

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

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

Институт международных отношений и мировой истории

УТВЕРЖДЕНО

решением президиума Ученого совета ННГУ

протокол № 1 от 16.01.2024 г.

Рабочая программа дисциплины

Основы делового общения

Уровень высшего образования

Бакалавриат

Направление подготовки / специальность

51.03.01 - Культурология

Направленность образовательной программы

Управление в социокультурной сфере

Форма обучения

очная

г. Нижний Новгород

2024 год начала подготовки

1. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина Б1.В.ДВ.01.01 Основы делового общения 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
ПК-5: Способен к реализации направлений государственной культурной политики, связанной с сохранением и освоением художественно-культурного, культурно-исторического и природного наследия	<p>ПК-5.1: Анализирует государственную культурную политику, связанную с сохранением и освоением художественно-культурного, культурно-исторического и природного наследия</p> <p>ПК-5.2: Применяет современные технологий сохранения и использования культурного наследия и культурной памяти</p>	<p>ПК-5.1:</p> <p>Знать: основы государственной культурной политики</p> <p>Уметь: определять государственную культурную политику, связанную с сохранением и освоением художественно-культурного, культурно-исторического и природного наследия</p> <p>Владеть: навыками анализа государственной культурной политики, связанной с сохранением и освоением художественно-культурного, культурно-исторического и природного наследия</p> <p>ПК-5.2:</p> <p>Знать: основы современных технологий сохранения и использования культурного наследия и культурной памяти</p> <p>Уметь: определять релевантные современные технологий сохранения и использования культурного наследия и культурной памяти</p> <p>Владеть: навыками применения современных технологий сохранения и использования культурного наследия и культурной памяти</p>	Внеаудиторная контрольная работа	Зачёт: Контрольные вопросы

ПК-6: Способен к реализации социокультурных и творческих программ в социокультурной сфере	ПК-6.1: Разрабатывает культурно просветительские и творческие программы ПК-6.2: Реализует культурно просветительские и творческие программы в профессиональной деятельности	ПК-6.1: Знать: основы культурно просветительских и творческих программ Уметь: определять специфику культурно просветительских и творческих программ Владеть: навыками разработки культурно просветительских и творческих программ ПК-6.2: Знать: способы реализации культурно просветительских и творческих программ Уметь: применять знания культурно просветительских и творческих программ в профессиональной деятельности Владеть: навыками реализации культурно просветительских и творческих программ в профессиональной деятельности	Внеаудиторная контрольная работа	Зачёт: Контрольные вопросы

3. Структура и содержание дисциплины

3.1 Трудоемкость дисциплины

	очная
Общая трудоемкость, з.е.	2
Часов по учебному плану	72
в том числе	
аудиторные занятия (контактная работа):	
- занятия лекционного типа	32
- занятия семинарского типа (практические занятия / лабораторные работы)	16
- КСР	1
самостоятельная работа	23
Промежуточная аттестация	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/ лабора- торные работы), часы	Всего	
	0 Ф 0	0 Ф 0	0 Ф 0	0 Ф 0	0 Ф 0
Тема 1. Основные характеристики делового общения. Вербальные и невербальные коммуникации.	8	4	2	6	2
Тема 2. Личность в деловом общении. Деловой этикет.	9	4	2	6	3
Тема 3. Стратегии устных деловых коммуникаций. Особенности публичного выступления.	9	4	2	6	3
Тема 4. Слушание в деловой коммуникации.	9	4	2	6	3
Тема 5. Деловой разговор и деловая беседа.	9	4	2	6	3
Тема 6. Деловые переговоры.	9	4	2	6	3
Тема 7. Деловое письмо.	9	4	2	6	3
Тема 8. Технологии самопрезентации.	9	4	2	6	3
Аттестация	0				
КСР	1				1
Итого	72	32	16	49	23

Содержание разделов и тем дисциплины

Тема 1. Теория коммуникации: исторический экскурс. Определение понятий "общение" и "коммуникация". Виды коммуникаций. Сущность, цели, функции, средства, стили общения. Специфика делового общения.

Тема 2. Понятие личности и ее структура. Темперамент и характер. Психотипы личности и их проявление в процессе деловой коммуникации. Этикет в деловом общении.

