Макаров, Б. В. Деловой этикет : учебное пособие / Б. В. Макаров, А. В. Непогода. - Ростов-на-Дону : Феникс, 2010. - 316 с.
8. Ракутова, И. В. Деловые коммуникации : учебное пособие / И. В. Ракутова. – Минск : РИПО, 2024. – 196 с. : табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=717806. – Библиогр.: с. 150-152. – ISBN 978-985-895-204-4. – Текст : электронный.
9. Иркова, А. В. Культура речи и деловое общение : учебное пособие : [16+] / А. В. Иркова, Т. Ю. Сатучина, И. П. Фаломкина ; Кемеровский государственный университет. – 2-е изд., перераб. и доп. – Кемерово : Кемеровский государственный университет, 2025. – 104 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=733065. – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-8353-3413-1. – Текст : электронный.
10. Хачатурян, Н. Р. Основы деловых переговоров в коммерческой деятельности : учебное пособие : [16+] / Н. Р. Хачатурян, С. Г. Халатян, Е. К. Пиливанова ; Ростовский государственный экономический университет (РИНХ), Факультет торгового дела. – Ростов-на-Дону : Издательско-полиграфический комплекс РГЭУ (РИНХ), 2024. – 136 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=718653. – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-7972-3235-3. – Текст : электронный.

Интернет-ресурсы:

Портал гуманитарное образование: социально-гуманитарное и политическое образование [Электронный ресурс]. - Режим доступа: http://www.humanities.edu.ru/ свободный.

Российское образование: Федеральный образовательный портал [Электронный ресурс].– Режим доступа: http://www.edu.ru/ свободный.

Федеральный образовательный портал: Экономика. Социология. Менеджмент [Электронный ресурс].– Режим доступа: http://www.ecsocman.edu.ru/ свободный.

Государственная поддержка малого предпринимательства. Кредитный портал. [Электронный ресурс].- Режим доступа: http://www.kreditbusiness.ru/federal.html

Журнал Российское предпринимательство [Электронный ресурс]. - Режим доступа http://www.creativeconomy.ru/mag_rp/index.php?str=3&id=85

Современные профессиональные базы данных и информационно-справочные системы:

ЭБС «Университетская библиотека онлайн»;

Коллекция Шуйского филиала ИвГУ на национальном цифровом ресурсе «Руконт».

Программное обеспечение:

В процессе изучения дисциплины используются офисные пакеты Microsoft Office, Open Office, программа для просмотра и чтения файлов PDF Adobe Acrobat Reader DC, программа для воспроизведения флэш-анимации в браузерах Adobe Flash Player, вэб-обозреватели Google Chrome, Opera, Антивирус Касперского, 1С университет.

9. Материально-техническое обеспечение дисциплины

1. Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, укомплектованная специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для предоставления учебной информации большой аудитории.

2. Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, укомплектованная специализированной мебелью и техническими средствами обучения.

3. Помещение для самостоятельной работы, оснащенное специализированной мебелью, компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.

4. Учебная аудитория для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации, укомплектованная специализированной мебелью и техническими средствами обучения.

5. Учебно-наглядные пособия для занятий лекционного типа, обеспечивающие тематические иллюстрации: электронные презентации и электронные плакаты.

Автор рабочей программы дисциплины: Ю.С. Нанакина, доцент кафедры математики, информатики и методики обучения, кандидат экономических наук, доцент.

Программа рассмотрена на заседании кафедры математики, информатики и методики обучения «12» февраля 2026 г., протокол № 8

Программа обновлена
протокол заседания кафедры № _____ от «_____» _____20 __ г.
Согласовано:
Руководитель ОП _____ Ю.С. Нанакина
(подпись)

Программа обновлена
протокол заседания кафедры № _____ от «_____» _____20 __ г.
Согласовано:
Руководитель ОП _____ Ю.С. Нанакина
(подпись)

Программа обновлена
протокол заседания кафедры № _____ от «_____» _____20 __ г.
Согласовано:
Руководитель ОП _____ Ю.С. Нанакина
(подпись)

Приложение 1

Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины «Теория и практика бизнес-коммуникаций»

Методические рекомендации для обучающихся по подготовке к практическим занятиям:

Готовясь к семинару, студенты должны:

- познакомиться с рекомендованной литературой;
- рассмотреть различные точки зрения по вопросу;
- выделить проблемные области;
- сформулировать собственную точку зрения;
- предусмотреть спорные моменты и сформулировать дискуссионный вопрос.

При подготовке, студент должен правильно оценить вопрос, который он взял для выступления к семинарскому занятию. Но для того что бы правильно и четко ответить на поставленный вопрос необходимо правильно уметь пользоваться учебной, и дополнительной литературой.

Перечень требований к любому выступлению студента примерно таков:

- связь выступления с предшествующей темой или вопросом.
- раскрытие сущности проблемы.
- методологическое значение для научной, профессиональной и практической деятельности.

Разумеется, студент не обязан строго придерживаться такого порядка изложения, но все аспекты вопроса должны быть освещены, что обеспечит выступлению необходимую полноту и завершенность.

