

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**федеральное государственное автономное
образовательное учреждение высшего образования
«Национальный исследовательский Нижегородский государственный университет
им. Н.И. Лобачевского»**

Институт экономики и предпринимательства

УТВЕРЖДЕНО

решением президиума Ученого совета ННГУ

протокол № 1 от 16.01.2024 г.

Рабочая программа дисциплины

Деловые коммуникации

Уровень высшего образования

Бакалавриат

Направление подготовки / специальность

38.03.02 - Менеджмент

Направленность образовательной программы

Менеджмент организации

Форма обучения

очная, очно-заочная

г. Нижний Новгород

2024 год начала подготовки

1. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина Б1.В.04 Деловые коммуникации относится к части, формируемой участниками образовательных отношений образовательной программы.

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы (компетенциями и индикаторами достижения компетенций)

Формируемые компетенции (код, содержание компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), в соответствии с индикатором достижения компетенции		Наименование оценочного средства	
	Индикатор достижения компетенции (код, содержание индикатора)	Результаты обучения по дисциплине	Для текущего контроля успеваемости	Для промежуточной аттестации
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 государственный и иностранный (-ые) язык в межличностном общении и профессиональной деятельности, выбирая соответствующие вербальные и невербальные средства коммуникации УК-4.2: Ведет деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном (-ых) языках УК-4.3: Использует информационнокоммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном (-ых) языках	УК-4.1: Знать содержание, элементы и этапы коммуникационного процесса, условия эффективного речевого воздействия; значение организационных коммуникаций в функционировании организации; этические нормы и принципы делового взаимодействия Уметь применять техники эффективной деловой коммуникации при контакте с деловым партнером; методами формирования и поддержания этического климата в организации, навыками этикета делового общения. Владеть навыками деловых коммуникаций; способностью ориентироваться в деловых ситуациях, возникающих в ходе делового общения УК-4.2: Знать_ основы делового общения, принципы и методы организации деловых коммуникаций Уметь анализировать коммуникационные процессы в	Доклад-презентация Практическое задание	Зачёт: Тест Контрольные вопросы

		<p>организации и разрабатывать предложения по повышению их эффективности</p> <p>Владеть навыками составления документов внутренней и внешней переписки, навыками логически верного, аргументированного и ясного построения письменной деловой речи</p> <p>УК-4.3: Знать особенности современного информационного поля делового общения</p> <p>Уметь применять способы передачи и приема информации, анализировать информационно-коммуникационные процессы в организации</p> <p>Владеть современными информационно-коммуникационными технологиями, навыками восприятия и анализа текстов</p>		
--	--	---	--	--

3. Структура и содержание дисциплины

3.1 Трудоемкость дисциплины

	очная	очно-заочная
Общая трудоемкость, з.е.	2	2
Часов по учебному плану	72	72
в том числе		
аудиторные занятия (контактная работа):		
- занятия лекционного типа	16	8
- занятия семинарского типа (практические занятия / лабораторные работы)	16	8
- КСР	1	1
самостоятельная работа	39	55
Промежуточная аттестация	0 Зачёт	0 Зачёт

3.2. Содержание дисциплины

(структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и виды учебных занятий)

Наименование разделов и тем дисциплины	Всего (часы)		в том числе							
			Контактная работа (работа во взаимодействии с преподавателем), часы из них						Самостоятельная работа обучающегося, часы	
	Занятия лекционного типа		Занятия семинарского типа (практические занятия/лабораторные работы), часы		Всего					
ОФ	ОЗФ	ОФ	ОЗФ	ОФ	ОЗФ	ОФ	ОЗФ	ОФ	ОЗФ	
Тема 1. Коммуникации: виды и функции. Общение. Коммуникации как механизм взаимодействия.	8	9	2	1	2	1	4	2	4	7
Тема 2. Модели и стили делового общения. Специфика деловой коммуникации	8	9	2	1	2	1	4	2	4	7
Тема 3. Средства делового общения: вербальные и невербальные	10	9	2	1	2	1	4	2	6	7
Тема 4. Этика делового общения	10	9	2	1	2	1	4	2	6	7
Тема 5. Барьеры в общении. Причины их возникновения	8	9	2	1	2	1	4	2	4	7
Тема 6. Речевое воздействие. Слушание в деловой коммуникации	10	9	2	1	2	1	4	2	6	7
Тема 7. Манипуляции в общении	8	9	2	1	2	1	4	2	4	7
Тема 8. Критика и комплименты в деловой коммуникации. Имидж делового человека. Репутация. Имидж и репутация в деловой коммуникации	9	8	2	1	2	1	4	2	5	6
Аттестация	0	0								
КСР	1	1					1	1		
Итого	72	72	16	8	16	8	33	17	39	55

Содержание разделов и тем дисциплины

ТЕМА 1. Коммуникации: виды и функции. Общение. Коммуникации как механизм взаимодействия. Коммуникация. Деловая коммуникация. Модели коммуникации в организациях. Факторы эффективной и неэффективной коммуникации, организационная структура информационного взаимодействия в организациях, стратегическая коммуникация в управлении организацией. Виды и функции деловой коммуникации.