Тема 3. Устная речь как средство коммуникации. Особенности публичного выступления. Требования к подготовке публичного выступления. Содержание и структура. Специфика аудитории. Формы существования языка и типы речи. Литературный и нелитературный язык.

Тема 4. Устная речевая коммуникация: умение говорить и умение слушать. Виды слушания. Умение слушать. Трудности эффективного слушания и их способы их преодоления.

Тема 5. Устное деловое общение. Барьеры в общении и способы их преодоления. Критика и комплименты. Гендерный аспект.

Тема 6. Классификация переговоров. Виды переговоров и их особенности. Функции переговоров. Структура и этапы переговорного процесса. Стратегия и тактика в переговорном процессе.

Тема 7. Документационное обеспечение деловых коммуникаций. Деловое письмо и его виды. Структура делового письма и правила его оформления. Общепринятые стандартные формулировки и их применение.

Тема 8. Восприятие в процессе коммуникации. Суть и задачи самопрезентации. Персональный имидж. Внешние и внутренние факторы персонального имиджа. Анализ и учет конкретной среды деловых отношений. Правила самопрезентации. Резюме и его содержание.

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.

Оформление делового письма по ГОСТу: основные правила

Источник: <https://www.sekretariat.ru/article/210893-qqq-17-m5-oformlenie-delovogo-pisma>

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 - Внеаудиторная контрольная работа) для оценки сформированности компетенции ПК-5:

Задание № 1.

1. Какими средствами воздействуют друг на друга участники общения?

а) язык; б) речь; в) знаки; г) слухи; д) традиции; е) нравы. (нужное подчеркнуть)

2. Чем отличается модель «делового общения» от модели «общение»? Выберите правильные ответы (подчеркнуть):

а) целью; б) решением проблемы; в) желанием; г) потребностью.

3. Назовите основные намерения собеседников в деловом общении. Исключите два лишних утверждения (зачеркнуть):

а) дать или получить информацию; б) договориться; в) убедить; г) организовать; д) обмануть; е) получить выгоду.

4. Формы взаимодействия в деловом общении (зачеркните неверное утверждение):

а) письменный диалог и монолог; б) устный монолог и диалог; в) устный полилог; г) устный и письменный приказ.

5. В чём заключается специфика делового общения? Выберите из нижеперечисленного.

а) общение по поводу совместной деятельности; б) общение в правовых рамках; в) обмен информацией; г) соблюдение регламента; д) взаимовлияние в процессе общения;

Задание № 2.

(А) Прочитайте нижеприведенные пословицы и определите, какая особенность этикета и поведенческой практики отражена в них?

Изложите ваш взгляд по поводу изречений двух последних поговорок.

«Со своим уставом в чужой монастырь не ходят (русская).

«Едешь в чужую страну, оденься в её форму (адыгейская).

«Из двух зол выбирают, меньшее»(русская).

«Из двух зол выбирать не стоит»(русская).

(Б) Что общего в понятиях «этика»,

«мораль», «культура поведения», «этикет»?

Вы согласны с нижеприведенными высказываниями? Если нет, то почему?

«Добродетель и мудрость без знания правил поведения подобны

иностранному языку, потому что их в таком случае обычно не понимают» (1).

«Правдивый человек, не могущий или не желающий быть вежливым, не должен удивляться, если общество не принимает его правд (2).

«Хорошие манеры состоят из мелких самопожертвований» (3).

«Если в человеке естественность превосходит воспитанность,

он подобен деревенщине. Если же воспитанность превосходит естественность, он подобен ученому-книжнику. После того, как воспитанность и естественность в человеке уравновесят друг друга, он становится благородным мужем». (4).

1. Бэкон, Ф. Н. Новая Атлантида. Изд.-во: Издательство Академии Наук СССР. 1962.

С.124.

2. Фриш, М. Листки из вещевого мешка. Штиллер. Изд.-во: Кучково поле, Канон - Пресс. Серия Избранные произведения Макса Фриша, 1998 С. 237

3. Эмерсон, Р. Классическая философская мысль. Изд.-во: Харвест., 2001 С.295.

4. Переломов, Л.С. Конфуций :Лунь Юй. Издательство : Восточная литература, 2001 – С. 124

(В) Проанализируйте ситуацию.