Выступление студента должно соответствовать требованиям логики. Четкое вычленение излагаемой проблемы, ее точная формулировка, неукоснительная последовательность аргументации именно данной проблемы, без неоправданных отступлений от нее в процессе обоснования, безусловная доказательность, непротиворечивость и полнота аргументации, правильное и содержательное использование понятий и терминов.

Тема 1. ВВЕДЕНИЕ В ДИСЦИПЛИНУ «ТЕОРИЯ И ПРАКТИКА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ»

Цель: раскрыть понятие, виды, функции и цели делового общения, место делового общения среди других видов общения, виды делового взаимодействия.

Форма проведения: семинар. П Л А Н

1. Фронтальный опрос.
2. Заслушивание и обсуждение докладов и сообщений.

ВОПРОСЫ

1. Понятие «деловое общение».
2. Функции делового общения.
3. Сущность методов управления общением.
4. Формы делового общения.
5. Коммуникативная, персептивная и интерактивная стороны общения.
6. Особенности взаимодействия при общении.
7. Мотивы взаимодействия с другими людьми.
8. Механизмы межличностного восприятия.

ТЕМЫ ДОКЛАДОВ

1. «Объект и предмет науки деловое общение».
2. «Методы и функции науки деловое общение».

ТЕМЫ СООБЩЕНИЙ
1. «Что собой представлял бы бизнес, если бы его единственным этиче-ским критерием была легальность?»
2. «Этические нормы для бизнеса сегодня намного выше, чем были десять лет назад».

Задания для СР: задание к практическому занятию по теме.

З а н я т и е 2

Тема 3. **ПЕРЦЕПТИВНАЯ СТОРОНА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ**

Цель: отработка навыков понимания других людей, себя, а также взаимоотношений между людьми. Получение личного опыта в учебных ситуациях понимания, что, изменяя восприятие человеком ситуации и его отношения к ней, можно изменить его поведение и влиять на него.

Форма проведения: семинар. П Л А Н
1. Фронтальный опрос.
2. Выполнение упражнений.
3. Тестирование.

Выполнение упражнений на понимание влияния восприятия на формирование отношений и установок на поведение.

ОПРОСЫ
1. Сущность, функции и особенности межличностной перцепции.
2. Психологические механизмы межличностной перцепции.
3. Каузальная атрибуция в деловом общении.

УПРАЖНЕНИЯ

У п р а ж н е н и е 1. Вспомните уроки литературы. Как случилось, что Хлестаков был принят за ревизора? Какой фактор восприятия при этом преобладал?

У п р а ж н е н и е 2. Приведите примеры, иллюстрирующие разрыв между воспринимаемым и передаваемым имиджем человека («разрыв достоверности»). Проанализируйте причины разрыва.

У п р а ж н е н и е 3. Участникам раздаются карточки со «скрытыми ролями». Карточки нельзя никому показывать, их следует прочитать, а потом вернуть ведущему. Содержание карточек прорабатывается ведущим заранее:
– Аля, ваша задача – один раз в минуту рассказывать анекдот.
– Валя, ваша задача – после того, как Аля закончит рассказывать свой очередной анекдот, вспомнить и озвучить какой-нибудь поучительный афоризм.
– Андрей, ваша задача – постоянно оспаривать то, что говорят Аля и Валя.
– Даша, ваша задача – следить за Валей, все ее высказывания записывать в свой блокнотик (на листочек).
– Дима, ваша задача – следить за Дашей и Андреем. На каждое подозрительное их действие ставить галочку в своем блокноте (на листочке).
– Егор, вы должны все время стоять, иногда подходите к Даше и говорите, что она должна следить за Димой.
– Женя, вы должны следить за тем, кто следит за Валей. Когда кто-то начинает за ней следить, вы должны этому помешать любой ценой.
– Зоя, ваша единственная задача – стараться усадить Женю на место, когда он будет вставать и т.д.

Разыгрывается сцена (10 мин).

Обсуждение
– Как вы думаете, у кого какая была роль? Почему?
– Как вы догадались?
– Бывают ли люди, которые постоянно играют роль? Как их отличить?
– Бывают ли люди, которые почти всегда остаются сами собой и роли не играют? Как их отличить?

У п р а ж н е н и е 4 . «Вертушка первого впечатления».

Получение обратной информации о себе организуется таким образом, что каждый студент группы встречается с другими в молчаливом минутном взаимодействии. При встрече в парах они обмениваются блокнотами. В блокноте партнера участники пишут свое впечатление о нем. После того как блокноты вернулись к своим хозяевам, происходит переход участников к новым партнерам, где алгоритм повторяется.

Инструкция. В предстоящем взаимодействии каждый из вас встретится с каждым в парном взаимодействии. При встрече по моей команде вы будете выполнять следующие действия:

▭ меняться рабочими тетрадями;

▭ в тетради партнера в таблице написать (кратко, одно-два_слова) ваше впечатление о нем по следующим позициям:

а) «ресурс» – что, на ваш взгляд, есть его сильный ресурс как человека и делового партнера;

б) «точка» – за счет каких его качеств вы могли бы управлять им в переговорном процессе («точка давления», «кнопка управления»).