Понятие общения. Виды общения: познавательное общение; убеждающее общение; экспрессивное общение; суггестивное общение; ритуальное общение. Характеристики делового общения.

Общение и коммуникация. Каналы коммуникации: формальные и неформальные.

ТЕМА 2. Модели и стили делового общения. Специфика деловой коммуникации

Коммуникативные стили в менеджменте. Индивидуальные и кросс-культурные особенности в стилях коммуникации. Жанры массовой и межличностной деловой коммуникации. Моделирование и управление коммуникационным процессом. Каналы деловой коммуникации.

Смысловое и эмоционально-чувственное наполнение коммуникации. Символы и значения в коммуникации, денотация и коннотация, чтение и использование знаковых систем в деловом общении,

интерпретация и контекст в информационном поле.

ТЕМА 3. Средства делового общения: вербальные и невербальные

Типы приема и передачи информации. Человеческая речь как источник информации. Стили речи. Речевые средства общения.

Искусство красноречия, как инструмент эффективных коммуникаций. Специфика вербального и невербального информационного контакта. Сознательное и бессознательное в речевой коммуникации. Природа и типология невербальной коммуникации. Анализ поведения, интонаций, выражения лица, жестов, положения тела, походки. Взаимодействие вербальных и невербальных средств коммуникации. Внешние проявления эмоциональных состояний. Зоны и дистанции в деловой коммуникации. Организация пространственной среды в деловой коммуникации.

ТЕМА 4. Этика делового общения

Этические особенности различных форм передачи информации. Культура поведения. Культура устной и письменной коммуникации. Невербальный аспект этики делового общения. Телефонная коммуникация. Особенности общения по Интернету. Деловой этикет. Деловые переговоры: подготовка и проведение. Деловые письма. Служебное общение. Правила служебных взаимоотношений. Корпоративный стиль и этика бизнеса. Этика горизонтальной и вертикальной деловой коммуникации. Психологический климат в трудовом коллективе.

ТЕМА 5. Барьеры в общении. Причины их возникновения.

Деловая коммуникация, как процесс. Управленческое информационное воздействие. Цели деловой коммуникации и барьеры достижения целей.

Коммуникационные барьеры различных социальных групп. Обратная связь. Навыки преодоления коммуникативных барьеров.

Барьеры в общении. Барьеры восприятия и понимания. Коммуникативные барьеры: логический, семантический, фонетический, стилистический. Пути преодоления барьеров в общении.

ТЕМА 6. Речевое воздействие. Слушание в деловой коммуникации

Установление контакта и эффект первого впечатления, влияние стереотипов на первое впечатление. Слушание и мышление, техники фиксации информации.

Правила убеждения, обратная связь. Умение правильно формулировать вопросы и отвечать на них.

Правила поведения при некорректных вопросах и приёмы их нейтрализации.

Умение слушать. Трудности эффективного слушания: ошибки тех, кто слушает; внутренние помехи слушания; внешние помехи слушания. Виды слушания. Обратная связь в процессе слушания.

ТЕМА 7. Манипуляции в общении

Манипуляции в общении и их характеристики. Стратегии манипуляторов. Манипулятивные роли по Эрику Берну. Распознавание эго-состояний. Коммуникативные роли. Коммуникативные типы деловых партнеров

ТЕМА 8. Критика и комплименты в деловой коммуникации. Имидж делового человека. Репутация. Имидж и репутация в деловой коммуникации.

Критика как один из компонентов контактологии. Функции критики. Виды критики. Использование критики в деловой коммуникации. Психологические издержки критики. Техника нейтрализации замечаний. Приемы снижения негативного воздействия замечаний.

Позитивные установки на восприятие критики. Комплимент как один из компонентов контактологии. Функции комплимента в деловом взаимодействии. Правила комплимента.

Правильно подобранный имидж как одно из слагаемых успеха в деловом общении. Психологические

особенности формирования имиджа. Понятие «имиджа». Составляющие имиджа делового человека. Внешнее впечатление. Стил и имидж.

Репутация. Понятие «репутации». Жанры формирования деловой репутации.

Создание гармоничного образа. Деловые качества. Как сделать благоприятным первое впечатление о себе. Факторы, влияющие на создание имиджа: фактор преимущества, фактор привлекательности, фактор отношения.

Соотнесение имиджа и репутации. Имиджмейкерство и репутационный менеджмент.

Формирование вербального имиджа: вербальный имидж как важнейшая составляющая имиджа делового человека; связь языка и интеллекта; манера представляться как элемент имиджа делового человека; техники формирования вербального имиджа. Самопрезентация как важнейший элемент культуры менеджера. Типы деловых партнеров.

4. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся

Самостоятельная работа обучающихся включает в себя подготовку к контрольным вопросам и заданиям для текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины приведенным в п. 5.

Для обеспечения самостоятельной работы обучающихся используются:

- электронный курс "Деловые коммуникации" (<https://e-learning.unn.ru/course/view.php?id=4336>).