Сотрудник компании заметил, что организация не полностью

уплачивает налоги. Получив доступ к банковскому счету компании, сотрудник перечислил часть денежных средств на счет детского дома, посчитав данный поступок своим гражданским долгом.

Дайте моральную и правовую оценку действий данного сотрудника. Нарушаются ли принципы деловой этики, какие?

(Г) Отредактируйте правила поведения студентов в вузе. Предложите свои варианты.

Ø Студенты первыми здороваются с сотрудниками и преподавателями, независимо от того, учатся они у них или нет.

Ø Войдя в вуз, юноши должны снять головные уборы.

Ø Верхнюю одежду студентам можно не сдавать в гардероб.

Ø Допустимо появляться в верхней одежде в учебных аудиториях, лабораториях, кабинетах, столовой и других местах общего

пользования.

Ø Во время занятий можно находиться в вузе в шортах или спортивной одежде.

Ø Студенты обязаны вовремя приходить на занятия.

Ø В случае опоздания студент должен извиниться, не привлекая внимания, и занять ближайшее свободное место в аудитории.

Ø Во время учебных занятий и любых официальных мероприятий звуковой сигнал мобильного телефона должен быть отключен, либо переведен в режим вибрации.

Ø На различных мероприятиях: собраниях, торжественных заседаниях, деловых встречах, концертах, праздниках – необходимо относиться к выступающим с уважением, соблюдать тишину и порядок. В случае необходимости разрешается покидать зал в паузах между выступлениями.

Ø Студенты должны называть преподавателей и сотрудников университета по имени-отчеству.

Ø В общении преподаватели и студенты должны обращаться друг к другу на «Вы».

Ø Студенты могут перебивать преподавателей во время чтения лекции.

Ø Допустимо пренебрежительное отношение к студентам младших курсов и проявление высокомерия.

(Д) Решите ситуационную задачу.

Во время лекции студент стал отвечать на телефонный звонок, игнорируя замечания преподавателя. После завершения разговора студент сказал, что звонок был очень важным, поэтому необходимо было на него ответить.

Кто прав в этой ситуации?

(Е) Проанализируйте ситуацию.

Вы часто опаздываете на работу по независящим от вас причинам. (Вы так считаете). В качестве своего оправдания приводите аргумент, о проблемах с транспортом.

Руководство ваши объяснения не принимает во внимание, в очередной раз выносит вам выговор.

Будете ли вы его опровергать, считаете ли вы себя правым?

- *попытаетесь объяснить в очередной раз руководству причину*

своего опоздания;

- *промолчите, приняв, все как есть;*

- *пожалуетесь вышестоящему руководству за некорректность*

вашего руководства;

- *напишете объяснительную и попытаетесь больше не опаздывать.*

Ответ обоснуйте с этической позиции корпоративной этики.

Задание № 3.

(А) Тренировка умения начинать и заканчивать выступление (правило рамки). Предложите вступление и заключение к следующим темам, постарайтесь, чтобы они перекликались. Примеры тем и аудитории слушателей:

Тема	Аудитория
Сотвори себя сам	Врачи-хирурги

Дружба помогает жить	Университетские преподаватели
Берегите любовь	Военные
Как жить, не старея	Журналисты
Резервы психики человека	Дипломаты
Как научиться владеть собой	Первоклассники
Космическое будущее человечества	Студенты старших курсов университета
Лучше гор могут быть только горы	Учащиеся профтехучилища
Море – мир красоты и чудес	Сотрудники рекламного агентства
Когда приходит успех	Успешные молодые бизнесмены

(Б) Наугад выберите по паре слов из каждой колонки и используйте их как «затравку» для создания рассказа. Разработайте сценарий.

Фиаско	Статуя	Спираль
Океан	Ноготь	Финиш
Путешествие	Мостовая	Кнопка
Бумажник	Пальто	Вор
Дыня	Фанера	Суфле
Сон	Харизма	Ковбой
Мотоцикл	Армия	Коробка
Собака	Нос	Палка
Преступление	Хоккей	Плод

(В) Просклоняйте несколько многозначных числительных, например:

354; 3965; 12789; 128; 60654; 812; 872.

Задание № 4.