▭ снова обменяться рабочими тетрадями;

▭ совершить переход для встречи со следующим партнером. Упражнение выполняется молча.

Обсуждение результатов. (Разные люди видят нас по-разному, это нужно всегда учитывать.)

З а н я т и е 3,4

Тема 3. **ПЕРЦЕПТИВНАЯ СТОРОНА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ.**

Тема 4. **ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ В ДЕЛОВОМ ОБЩЕНИИ**

Цель: раскрыть сущностьобщения как процесса взаимодействия, изучить содержание перцептивной и эмоциональной стороны делового общения.

Форма проведения: семинар.

П Л А Н

1. Фронтальный опрос.
2. Заслушивание и обсуждение сообщений.
3. Выполнение заданий.

ВОПРОСЫ

1. Взаимодействие партнеров в процессе делового общения.
2. Способы влияния на партнера в процессе общения.
3. Манипуляции и защита от них в деловом взаимодействии.
4. «Ролевое» взаимодействие.
5. Теория трансактного анализа Э. Берна.
6. Позиции в общении («родитель», «взрослый» и «дитя»).
7. Основные типы трансакций. Взаимодополнительные, пересекающиеся, скрытые трансакции.
8. Возможности и значение трансактного анализа в деловом взаимодействии.

ТЕМЫ СООБЩЕНИЙ

1. «Типичных искажения при восприятии друг друга, с которыми можно встретиться в своей профессиональной деятельности».

2. «Связи между внешним видом человека и его успехом в профессиональной деятельности (привести конкретные примеры)».
3. «Практическая значимость трансактного анализа Э. Берна».

ЗАДАНИЯ

1. Проведите трансактный анализ ситуации взаимодействия.

Один работник – другому: «Эти начальники хорошо устроились: требуют
от нас то, что сами не выполняют». Второй: «Да уж, что позволено Юпитеру, не позволено быку».

1) ход В–В, ответ Д–Д
2) ход Р–Д, ответ Д–Р
3) ход В–В, ответ В–В
4) ход Р–Р, ответ Р–Р

2. Проведите трансактный анализ следующей ситуации взаимодействия.

Один из студентов – другому: «Может, сбежим с лекции, посидим в кафе?» –
«Давай».

1) ход В–В, ответ Д–Д
2) ход Р–Д, ответ Д–Р
3) ход Д–Д, ответ Д–Д
4) ход Р–Р, ответ Р–Р

3. Проведите трансактный анализ ситуации взаимодействия.

На переговорах одна сторона – другой: «Вы сорвали нам поставки, в результате мы понесли ощутимые потери». – «Нет, это вы виноваты, задержав предоплату».

1) ход В–В, ответ Д–Д
2) ход Р–Д, ответ Р–Д
3) ход Д–Д, ответ Д–Д
4) ход Р–Р, ответ Р–Р

З а н я т и е 5

Тема 5. КОММУНИКАТИВНАЯ СТОРОНА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ. БАРЬЕРЫ В ОБЩЕНИИ

Цель: изучить вербальные средства делового общения, освоить методы и способы, направленные на выставление и преодоление барьеров, возникающих при взаимодействии в деловом общении.

Форма проведения: тренинг с использованием метода коллективного анализа ситуации – обучение, при котором студенты и преподаватель участвуют в непосредственном рассмотрении и обсуждении деловых ситуаций или задач. При данном методе обучения студент (группа студентов) самостоятельно вынужден(ы) принимать решение и обосновать его.

П Л А Н

1. Тренинг по использованию способов преодоления барьеров коммуникации.
2. Выполнение тестов.
3. Анализ ситуаций.

ЗАДАНИЯ ДЛЯ ТРЕНИНГА

З а д а н и е 1. Какие средства общения вы выберете в следующей ситуации?

Вам необходимо заключить сделку с человеком, который имеет очень приблизительное понятие о правилах хорошего тона, вежливости и корректности.

З а д а н и е 2. Просмотрите любую телевизионную передачу с приглашением гостей. Составьте список того, что, на ваш взгляд, во внешнем виде или поведении выступающих ухудшало восприятие содержания их выступлений.

З а д а н и е 3. В популярном фильме «Москва слезам не верит» есть сцена, когда о главной героине – директоре фабрики – делают телевизионный репортаж. Свое выступление она начинает словами: «Если у мужчин есть свои дела, пусть они ими займутся. Наша продукция, я думаю, в основном интересует женщин».
Какой прием использует героиня для привлечения внимания аудитории? Какие особенности аудитории при этом учитываются?

Тестирование (см. раздел 7.2)

З а н я т и е 6
Тема 6. **СЛУШАНИЕ В ДЕЛОВОМ ОБЩЕНИИ**
Цель: раскрыть сущность и содержание слушания в деловой коммуникации, развить способность задавать открытые вопросы.
Форма проведения: семинар. П Л А Н
1. Ролевая игра.
2. Выполнение упражнений.