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

5.1 Типовые задания, необходимые для оценки результатов обучения при проведении текущего контроля успеваемости с указанием критериев их оценивания:

5.1.1 Типовые задания (оценочное средство - Доклад-презентация) для оценки сформированности компетенции УК-4:

1. Коммуникационные модели, их характеристики и особенности.
2. Диалекты в русском языке, их формирование, изменение.
3. Профессиональный жаргон. Сфера применения. Изменение во времени.
4. Вербальные и невербальные коммуникации.
5. Невербальные средства в деловых коммуникациях: язык жестов и поз, национальные различия.
6. Стереотипы в деловом общении.
7. Вопросы собеседников и их психологическая сущность.
8. Искусство делового комплимента.
9. Конфликтное общение.
10. Собеседование, как частная форма деловых коммуникаций.
11. Управленческое общение: понятие, формы, принципы, структура.

- 12.Официально-деловой стиль и жанры деловой речи.
- 13.Деловые коммуникации как составная часть фирменного стиля.
- 14.Барьеры в общении.
- 15.Слушание как основной компонент деловых коммуникаций.
- 16.Виды деловых приемов.
- 17.Психологические механизмы восприятия и понимания в деловом общении.
- 18.Убеждение, как целенаправленное воздействие в процессе деловых коммуникаций.
- 19.Ролевое поведение в деловом общении.
- 20.Психологический портрет менеджера. Проблемы взаимопонимания мужчин и женщин в процессе делового общения.
- 21.Нормативность делового общения. Социальные и речевые роли в общении.
- 22.Анализ национальных стилей бизнес-общения.
- 23.Деловой протокол, использование визиток, деловые подарки.
- 24.Деловой протокол: знакомство, формальности, коммуникационные стили.
- 25.Деловое письмо.
- 26.Дресс-код, особенности, необходимость введения.
- 27.Имидж делового человека.
- 28.Использование манипулятивных техник при проведении деловых переговоров.
- 29.Национальные особенности деловых встреч.
- 30.Профессиональная этика.
- 31.Правила делового этикета.
- 32.Этические принципы и нормы деловых людей.
- 33.Одежда деловых женщин.
- 34.Посредничество при урегулировании конфликтов, при переговорах.
- 35.Правила аргументации, проведения дискуссий

Критерии оценивания (оценочное средство - Доклад-презентация)

Оценка	Критерии оценивания
превосходно	презентация соответствует целям и задачам дисциплины, содержание презентации полностью соответствует заявленной теме, рассмотрены вопросы по проблеме, слайды расположены логично, последовательно, завершается презентация четкими выводами, проявлен творческий подход
отлично	презентация соответствует целям и задачам дисциплины, содержание презентации полностью соответствует заявленной теме, рассмотрены вопросы по проблеме, слайды расположены логично, последовательно, завершается презентация четкими выводами
очень хорошо	презентация соответствует целям и задачам дисциплины, содержание презентации полностью соответствует заявленной теме, заявленная тема раскрыта полно, при оформлении презентации имеются недочеты
хорошо	презентация соответствует целям и задачам дисциплины, содержание презентации полностью соответствует заявленной теме, заявленная тема раскрыта недостаточно полно, при оформлении презентации имеются недочеты
удовлетворительно	презентация соответствует целям и задачам дисциплины, но её содержание не в полной мере соответствует заявленной теме, заявленная тема раскрыта недостаточно полно, нарушена логичность и последовательность в расположении слайдов
неудовлетворительно	презентация не соответствует целям и задачам дисциплины, содержание не соответствует заявленной теме, изложено научным стилем
плохо	презентация не соответствует целям и задачам дисциплины, содержание не соответствует заявленной теме и изложено не научным стилем

5.1.2 Типовые задания (оценочное средство - Практическое задание) для оценки сформированности компетенции УК-4:

Задание 1

Какие формы делового общения Вам известны? Какие из них наиболее характерны для российской деловой практики? Дайте им краткое описание и характеристику, приведите критерии применения.

Задание 2.

Приведите примеры внешности, поз, жестов, направленности взгляда, мимики лица деловых партнёров и тд., которые, на Ваш взгляд, не могут способствовать эффективной деловой коммуникации. Аргументируйте Ваше мнение.

Задание 3.

Какие формы делового общения Вы чаще всего используете в своей деятельности? Почему? Поясните, аргументируйте.

Какие формы делового общения, на Ваш взгляд, наиболее эффективны в работе современного руководителя? Почему? Поясните, аргументируйте.

Задание 4.

Тест: Коммуникабельны ли вы?

На каждый из приведенных вопросов следует ответить: «да», «нет», «иногда».