(А) Перечислите и охарактеризуйте основные этапы переговорного процесса.

(Б) Осуществите организационную подготовку (I этап) и теоретическую подготовку (II этап) переговоров по предложенной ниже тематике (запишите порядок Ваших действий на том и другом этапе):

Вариант 1. Руководство Вашей компании хочет приобрести офисное помещение. Вам как заместителю руководителя по административно-хозяйственной части поручено организовать переговоры по этому вопросу с фирмой, выставившей на продажу интересующее Ваше руководство помещение. (Предмет переговоров - приобретение офисного помещения).

Вариант 2. Руководство университета хочет заключить соглашение с иностранным высшим учебным заведением об обмене студентами. Вам как проректору по международным связям поручено организовать переговоры по этому вопросу с руководством иностранного учебного заведения. (Предмет переговоров - заключение соглашения об обмене студентами).

Задание № 5.

(А) Организации ОАО "Связьинвест" нужно заказать одноместный номер прибывающему в командировку в Москву специалисту из Уральского филиала компании – Морозову Николаю Петровичу. Командировка планируется с 19 по 23 июня текущего года. Вопросы организации приёма командированных специалистов находятся в компании в ведении заместителя генерального директора по административно-хозяйственным вопросам Новикова Н.Д.

Составьте письмо-просьбу в гостиничный комплекс "Измайловский" (корпус "Вега"), отметьте в письме, что плата за проживание будет произведена Морозовым Н.П. за наличный расчёт. Составьте текст и реквизиты "Адресат" и "Подпись".

(Б) Институтом повышения квалификации работников средств массовой информации выпущена в свет книга: Пустовойтенко Р.О. Реклама и public relations: примеры и учебные задачи (М., 2006).

Составьте письмо с просьбой выслать Вам наложенным платежом 5 экземпляров этой книги. Оформите реквизит "Адресат" и текст письма.

(В) В префектуру Юго-Западного административного округа поступило письмо гражданки Никитиной Людмилы Павловны о крайне неблагоустроенной территории у домов № 53-57 по ул. Островитянова из-за того, что длительное время там ведутся строительные и земляные работы в связи с капитальным ремонтом теплосети. Никитина Л.П. интересуется, когда будет наведён порядок на указанной территории.

Составьте письмо-ответ, в котором сообщите, что на указанной территории подрядная организация "Мостеплосетьремонт" ведёт капитальный ремонт теплосети. Работы ведутся на основании ордера № 05060087 выданного ОАТИ г. Москвы. После завершения работ планируется благоустройство территории, которое должно быть завершено к 30 июля 2006 г.

(Г) Приведённое ниже письмо, автором которого является Московский государственный университет управления и информации, составлено неправильно, отредактируйте это письмо, улучшите его композиционную структуру, исключите ненужную информацию. Обратите внимание на реквизит "Адресат".

Мировому судье

судебного участка № 76

Волгоградской области

Григорьеву В.А.

Уважаемый судья!

Ваша судебная повестка по гражданскому делу по иску Никитиной О.М. внимательно рассмотрена.

Московский государственный университет управления и информации (МГУУИ) в мае 2003 г. вышел из состава учредителей Московского международного институт бизнеса и информационных технологий (ММИБиИТ).

Исходя из вышеизложенного, ректор МГУУИ не уполномочен рассматривать вопросы, связанные с деятельностью ММИБиИТ и его филиалов.

Полагаю, что Ваше обращение в адрес МГУУИ направлено не по назначению.

(Д) Отредактируйте деловое письмо, изменив в нём несвойственные официально-деловому стилю обороты и исправив ошибки.

Директору МОУ СОШ № 13

Симонову М.И.

Дорогой Михаил Игоревич!

Мы с большой радостью приглашаем вас на замечательное торжество, посвящённое такому грандиозному событию, как наш выпускной вечер. Надеемся, что вы с воодушевлением воспримите это приглашение.

Выпускники 2016 года.

(Е) Представленное ниже письмо составлено неграмотно. Используя его содержание составьте правильный вариант письма.

Уважаемые господа,

Мы рады будем видеть Вас на семинаре "Правовые аспекты защиты коммерческой информации", который состоится 13 декабря. Семинар будет проводиться в офисе нашего агентства.