РОЛЕВАЯ ИГРА «ИСПОРЧЕННЫЙ ТЕЛЕФОН»
Ц е л ь : тренировка передачи информации без искажений, установление причин потери информации.
И н с т р у к ц и я. Выбрать из аудитории 5 человек и дать им роли заместителей – «зам». Всем пяти замам предлагается выйти из аудитории и ждать вызова в порядке установленной очереди. Руководитель игры инструктирует сидящих в аудитории:
а) внимательно слушать каждого зама;
б) выявить ошибки, допущенные при передаче информации (замена слов, про пуск информации, неточность в передаче смысла, домыслы и фантазии ... и пр.); в) определить, кто из замов допустил ошибки.
Х о д и г р ы. Руководитель игры вызывает первого зама и просит его запомнить инструкцию, которую он должен передать второму, второй – третьему, третий – четвертому, четвертый – пятому, а пятый должен это задание выполнить. Каждый из передающих информацию сразу же «уезжает в командировку».
Пятый член команды, войдя в аудиторию, должен не пересказывать, а выполнять следующие действия:
- выбрать пять человек, не являющихся членами команды;
- построить их слева направо в алфавитном порядке их фамилий, но начиная не с первой буквы фамилии, а со второй;
- последнему в образовавшемся ряду дать задание перестроить оставшихся по любому принципу и последнему в этом новом ряду сказать «слова утешения» в связи с тем, что он оказался последним;
-последний член команды, т.е. пятый, обязан доложить руководителю игры:
«Задание выполнено!».
Руководителю игры чрезвычайно важно, чтобы первый зам освоил как следует инструкцию. С этой целью можно использовать следующие приемы: повторение; расчленение на фрагменты; приведение примеров (например Иванов – Ванов и пр.); акцентирование внимания на том, что инструкцию исполняют два человека: сначала пятый, последний член команды, а затем пятый, оказавшийся в алфавитном порядке в построенном ряду последним,

и снова последний член команды, т.е. пятый зам; с помощью вопросов проверить усвоенность информации;
- первый зам вызывает второго и передает ему инструкцию (какими-либо записями пользоваться не разрешается);
- слушатели, сидящие в аудитории, фиксируют персональные ошибки замов при передаче и получении информации, а также причины искажений: неточность передачи; отсутствие контроля за тем, правильно ли понята инструкция; произвольное упрощение; игнорирование обратной связи; невнимательность; безответственность по отношению к проблеме партнера.
После действий пятого зама проводится тщательный *анализ игры*, знакомят с текстом играющих и подводятся итоги игры. Выделяются те, кто старался работать как можно лучше. По итогам наблюдений на основании таблицы студенты определяют наиболее часто встречающиеся причины искажения информации при ее передаче и приеме и намечают пути их устранения.
В конце игры можно составить «памятку», включив в нее правила эффективного слушания.

УПРАЖНЕНИЯ
1. «Детектив».

Студентам предлагается сыграть в детектив, причем каждый будет автором этого детектива. Преподаватель придумывает первую фразу, например: «Рано утром мисс Марпл услышала телефонный звонок», после чего слово передается одному из студентов, который должен будет продолжить сочинять этот детектив. Но прежде чем произнести следующую фразу он должен точно повторить то, что сказал преподаватель. Следующий участник должен будет повторить то, что сказал предыдущий, а затем произнести свою фразу.
После того как упражнение будет выполнено, обсуждается:
– Что было труднее – сочинять свою фразу или повторять чужую?
– Почему?

Далее предлагается обсудить значимость техники повторения.
2. «Опоздавший».

Разыграйте *дисциплинарную беседу* «Опоздавший». Роль опоздавшего может сыграть студент, который действительно часто опаздывает. Все остальные роли — представители деканата, службы мониторинга, преподаватели и другие сотрудники академии. Задача «сотрудников академии» — провести дисциплинарную беседу в соответствии с традиционной схемой проведения деловых бесед. Для этого «сотрудникам академии» необходимо:
– использовать факторы создания положительной атмосферы;
– выбрать один из методов начала беседы;
– использовать «прием бутерброда» во время беседы;
– найти применение некоторым правилам убеждения.

Помните: *обсуждать надо не человека, а проблему! Не загоняйте собеседника в угол. Дайте ему возможность «сохранить лицо»*!
Задача «опоздавшего» — объяснить, почему он постоянно опаздывает.

З а н я т и е 7

Тема 7. **НЕВЕРБАЛЬНЫЕ АСПЕКТЫ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ**

Цель: изучить систему невербального общения, закрепить навыки выразительности невербальной речи и ее интерпретации.
Форма проведения: семинар. П Л А Н
1. Групповая дискуссия.
2. Тренинг.

1. ГРУППОВАЯ ДИСКУССИЯ «ЧТО МЫ ГОВОРИМ, КОГДА НЕ ГОВОРИМ»

Проблемы для обсуждения

1. Можно ли воздействовать без слов?
2. Как может наш «безмолвный язык» регулировать наши отношения с окружающими?
3. Что значит культура контакта?
4. Естественность и маскировка: «быть или казаться»?
5. Надо ли стараться быть «понятным»?
6. Должен ли человек контролировать свое невербальное поведение в общении?
7. Управлять своим невербальным поведением – не значит ли это отказ от естественности?