1. Вам предстоит ординарная деловая встреча. Выбивает ли вас из колеи её ожидание?
2. Не откладываете ли вы визит к врачу до тех пор, пока станет уже совсем невмоготу?
3. Вызывает ли у вас смутнение и неудовольствие поручение выступить с докладом, сообщением, информацией на какую-либо тему на совещании, собрании или тому подобном мероприятии?
4. Вам предлагают выехать в командировку в город, где вы никогда не бывали. Приложите ли вы максимум усилий, чтобы избежать этой командировки?
5. Любите ли вы делиться своими переживаниями с кем бы то ни было?
6. Раздражаетесь ли вы, если незнакомый человек на улице обратится к вам с просьбой (показать дорогу, сказать, который час и т.д.)?
7. Верите ли вы, что существует проблема «отцов и детей» и что людям разных поколений трудно понимать друг друга?
8. Постесняетесь ли вы напомнить знакомому, что он забыл вам вернуть 30 рублей, которые занял несколько месяцев назад?
9. В ресторане либо в столовой вам подали явно недоброкачественное блюдо. Промолчите ли вы, лишь рассерженно отодвинув тарелку?
10. Оказавшись один на один с незнакомым человеком, вы не вступите с ним в беседу и будете тяготиться, если первым заговорит он. Так ли это?
11. Вас приводит в ужас любая длинная очередь, где бы она ни была (в магазине, библиотеке, театральной кассе). Предпочтете ли вы отказаться от своего намерения, нежели встать в очередь и томиться в ожидании?
12. Бойтесь ли вы участвовать в какой-либо комиссии по рассмотрению конфликтных ситуаций?
13. У вас есть собственные сугубо индивидуальные критерии оценки произведений литературы, искусства, культуры и никаких «чужих» мнений на этот счет вы не приемлете. Это так?
14. Услышав где-то в «кулуарах» высказывание явно ошибочной точки зрения по хорошо известному вам вопросу, предпочтете ли вы промолчать и не вступать в спор?

15. Вызывает ли у вас досаду чья-либо просьба помочь разобраться в том или ином служебном вопросе или учебной теме?

16. Охотнее ли вы излагаете свою точку зрения (мнение, оценку) в письменном виде, чем в устной форме?

Обработка результатов

Ответ «да» оценивается в 2 балла; «иногда» — в 1 балл; «нет» — в 0 баллов. Общее число баллов суммируется и по классификатору определяется, к какой категории людей вы относитесь.

От 30 до 32 баллов — вы явно некоммуникабельны. Близким людям с вами нелегко. На вас трудно положиться в деле, которое требует групповых усилий. Старайтесь стать общительнее, контактнее, контролируйте себя.

От 25 до 29 баллов — вы неразговорчивы, предпочитаете одиночество, и поэтому у вас, наверное, мало друзей. Новая работа и необходимость новых контактов, если и не ввергают вас в панику, то надолго выводят из равновесия. Вы знаете эту особенность своего характера и бываете недовольны собой, но не ограничивайтесь одним неудовольствием, в вашей власти преломить эти особенности характера. Разве не бывает, что при какой-либо сильной увлеченности вы приобретаете «вдруг» полную коммуникабельность? Стоит только встряхнуться.

От 19 до 24 баллов — вы в известной степени общительны, в незнакомой обстановке чувствуете себя вполне уверенно. Новые проблемы вас не пугают, и все же с новыми людьми вы сходитесь с оглядкой, в спорах и диспутах участвуете неохотно.

От 14 до 18 баллов — у вас нормальная коммуникабельность. Вы любознательны, охотно слушаете интересного собеседника, достаточно терпеливы в общении с другими и отстаиваете свою точку зрения без вспыльчивости. Без неприятных переживаний идете на встречу с новыми людьми, в то же время вы не любите шумных компаний, а экстравагантные выходки и многословие вызывают у вас раздражение.

От 9 до 13 баллов — вы весьма общительны, любопытны, разговорчивы и любите высказываться по разным вопросам. Охотно знакомитесь с новыми людьми. Любите бывать в центре внимания, никому не отказываете в просьбах, хотя и не всегда можете их выполнить. Бывает, вспылите, но быстро отходите. Чего вам не достает — так это усидчивости, терпения и отваги при столкновении с серьезными проблемами. При желании, однако, вы сможете себя заставить не отступать.

От 4 до 8 баллов — вы, должно быть, очень общительны, всегда в курсе всех дел. Любите принимать участие в дискуссиях. Охотно высказываетесь по любому вопросу, даже если имеете о нем поверхностное представление. Всюду чувствуете себя в своей тарелке. Беретесь за любое дело, хотя далеко не всегда можете успешно довести его до конца. По этой причине руководители и коллеги относятся к вам с некоторой опаской и сомнениями. Задумайтесь над этими фактами!

3 балла и менее — ваша коммуникабельность чрезмерна. Вы говорливы, многословны, вмешиваетесь в дела, которые не имеют к вам никакого отношения. Беретесь судить о проблемах, в которых совершенно не компетентны. Вольно или невольно вы часто бываете причиной разного рода конфликтов в вашем

окружении. Вспыльчивы, обидчивы, нередко бываете необъективны. Людям — и на работе, и дома, — трудно с вами. Вам нужно поработать над собой и своим характером! Прежде всего воспитайте в себе терпеливость и сдержанность, уважительнее относитесь к людям.

Конечно же, не следует абсолютизировать результаты теста. Однако если вы считаете необходимым проводить самоанализ хотя бы на основе вопросников подобного типа, то это уже само по себе говорит об искреннем желании понять и устранить затруднения, связанные с налаживанием контактов с окружающими

Задание 5

Эвфемизмы – мягкие эквиваленты достаточно резких слов или выражений, которые предпочтительно завуалировать, например, вместо «он умер» – «он ушел из жизни», «бедный» – «нуждающийся», «старый человек» – «человек преклонного возраста» и т.п. Придумайте не менее 10 слов, неприятных для партнера, и подберите к ним эвфемизмы.