Обращаем Ваше внимание, что регистрация участников с 9.30.

Начало семинара в 10.00

Справки по телефону 369-0773

С уважением,

(Ж) В случае необходимости отредактируйте текст электронного письма в соответствии с принципами точности, ясности, краткости (лаконичности) и информационной достаточности текста.

Добрый день, уважаемая Ирина Ивановна!

Благодарим Вас за интерес, проявленный к вакансиям и объявленным конкурсам. Информлируем Вас о том, что в соответствии с действующим законодательством о государственной гражданской службе поступление на государственную гражданскую службу осуществляется в рамках конкурсных процедур. Более подробную информацию о порядке поступления на государственную гражданскую службу города Вы можете найти на Карьерном портале в разделе «Вопросы и ответы».

Для того чтобы всегда иметь актуальную информацию о вакансиях, объявленных в органах исполнительной власти города, откликаться и участвовать в конкурсах на замещение вакантных должностей и включение в кадровый резерв, мы приглашаем Вас

зарегистрироваться на портале по адресу <http://.....ru>.

Регистрируясь на портале, Вы получаете доступ к актуальным вакансиям органов исполнительной власти и организаций бюджетной сферы города. Вы сможете самостоятельно управлять развитием своей карьеры, откликаясь на конкурсы в кадровый резерв или должность.

Мы рекомендуем Вам поддерживать в актуальном состоянии форму резюме, заполнить анкету, написать эссе о Ваших профессиональных достижениях, а также следить за обновлениями портала и при появлении вакансий, соответствующих Вашему

профессиональному опыту и профилю служебной деятельности, принимать участие в объявленном конкурсе.

Обращаем Ваше внимание, что у зарегистрированных пользователей Карьерного портала есть возможность оформить подписку на вакансии и конкурсы конкретных органов исполнительной власти и/или по интересующим профилям служебной деятельности. Подписавшись на вакансии и конкурсы в Личном кабинете, Вы будете еженедельно получать рассылку о новых вакансиях и конкурсах в соответствии с вашими карьерными предпочтениями.

Желаем вам успехов и скорейшего трудоустройства!

С уважением,

Задание № 6.

Резюме. Особенности составления и презентации.

Резюме в настоящее время является распространенным документом при приеме на работу на негосударственное предприятия. Особенностью резюме является изложение сведений об образовании и трудовой деятельности в обратном хронологическом порядке. В графе «Дополнительные сведения» может быть указана любая информация: знание иностранных языков, наличие печатных трудов, профессиональные навыки по другой специальности и т.д.

Вам необходимо составить резюме на себя по предложенному образцу и ответить на предложенные возможные вопросы.

РЕЗЮМЕ (образец составления).

Должность: Секретарь-референт фирмы «Поиск»

05.02.2005

Ф.И.О.: Калинин Александр Сергеевич

Адрес: ул. Бокова, д.37, кв.45, г. Таганрог, 347900

Телефон: (8634) 272645

Дата и место рождения: 20 июля 1980 года, г. Томск

Гражданство: Российская Федерация

Семейное положение: женат, детей нет

Образование:

2002– краткосрочное обучение на Факультете повышения квалификации Российского университета дружбы народов (г.Москва) по программе «Документационное обеспечение управления».

1997-2002 – Филологический факультет Томского государственного университета. Диплом с отличием. Присвоена квалификация: «филолог», специализация «германская филология».

1987–1997 – средняя общеобразовательная школа № 22 (г.Томск). Аттестат с отличием.

Опыт работы:

С 2000 по настоящее время - секретарь-референт фирмы «Алекс+».

Занимался обработкой входящей-исходящей документации, вел первичную бухгалтерию, занимался составлением рабочего дня директора, организовывал приемы в офисе, консультировал клиентов.

С 1998 по 2000 гг. – секретарь-делопроизводитель фирмы «Алекс+».

Вел учет входящей-исходящей документации, формировал архив, упорядочил работу с базами данных, осуществлял кадровое делопроизводство.

Дополнительные сведения: Обязателен. Пунктуален. Предан делу. В работе самостоятелен и инициативен. Владею английским и немецким языками. Имею опыт работы с электронными таблицами, текстовыми редакторами. Уверенный пользователь ПК и другой оргтехники (принтер, сканер, факс и т.д.). Владею навыками статистической и аналитической работы.