П р о ц е д у р а: группа делится на подгруппы (5–6 человек) участников и подгруппу (3 человека) наблюдателей.

Наблюдатели стараются определить разные стили общения участников, анализируя конкретное вербальное и невербальное поведение каждого.

А н а л и з и в ы в о д ы: анализируются стили поведения в дискуссии, пристройки, ролевые позиции по Э. Берну. Перечисляются факторы, затрудняющие и развивающие общение, характеризуются признаки «плохого» и «хорошего» слушания.

ЗАДАНИЯ ДЛЯ ТРЕНИНГА

1. Студенты должны невербально передать группе предложенную фразу, а группа правильно ее проинтерпретировать. Затем студентам предлагается просмотреть фрагмент ролика без звука и на основе невербальной информации наиболее детально представить его содержание.
2. Понаблюдайте за позами и жестами людей во время занятия, совещания, на остановке, перед началом спектакля, в транспорте. Сравните свою оценку внутреннего состояния объекта наблюдения с оценкой своего товарища. Обсудите отличия. 3. Рассмотрите фотографии. Что вы можете рассказать об эмоциональном состоянии людей, изображенных на картинках, по невербальным коммуникативным средствам? Используйте термины данного занятия (например, поза агрессивности, открытый жест и др.).

З а н я т и е 8, 9

Тема 8. **ФОРМЫ УСТНОГО ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ. ДЕЛОВАЯ БЕСЕДА. СОВЕЩАНИЕ**

Цель: отработка навыков установления контакта, отношения в различных ситуациях, умения вести «малый разговор».

Форма проведения: семинар. ПЛАН

1. Ролевая игра.
2. Анализ ситуаций.

1. РОЛЕВАЯ ИГРА НА ОТРАБОТКУ СТРАТЕГИИ И ТАКТИКИ ВЕДЕНИЯ ДЕЛОВОЙ БЕСЕДЫ

Ц е л ь : отработать:

1) умение вступать в контакт;
2) умение задавать вопросы;
3) умение вести «малый разговор»;
4) умение стимулировать партнера к прояснению его позиции, предложений и т. п.

И н с т р у к ц и я : группа делится на команды по 3–4 человека.

Каждой команде предлагает разработать стратегию и продумать ход деловой беседы по определенной теме. Темы указаны на обратной стороне листов. Преподаватель предлагает выбрать представителей от каждой группы. Можно дать задание двум командам подготовиться к проведению делового разговора на одну и ту же тему. Каждая команда докладывает о выполнении задания (два студента из каждой группы проигрывают

ситуацию). Другая команда может предложить другой вариант начала разговора или дополнить аргументацию. Полезно сравнить два варианта подготовки разговора на одну тему. По окончании деловой игры проводится анализ эффективности межличностных коммуникаций, определяется команда-победитель.

Примерные темы деловых бесед

1. Разговор с директором фирмы, давшей объявление о наборе рекламных агентов.
2. Разговор с организатором курсов по вождению автомобиля, на которых вы хотели бы заниматься, несмотря на то что прошло две недели после начала занятий.
3. Разговор с ректором института с просьбой разрешить вам перейти на другой факультет.

2. РОЛЕВАЯ ИГРА «СДЕЛАЙ ЭТО НЕПРАВИЛЬНО»

Ц е л ь : отработка техник вступления в контакт, активного слушания и регуляции эмоционального напряжения.

И н с т р у к ц и я . Мы долго тренировались в том, как правильно задавать вопросы, как слушать партнера и регулировать эмоциональное напряжение в беседе. Сейчас мы покажем все наоборот. Нужно будет все, абсолютно все делать неправильно! Первая команда продемонстрирует нам ситуацию, когда кандидат пришел на собеседование для поступления на работу в фирму. Интервью будет вести менеджер по персоналу. Кандидат будет вести себя неправильно. Вторая команда подготовит диалог продавца и покупателя. Продавец будет вести себя совершенно неправильно. Третья команда подготовит диалог консультанта и клиента. Консультант продемонстрирует нам образец неправильного поведения. Победит та команда, которая допустит больше ошибок. Однако это только первая победа. После этих сценок каждая команда должна будет продемонстрировать другую сценку, в которой все должно быть сделано максимально
правильно. Победит та команда, на чьей стороне будет большинство голосов.

Есть ли какие-нибудь вопросы?

На подготовку сценок командам дается 15 минут.

И т о г и и г р ы . Неправильно поступать легко и весело. Правильные действия требуют постоянного контроля, но этому можно научиться!

3. АНАЛИЗ СИТУАЦИИ НА СОВЕЩАНИИ

С и т у а ц и я 1

Вы – менеджер предприятия. Всем известно, что ваш генеральный директор – руководитель не из худших, но имеет привычку на совещаниях выбирать «козлом отпущения» одного из присутствующих и без особых на то причин устраивать ему
«разгон». Сегодня дошла очередь и до вас… Ваши действия?

С и т у а ц и я 2

В самый напряженный период завершения производственной программы один из сотрудников вашего коллектива заболел. Каждый из подчиненных занят выполнением своей работы. Работа отсутствующего специалиста должна быть выполнена в срок. Вы решили провести совещание, чтобы принять решение. Как поступите?