Задание 6

Назовите вежливые формы обращения с просьбой (*прошу вас, будьте так любезны* и т.п.), затем вежливые формы отказа (*к сожалению, не смогу вам помочь; это не в моих силах* и т.п.)

Вспомните о предпочтительности в определенных ситуациях просьбы в сослагательном наклонении (*хотелось бы*), ответа по формуле *да, но...*

Найдите формулы просьбы и отказа, уместные в общении с коллегой, с вышестоящим лицом, с клиентом фирмы.

Задание 7

Разбейтесь на пары. Один партнер должен придумать бестактную просьбу, другой – отказать в этой просьбе, но так, чтобы не прослыть занудой и не прервать отношения с человеком.

Задание 8

Разыграйте ситуацию «Опоздание»:

- а) на встречу с другом;
- б) на свидание;
- в) домой после обещанного срока возвращения;
- г) на деловую встречу;

д) на встречу с потенциальным работодателем.

По условию, опоздание столь значительно, что ожидающий Вас, уже выведен из терпения.

Задание 9

Отработка позиции Взрослого. Примеры игровых ситуаций:

1. Вы пришли по объявлению в газете устраиваться на работу рекламным агентом.
2. Вы пришли к декану с просьбой разрешить сдать досрочно сессию.
3. Вы пришли к руководителю курсов английского языка с просьбой о зачислении. Занятия в группе начались две недели назад.
4. Вы пришли к директору с просьбой дать вам внеочередной отпуск.
5. Вы пришли к директору фирмы устраиваться на работу его заместителем.

Ситуации обсуждаются в группе и комментируются.

-

Задание 10

«Критика и комплименты в деловой коммуникации».

Цель: проверить, насколько мы доброжелательны друг к другу, умеем видеть хорошее и говорить об этом.

Задание: Все участники занятия садятся в большой круг. Каждый должен внимательно посмотреть на партнера, сидящего слева, и подумать о том, какая черта характера, какая привычка этого человека ему нравится и что он хочет сказать об этом, т. е. сделать комплимент (допустим, в отношении внешнего вида, манеры держаться на людях, в умении излагать свои мысли и т. п.).

Тот участник, которому сделан комплимент, должен, как минимум, поблагодарить, а затем, установив контакт с партнером, сидящим слева от него, сделать свой комплимент; и так далее по кругу: до тех пор, пока все участники тренинга не сделают комплимент партнеру.

Анализ. Оценивается соответствие высказываний жанру комплимента, корректность поведения и манера установления контакта. Критика (от греч. kritikk – искусство разбирать) имеет несколько значений:

- а) обсуждение с целью дать оценку;
- б) отрицательное суждение с целью указания недостатков;
- в) проверка достоверности чего-то.

В деловой практике различают такие виды критики, как критиканство, псевдокритика и критика.

Критиканство – это вид злопыхательской критики, имеет завуалированную форму, преследует эгоистические цели.

Псевдокритика – это критика для сведения личных счетов, используется также как средство повышения или сохранения своего статуса, как стиль работы. Позитивная же критика является неотъемлемой частью делового общения; всегда ситуативно уместна, осуществляется в присутствии объекта, и предметом ее являются дела и поступки, а не личность участника делового взаимодействия. В деловой коммуникации важно корректно использовать критику: знать меру своей правомочности, место и время, стремиться к нанесению минимального морального ущерба, помнить о конструктивности.

Ситуация для анализа

«Критика трудных работников»

Цель: отработать прием “Lege artis”; найти наиболее продуктивные приемы критики трудных работников.

Задание . Группа делится на подгруппы по 2–3 человека. Каждая команда получает конкретную ситуацию для анализа. Необходимо:

- а) методом внутригрупповой дискуссии проанализировать ситуации и определить особенности психотипа,
- б) разработать механизм критики для каждого;
- в) подготовить критические высказывания методом “Lege artis”.

Анализ. Обсуждение результатов.

Примечание. Метод “Lege artis” состоит из следующих этапов:

- 1) ввод в критику, создание доброжелательной атмосферы;
- 2) критические замечания;
- 3) «обратная связь», определение реакции на критику: адекватная, интрапунитивная (обида), экстрапунитивная (агрессия);
- 4) выход из критики, эмоциональная поддержка, предложение о возможной помощи.

Ситуация 1

Подчиненный вам работник – талантливый специалист творческого типа, в возрасте, обладает статусом и личностными достижениями, пользуется большой популярностью у деловых партнеров, решает любые проблемы и великолепно взаимодействует. Вместе с тем у вас не сложились отношения с этим работником. Он не воспринимает вас как руководителя, ведет себя достаточно самоуверенно и амбициозно.

В его работе вы нашли некоторые недочеты и решили высказать ему критические замечания, однако, ваш предыдущий опыт свидетельствует о его негативной реакции на критику: он становится раздражительным и настороженным. Как вести себя?

Ситуация 2

Вслед за кратким выговором вы сказали работнику несколько приятных слов. Наблюдая за партнером, заметили, что его лицо, поначалу несколько напряженное, быстро повеселело. К тому же, он начал, как всегда, шутить и балагурить: рассказал пару свежих анекдотов и историю, которая произошла сегодня у него в доме. В конце разговора вы поняли, что критика, с которой вы начали разговор, не только не была воспринята, но и как бы забыта. Вероятно, он услышал только приятную часть разговора. Что вы предпримете?

Критерии оценивания (оценочное средство - Практическое задание)

Оценка	Критерии оценивания
превосходно	практическое задание выполнено в установленный срок с использованием рекомендаций преподавателя; показан высокий уровень знания изученного материала по заданной теме, проявлен творческий подход
отлично	практическое задание выполнено в установленный срок с использованием рекомендаций преподавателя; показан высокий уровень знания изученного материала по заданной теме
очень хорошо	практическое задание выполнено в установленный срок с использованием рекомендаций преподавателя; показан хороший уровень владения изученным материалом по заданной теме
хорошо	практическое задание выполнено в установленный срок с использованием рекомендаций преподавателя; показан хороший уровень владения изученным материалом по заданной теме, работа выполнена полностью, но допущено в ней: а) не более одной негрубой ошибки и одного недочета, б) или не более двух недочетов
удовлетворительно	практическое задание выполнено в установленный срок с частичным использованием рекомендаций преподавателя; продемонстрированы минимальные знания по основным темам изученного материала; выполнено не менее половины работы или допущены в ней а) не более двух грубых ошибок, б) не более одной грубой ошибки и одного недочета, в) не более двух-трех негрубых ошибок, г) одна негрубая ошибка и три недочета, д) при отсутствии ошибок, 4-5 недочетов
неудовлетворительно	число ошибок и недочетов превосходит норму, при которой может быть выставлена оценка «удовлетворительно» или если правильно выполнено менее половины задания
плохо	если обучающийся не приступал к выполнению задания или правильно выполнил не более 10 процентов всех заданий

5.2. Описание шкал оценивания результатов обучения по дисциплине при промежуточной аттестации

Шкала оценивания сформированности компетенций

Уровень сформированности компетенций (индикатора достижения компетенций)	плохо	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	очень хорошо	отлично	превосходно
	не зачтено		зачтено				
<u>Знания</u>	Отсутствие знаний теоретического материала. Невозможность оценить полноту знаний вследствие отказа обучающегося от ответа	Уровень знаний ниже минимальных требований. Имели место грубые ошибки	Минимально допустимый уровень знаний. Допущено много негрубых ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько негрубых ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько несущественных ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Ошибок нет.	Уровень знаний в объеме, превышающем программу подготовки.
<u>Умения</u>	Отсутствие минимальных умений. Невозможность оценить наличие умений вследствие отказа обучающегося от ответа	При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения. Имели место грубые ошибки	Продemonстрированы основные умения. Решены типовые задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания, но не в полном объеме	Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания в полном объеме, но некоторые с недочетами	Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи. Выполнены все задания в полном объеме, но некоторые с недочетами	Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи с отдельными несущественными недочетами, выполнены все задания в полном объеме	Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи. Выполнены все задания, в полном объеме без недочетов
<u>Навыки</u>	Отсутствие базовых навыков. Невозможность оценить наличие навыков вследствие отказа обучающегося от ответа	При решении стандартных задач не продемонстрированы базовые навыки. Имели место грубые ошибки	Имеется минимальный набор навыков для решения стандартных задач с некоторыми недочетами	Продemonстрированы базовые навыки при решении стандартных задач с некоторыми недочетами	Продemonстрированы базовые навыки при решении стандартных задач без ошибок и недочетов	Продemonстрированы навыки при решении нестандартных задач без ошибок и недочетов	Продemonстрирован творческий подход к решению нестандартных задач

Шкала оценивания при промежуточной аттестации

Оценка		Уровень подготовки
зачтено	превосходно	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «превосходно», продемонстрированы знания, умения, владения по соответствующим компетенциям на уровне выше предусмотренного программой
	отлично	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «отлично».
	очень хорошо	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «очень хорошо»
	хорошо	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «хорошо».
	удовлетворительно	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «удовлетворительно», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «удовлетворительно»
не зачтено	неудовлетворительно	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «неудовлетворительно».
	плохо	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «плохо»

5.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов обучения на промежуточной аттестации с указанием критериев их оценивания:

5.3.1 Типовые задания (оценочное средство - Тест) для оценки сформированности компетенции УК-4

Тест «Речевое воздействие. Слушание в деловой коммуникации»

1. Одним из ведущих видов коммуникативной деятельности человека является

- а) язык
- б) речь
- в) мышление
- г) познание

2. Одна из основных функций языка, раскрывающая непосредственное выражение чувств человека, называется

- а) информационной
- б) агитационной
- в) эмотивной

г) метаязыковой

3. Процесс речевой деятельности, в ходе которого происходит обмен информацией с использованием механизмов кодирования и декодирования называется

а) внутренней речью

б) внешней речью

в) речевым высказыванием

г) нет верного варианта

4. Языковое оформление мысли вне процесса реальной коммуникации, устной или письменной, называют