З а н я т и е 10

***Тема 9.* ФОРМЫ УСТНОГО ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ. ДЕЛОВЫЕ ПЕРЕГОВОРЫ**

Цель: сформировать представление о деловых переговорах как жанре делового общения, отработать механизмы воздействия в процессе делового общения.

Форма проведения: семинар. П Л А Н

1. Фронтальный опрос.
2. Анализ ситуации.
3. Тестирование.

ВОПРОСЫ

1. В каких случаях применяется метод деловых переговоров?
2. Какие требования предъявляются к специалистам, ведущим переговоры?
3. Каковы преимущества, когда переговоры ведет один человек?
4. Каковы преимущества, когда переговоры ведет команда?
5. Охарактеризуйте структуру переговоров.

АНАЛИЗ СИТУАЦИИ

С и т у а ц и я. Организации спущена разнарядка на отправку работников для работы в подшефном колхозе. Разумеется руководитель подразделения не восторге от перспективы на неделю остаться без работников и хочет минимизировать число направляемых в колхоз от его подразделения. Его непосредственный начальник, напротив, стремится максимизировать это число – ему желательно «выжать» из этого подразделения пять человек, чтобы легче поладить с руководителями других подразделений. Между ними завязывается 2-минутный диалог, в ходе которого они должны оговорить окончательную цифру. Подчиненный хочет получить как можно больше, в идеале – 5 единиц ресурса. Начальник заинтересован дать как можно меньше ресурса, в идеале – вообще не давать.

Т е х н о л о г и я. Участники рассаживаются друг напротив друга, цепочка против цепочки. Каждый участник имеет визави, с которым ему предстоит вступать в легкую конфронтацию. Одна цепочка будет играть начальников, другая – подчиненных.

Для фиксации результатов переговоров используются спички. Каждая спичка означает одну единицу ресурса. Подчиненный не имеет права просить больше пяти единиц. Каждой паре предстоит провести 2-минутный диалог. Одна цепочка будет подвижная, а другая неподвижная. После каждого диалога пересаживаемся на одно место вправо. 6 диалогов.

П р а в и л а.

1. Перед началом упражнения каждый получает 20 спичек.
2. Критерий успеха – набрать как можно больше спичек.
3. По команде ведущего все начальники кладут перед собой 5 спичек, после чего все пары начинают диалог.
4. Ведущий сообщает, сколько времени до конца.
5. Через 2 минуты ведущий предлагает подвинуть такое количество спичек, колько единиц ресурса он решил выделить подчиненному.
6. После этого ведущий предлагает всем подняться.
7. Те пары, которые пришли к согласию, забирают свои спички и садятся.
8. Остаются стоять те пары, которые не пришли к согласию. Ведущий забирает спички, которые лежат перед начальником у тех пар, которые стоят, – штраф за недостижение договоренности – 5 спичек. После чего пара садится.
9. Пара имеет возможность «договориться в последний момент», разобрать спички и сесть, пока штрафующий приближается.
10. Дальше все пересаживаются вправо.
11. Если у участника закончатся спички, то он берет кредит в 5 спичек, по окончании игры он отдает 6 спичек.

Тестирование

З а н я т и е 11

Тема 11. **КОНФЛИКТНОЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ В ДЕЛОВОЙ СФЕРЕ**

Цель: закрепить изученный материал и развить умение конструктивного выхода из конфликтных ситуаций.

Форма проведения: деловая игра.

Ход занятия. Студенты делятся на тройки: два подчиненных и их руководитель. Каждой из групп необходимо инсценировать ситуацию конфликтного взаимодействия, столкновения

интересов. Задача руководителя – психологически грамотно урегулировать конфликт. Задача подчиненных – отстаивать свои интересы.

ПЕРЕЧЕНЬ СИТУАЦИЙ ДЛЯ ПРОИГРЫВАНИЯ

1. Ситуация служебного разбирательства по поводу того, кто допустил халатность и подлежит увольнению.
2. Ситуация служебного разбирательства частых межличностных конфликтов двух сотрудниц из-за любовного треугольника в отделе.
3. Ситуация продвижения по службе одного из двух новых сотрудников.
4. Ситуация, в которой необходимо принять решение, кто останется выполнять сверхурочную работу. После каждой инсценировки следует коллективное обсуждение на предмет грамотности принятого решения, ошибок и сильных сторон коммуникации и рассматриваются другие альтернативы выхода из конфликтной ситуации.