а) внутренней речью

б) внутренним высказыванием

в) размышлением

г) нет верного варианта

5. Одним из важнейших этапов речевого действия, на котором осуществляется звуковое или графическое оформление высказывания, и результаты которого непосредственно влияют на дальнейшую коммуникацию, является

а) обратная связь

б) подготовка высказывания

в) переход к внешней речи

г) переход к внутренней речи

6. По форме вербальные речевые коммуникации подразделяют на

а) устную и письменную

б) внешнюю и внутреннюю

в) родную и иностранную

г) прямую и опосредованную

7. Монолог, диалог, полилог — эти типы речевой коммуникации дифференцированы по признаку:

а) условие общения

б) количество участников общения

в) характер ситуации

г) цель общения

8. К основным видам речевой деятельности, основанной на использовании механизма кодирования информации относятся

а) слушание и чтение

б) говорение и письмо

в) слушание и говорение

г) чтение и письмо

9. К основным видам речевой деятельности, основанной на использовании механизма декодирования информации, относятся

а) слушание и чтение

б) говорение и письмо

в) слушание и говорение

г) чтение и письмо

10. Основной целью речевой коммуникации считается

а) обмен информацией

б) получение информации

в) передача информации

г) все варианты верны

Тест 2

1. Если человек во время разговора касается вас рукой, он показывает вам:

1. свою неприязнь

2. свое расположение к вам

3. свою неуверенность

4. свое желание вас ударить

2 К наиболее применяемым в технологиях делового общения техникам активной антиманипулятивной защиты можно отнести:

- А) Временное прерывание адресатом делового контакта с манипулятором
- Б) Использование партнером-адресатом психотехнических приемов встречной манипуляции
- В) Преобразование партнером-адресатом коммуникативных сигналов манипулятора с учетом собственных интересов
- Г) Целенаправленную тотальную психологическую атаку на манипулятора

3. Если человек непроизвольно в разговоре с Вами повторяет Вашу позу, жесты, слова, мимику, то он, очевидно:

- А) неуверенный в себе человек, все копирует;
- Б) нервничает, взволнован;
- В) хочет поскорее расстаться с Вами;
- Г) расположен к Вам, согласен с Вами.

4. Какой из стилей общения позволяет одному участнику главенствовать и принимать все решения:

- а) либеральный
- б) авторитарный

5. Акцент в подтверждающих вопросах делают на:

- а) том, что связывает партнеров
 - б) вновь возникших вопросах
 - в) наиболее сложной проблеме
6. Выберите для многоточия (...) правильный вариант ответа.

6. Экспрессивная функция речи отражает ...1....., а волюнтативная функция речи отражает2...

- 1. 2-волеизъявление
- 2. 2-толкование
- 3. 1-выразительность речи
- 4. 1-волеизъявление
- 5. 2-выразительность речи
- 6. 1-повелительное наклонение

7. К функциям невербального общения относятся следующие:

- А) выделяет информацию об отношении участников коммуникации к самой ситуации;
- Б) дает информацию о личности собеседника;

В) дает информацию об отношении участников коммуникации друг с другом;

Г) все перечисленное.

8. Предметом делового общения является ...

а. конфликт

б. дело

с. интерес

9. 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».

А) Семантические барьеры

Б) Когнитивные барьеры

В) Межкультурные барьеры

Г) Физические барьеры

Д) Психологические барьеры

Е) Фонетические барьеры

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

а) модели поведения

б) заинтересованности в отношениях с другими

в) способности к общению

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

а) общения

б) понимания

в) восприятия

12. Модель, которая трактует эффект воздействия маркетинговых коммуникаций с точки зрения трех фаз отношений потребителя к продукту, называется моделью:

- а) простого воспроизводства
- б) «иерархии эффектов»
- в) реализации

13. Коммуникативная сторона общения:

- а) взаимопонимание участников общения
- б) обмен информацией между людьми
- в) организация взаимодействия между людьми

14. Набор наиболее важных предположений, принимаемых членами организации, и получающих выражение в заявляемых организацией ценностях, задающих людям ориентиры их поведения и действий:

- А) должностные обязанности;
- Б) кодекс чести;
- В) корпоративная культура;
- Г) правила внутреннего распорядка

15. Эффективная обратная связь:

- а) описательная, полезная, несвоевременная, ясная, неточная
- б) конкретная, неадекватная, своевременная, точная, достоверная
- в) конкретная, полезная, своевременная, ясная, достоверная

Критерии оценивания (оценочное средство - Тест)

Оценка	Критерии оценивания
зачтено	Дано 65% и больше правильных ответов
не зачтено	Дано менее 65% правильных ответов

5.3.2 Типовые задания (оценочное средство - Контрольные вопросы) для оценки сформированности компетенции УК-4

1. Специфика и основные задачи деловой коммуникации.
2. Характеристики делового общения: содержание коммуникации, соблюдение принципов взаимодействия, взаимозависимость участников деловой коммуникации, коммуникативный контроль, коммуникативные ограничения.
3. Стили взаимодействия партнеров в деловой коммуникации.
4. Коммуникативные барьеры в ситуациях делового общения.
5. Общение как взаимодействие деловых партнеров. Стили и формы взаимодействий.
6. Публичное выступление: виды публичной речи, основные режимы публичных выступлений, этапы подготовки и проведения публичного выступления.
7. Сущность, виды и этапы деловой беседы.
8. Рекомендации, позволяющие повысить эффективность проведения деловой беседы.
9. Характеристика типов деловых совещаний.
10. Деловое совещание: подготовка к проведению, типы участников, правила поведения.
11. Коммерческие переговоры: виды, подготовка к переговорам, этапы, варианты поведения в переговорной ситуации.
12. Модели и тактика ведения переговоров.
13. Интервью в коммуникациях: стили, типы, этапы проведения.
14. Коммуникации по телефону, приемы рационализации телефонного общения.
15. Стратегии подготовки и проведения эффективной презентации.
16. Спор и аргументация в коммуникациях.
17. Коммуникативные барьеры и ошибки коммуникации.
18. Умение слушать как фактор эффективных коммуникаций. Рекомендации по правильному выслушиванию собеседника.
19. Повышение эффективности организации коммуникаций.
20. Этика деловых коммуникаций.
21. Нравственные эталоны и образцы поведения руководителя.
22. Этические нормы и принципы, делового общения подчиненных с руководителем.
23. Основные принципы этики делового общения между коллегами.
24. Национальная специфика и ее влияние на коммуникации в бизнесе.
25. Специфика коммуникаций в России и за рубежом.
26. Рекомендации по управлению конфликтами.
27. Критика в коммуникациях: виды неконструктивной критики, характеристики конструктивной критики, основные правила критики, основные условия применения той или иной формы критики.
28. Коммуникации в ситуации возражений и замечаний: основные причины, методы нейтрализации замечаний.

Критерии оценивания (оценочное средство - Контрольные вопросы)

Оценка	Критерии оценивания
зачтено	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки.
не	Отсутствие знаний теоретического материала. Невозможность оценить полноту знаний

Оценка	Критерии оценивания
зачтено	вследствие отказа обучающегося от ответа. ИЛИ Уровень знаний ниже минимальных требований. Имели место грубые ошибки.

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)

Основная литература:

1. Спивак В. А. Деловые коммуникации. Теория и практика : учебник / В. А. Спивак. - Москва : Юрайт, 2023. - 460 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-534-15321-7. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт"., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=840454&idb=0>.
2. Дзялошинский И. М. Деловые коммуникации. Теория и практика / Дзялошинский И. М., Пильгун М. А. - Москва : Юрайт, 2022. - 433 с. - (Бакалавр. Академический курс). - URL: <https://urait.ru/bcode/497799> (дата обращения: 05.01.2022). - ISBN 978-5-9916-3044-3 : 1049.00. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт"., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=787633&idb=0>.
3. Таратухина Ю. В. Деловые и межкультурные коммуникации : учебник и практикум / Ю. В. Таратухина, З. К. Авдеева. - Москва : Юрайт, 2023. - 324 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-534-02346-6. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт"., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=846984&idb=0>.

Дополнительная литература:

1. Лисс Элина Михайловна. Деловые коммуникации : Учебник. - 2-е изд. - Москва : Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2021. - 343 с. - ВО - Бакалавриат. - ISBN 978-5-394-04253-9., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=741629&idb=0>.
2. Ратников В. П. Деловые коммуникации : учебник / В. П. Ратников ; ответственный редактор В. П. Ратников. - Москва : Юрайт, 2022. - 459 с. - (Бакалавр. Академический курс). - URL: <https://urait.ru/bcode/509587> (дата обращения: 14.08.2022). - ISBN 978-5-534-15744-4 : 1749.00. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт"., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=816677&idb=0>.
3. Жернакова М. Б. Деловые коммуникации : учебник и практикум / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. - Москва : Юрайт, 2023. - 370 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-534-00331-4. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт"., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=845230&idb=0>.

Программное обеспечение и Интернет-ресурсы (в соответствии с содержанием дисциплины):

1. Национальный корпус русского языка: <http://www.ruscorpora.ru/>
2. Полнотекстовая библиотека по гуманитарным дисциплинам: <http://www.gumer.info/>
3. Справочно-информационный портал «Грамота.ру» – русский язык для всех: <http://www.gramota.ru/>
4. www.elitarium.ru – статьи специалистов в области межличностного и делового общения

5. www.korunb.nlr.ru – корпорация универсальных научных библиотек (подбор электронных ресурсов и литературы по запросу)

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)

Учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных образовательной программой, оснащены мультимедийным оборудованием (проектор, экран), техническими средствами обучения, компьютерами, специализированным оборудованием: ЖК монитор и/или проекционный экран, проектор, доска.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечены доступом в электронную информационно-образовательную среду.

Программа составлена в соответствии с требованиями ОС ННГУ по направлению подготовки/специальности 38.03.02 - Менеджмент.

Автор(ы): Воронкова Анна Александровна, кандидат филологических наук.

Заведующий кафедрой: Ермаков Сергей Анатольевич, доктор философских наук.

Программа одобрена на заседании методической комиссии от 12.12.2023, протокол № 6.