З а н я т и е 12

***Тема 12*. ПУБЛИЧНОЕ ВЫСТУПЛЕНИЕ КАК ФОРМА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ**

Цель: отработать навыки публичного выступления и презентации**.**

Форма проведения: презентации студентов на заданную тему. СИТУАЦИИ ДЛЯ ПРЕЗЕНТАЦИЙ

1. На предприятии формально относятся к организации труда. Потери рабочего времени практически не снижаются. За полгода из-за прогулов, опозданий и по другим причинам потеряны сотни человеко-дней. Много рабочего времени теряется из-за простоев оборудования. Многие опоздания происходят из-за плохой работы городского транспорта. Неудивительно, что на предприятии большой процент брака. Ваше выступление перед рабочими с предложениями и требованиями по устранению недостатков.
2. Ваша компания уже несколько лет довольно успешно работает, но имидж ее еще не сформирован. Вы выступаете на совете директоров с программой социальной политики компании и создания условий для более дружелюбного отношения населения к вашей компании.
3. На вашем предприятии провели работу и расширили производство. В настоящее время предприятие выпускает больше продукции, чем поступило заявок от дистрибьютеров. Склады предприятия забиты. Вы выступаете с предложением по реализации скопившейся продукции и недопущению подобной ситуации впредь.
4. К декану факультета пришли студенты, выражающие недовольство сбоями в расписании и неудовлетворительным (по их мнению) преподаванием ряда предметов. Их требование: по одному из профилирующих предметов, который из-за болезни преподавателя дается ускоренным темпом, заменить экзамен на зачет. Ваше выступление в качестве декана перед студенческой аудиторией, объясняющее положение дел и необходимость проведения экзамена. Ваши предложения по помощи студентам в освоении злополучного предмета.
5. У вас на предприятии проходит модернизация производственной линии. Квалифицированным рабочим требуется переподготовка. В среде рабочих растет глухое сопротивление. Ваше выступление перед рабочими по поводу модернизации производства и снижения их чувства неопределенности и недовольства.

Методические рекомендации по подготовке к практическим занятиям

Цель практических занятий – усвоение важнейших вопросов курса и выступление каждого студента на каждом занятии.

ТЕМЫ СООБЩЕНИЙ-ПРЕЗЕНТАЦИЙ (РЕФЕРАТОВ)

1. «Самопрезентация как важнейший элемент культуры делового общения».
2. «Имидж делового человека».
3. «Роль этикета в моей будущей профессии».

4. «Этикет приветствия и представления».
5. «Этикет делового подарка».
6. «Визитная карточка как элемент имиджа».
7. «Комплименты в деловой коммуникации».
8. «Жесты и позы, информирующие о положительном отношении собеседника».
9. «Жесты и позы, информирующие об отрицательном отношении собеседника».
10. «Барьеры техники и навыков общения».
11. «Письменная документация как составная часть имиджа».
12. «Виды, роль и преимущества электронной коммуникации».
13. «Специфика телефонных переговоров с точки зрения бизнес-этикета».
14. «Запрещенные приемы в деловых переговорах».

Примерный перечень вопросов к собеседованию

1. Понятие делового общения и его особенности. Деловое общение как управленческая категория.
2. Социально-психологические основы делового общения.
3. Принципы и функции делового общения в управлении персоналом.
4. Деловое общение и деловой этикет: соотношений категорий.
5. Перцептивные барьеры делового общения.
6. Взаимосвязь перцептивной, коммуникативной и интерактивной сторон делового общения.
7. Вербальные средства делового общения.
8. Невербальная система делового общения.
9. Структура делового общения. Цикличность процесса делового общения.
10. Основные виды делового общения.
11. Этапы делового общения.
12. Особенности деловых переговоров и их характер.
13. Конфликты в деловом общении, стадии их становления и протекания.
14. Структура и типология конфликтов.
15. Стили поведения деловых партнеров в конфликтной ситуации.
16. Пути разрешения конфликтов в деловом общении.
17. Механизмы влияния на делового партнера в конфликтной ситуации.
18. Предпосылки формирования этики делового общения.
19. Универсальные этические принципы делового общения.
20. Этика делового общения в организации.
21. Этические проблемы делового общения.
22. Взаимосвязь профессиональной и всеобщей этики. Социальные функции профессиональной этики.
23. Способы повышения нравственного уровня делового общения.
24. Общие правила оформления документов в деловом общении.
25. Виды деловой корреспонденции.
26. Культура общения по телефону.
27. Социально-психологические функции делового общения.
28. Особенности деловых переговоров.
29. Особенности деловой беседы.
30. Базовые технологии публичного выступления менеджера.
31. Специфика деловой речевой культуры сотрудников организации.
32. Соотношение категорий «общение» и «деловое общение».

33. Стратегии и тактики общения.
34. Коммуникативные барьеры делового общения.
35. Документ как основная форма делового общения.
36. Деловые письма и их формы. Основные требования к тексту.
37. Типичные ошибки в языке и стиле документов.

АНАЛИТИЧЕСКИЕ ИНДИВИДУАЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ

Задание. Какие коммуникативные барьеры проиллюстрированы в предложенной истории?

Немецкий писатель Т. Манн в одном из писем швейцарскому литератору и педагогу О. Баэлеру рассказывает следующую историю:

«Маленького Морица спрашивают в школе, кто написал «Разбойников». «Господин учитель, не я». За это его наказывают. А потом к учителю приходит старый Мориц и говорит: «Господин учитель, у моего Морицхена много недостатков, но он никогда не врет. Если он говорит, что не он написал «Разбойников», значит, не он. И в конце концов, господин учитель: даже если бы он и написал «Разбойников», он же еще ребенок».

Задание. Сближение позиций на основе компромисса путем уступок – не единственный тип возможных решений по переговорам. Довольно яркий пример, иллюстрирующий возможности нахождения иных решений, приводят в своей книге Р. Фишер и У. Юри. Две сестры спорят о том, как разделить апельсин. Каждая приводит аргументы, обосновывающие, что она должна получить если не весь апельсин, то большую его часть. В конце концов они решают разделить его пополам. Найдете принципиально новое решение в данной ситуации.

Задание . Направлено на формирование умения оперировать словами, точно выражать свои мысли.

Предлагается фраза: «Нынешнее лето будет очень теплым». Предложите несколько вариантов передачи этой же мысли другими словами. Не употребляйте слов данного предложения, не меняйте смысл высказывания. Побеждает тот, у кого больше вариантов.

ПРИМЕРЫ ПРОМЕЖУТОЧНЫХ ТЕСТОВЫХ ЗАДАНИЙ:

Тема 3 **ПЕРЦЕПТИВНАЯ СТОРОНА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ**

ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ

1. Ошибка в оценке человека через приписывание ему определенных качеств (информация о человеке накладывается на тот образ, который уже был создан заранее; этот образ, ранее существовавший, мешает объективной
оценке) это

1) эффект проекции
2) эффект ореола
3) эффект первичности и новизны
4) эффект стереотипизации

2. Ошибка в оценке человека через приписывание ему определенных качеств. Информация о человеке накладывается на тот образ, который уже был создан заранее. Этот образ, ранее существовавший, мешает объективной оценке.

1) эффект проекции
2) эффект ореола
3) эффект первичности и новизны
4) эффект стереотипизации

3. Согласны ли вы с утверждением, что деловое взаимодействие предполагает обязательность контактов участников общения, независимо от их симпатий и антипатий?
1) да
2) нет

4. Единица взаимодействия партнеров по общению, сопровождающаяся заданием позиций каждого, – это
1) аттракция
2) интеракция
3) суггестия
4) трансакция
5) экспектация

5. «Эффект стереотипизации – это приписывание партнеру собственных состояний». Есть ли в этом суждении ошибка?
1) да
2) нет
6. «Эффект ореола» – это устойчивое представление о каком-либо явлении или человеке, свойственное представителям той или иной группы». Есть ли в этом суждении ошибка?
1) да
2) нет

7. Заполните пропуск.
Явным признаком_____является чувство неудобства: вам не хочется что-то делать, говорить, а приходится – иначе неудобно, вы будете «плохо выглядеть».
1) аттракции
2) интеракции
3) суггестии
4) трансакции
5) экспектации
6) манипуляции

Тема 5. Коммуникативная сторона делового общения
ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ

– Определите вид речевого барьера (уровень непонимания). Генацвале, где ты хранишь свои деньги?
– В банке.
– В каком банке?
– В трехлитровом…
1) фонетический
2) семантический
3) логический
4) стилистический

1. «Студенту нельзя жениться: если будет заниматься женой, появятся хвосты, если учебой – рога. А если займется и тем и другим – отбросит копыта». Возникновение какого речевого

барьера здесь возможно?
1) фонетический
2) семантический
3) логический
4) стилистический

2. Определите уровень непонимания.
– У вас есть однотонное пальто?
– Нет, только на 40, 50 и 60 кг.
1) фонетический
2) семантический
3) логический
4) стилистический

Тема 9. Переговоры.
ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ

1. На чем вы настаиваете во время переговоров? а) на соглашении
б) на своем решении
в) на использовании объективных критериев при выборе решения
2. Стремитесь ли вы во время переговоров к единственному решению? а) стремлюсь к решению, приемлемому для обеих сторон
б) стремлюсь к единственному решению, приемлемому для себя в) представляю множество вариантов на выбор

3. Ради соглашения вы идете на уступки или требуете преимуществ?
а) примиряюсь с односторонними потерями ради достижения соглашения б) требую односторонних преимуществ в награду за соглашение
в) продумываю возможность взаимной выгоды

4. Во время переговоров вы выдвигаете предложения или прибегаете к угрозам? а) прибегаю к угрозам
б) изучаю интересы сторон в) выдвигаю предложения

5. Во время переговоров меняете ли вы свои позиции? а) легко меняю позиции
б) твердо придерживаюсь намеченных позиций
в) сосредоточиваюсь на выгодах, а не на позициях

6. Во время переговоров доверяете ли вы их участникам? а) да
б) нет
в) действую независимо от доверия или недоверия

7. Требовательны ли вы в подходе к участникам переговоров и решениям? а) нет
б) да
в) стараюсь быть мягким к участникам переговоров и требовательным к решениям

8. Ради сохранения отношений идете ли вы на уступки в ходе переговоров? а) уступаю ради сохранения отношений
б) требую уступок в качестве условия продолжения отношений в) отделяю спор между людьми от решения задачи переговоров

ОТВЕТЫ

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

Если у вас больше ответов «б» – ваш стиль переговоров **–** жесткость, давление.

Цель переговоров – только победа, причем односторонняя, только с вашей стороны.

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