По требованию могу предоставить необходимые рекомендации.

А.С.Калинин *Подпись*

Какие вопросы вам могут задать на собеседовании? (наиболее распространённые)

1. Расскажите немного о себе.

При ответе на этот вопрос обращают внимание на следующее:

·отвечающий формально излагает биографические данные или сразу выкладывает «козыри», подчеркивая свое желание и возможность занять эту должность;

·излагает только главное, то есть говорит о своей квалификации, опыте, ответственности, заинтересованности, трудолюбии и порядочности или приводит не относящиеся к делу факты;

·говорит кратко, точно, ясно или долго мямлит и плохо выражает свои мысли;

·держится и говорит спокойно, уверенно или неуверен в себе.

2. Как вы смотрите на жизнь: какие видите в ней сложности и как с ними справляетесь?

Если кандидат говорит о том, что жизнь трудна, очень много проблем, большинство из которых неразрешимы, что люди злы и недоброжелательны, что в жизни мало радостей и все решает судьба, случай и другие люди, но не он сам – значит перед вами человек пассивный, неуверенный в себе, не доверяющий другим, пессимистично настроенный и несчастливый, типичный неудачник.

Если же кандидат высказывается о жизни позитивно, то перед вами человек, занимающий активную жизненную позицию, нацеленный на успех, готовый взять на себя ответственность.

3. Чем вас привлекает работа у нас в данной должности?

Плохо, если кандидат отвечает расхожими фразами «Меня привлекают перспективы роста, интересная работа, солидная организация...» Кандидат должен привести

серьезные и конкретные доводы: желание применить свою квалификацию и опыт там, где они могут дать наибольшую отдачу и будут по достоинству оценены, привлекательность работы в сильной команде профессионалов.

4. Почему вы считаете себя достойным занять эту должность? В чем ваши преимущества перед другими кандидатами?

При ответе кандидат должен продемонстрировать свое умение убеждать, подчеркивая свои преимущества. Плохо, если кандидат и на этот вопрос отвечает слабыми аргументами и приводит свои формальные биографические характеристики.

5. Каковы ваши сильные стороны?

Кандидат должен подчеркнуть в первую очередь те качества, которые требуются для данной работы, и привести убедительные подтверждения на конкретных фактах. Но часто отвечающие приводят штампы «Я общительный, аккуратный, исполнительный» и т.п. Необходимо уточнить, в чем проявляется его общительность, аккуратность, исполнительность, какова его манера выслушивать клиента, чего он достиг благодаря своим сильным качествам.

6. Каковы ваши слабые стороны?

От умного кандидата вы вряд ли услышите покаяние в грехах и длинный перечень его недостатков. Он постарается повернуть ответ так, чтобы еще больше увеличить свои шансы. Например, скажет: «Многие считают меня трудоголиком» или «Не умею отдыхать», «Слишком требователен к себе и к другим».

7. Почему вы ушли с предыдущей работы?

Плохо, если причиной ухода был конфликт, если кандидат ругает порядки на предыдущем месте работы и своего бывшего руководителя. Уход с работы из-за конфликта является бегством от трудностей, признанием собственного поражения, накладывающим отпечаток на самооценку личности. Негативное отношение к людям, привычка конфликтовать с сотрудниками, а особенно с руководством, является устойчивой характеристикой личности и обязательно проявится в той или иной форме на новой работе.

Хороший специалист подчеркнет то позитивное, что было в его предыдущей работе и взаимоотношениях с людьми, и назовет такие достойные причины, как желание более интересной (высокооплачиваемой, дающей возможности профессионального роста) работы и стремление максимально полно реализовать свои возможности.

8. Получали ли вы другие предложения о работе?

Авторитет кандидата повысится, если он расскажет о других приглашениях на работу, но отметит особую заинтересованность в работе именно в этой фирме.

9. Не мешает ли ваша личная жизнь данной работе, связанной с дополнительными нагрузками (ненормированный рабочий день, длительные или дальние командировки, постоянный разъезды)?

10. Как вы представляете свое положение через пять (десять) лет?

Многие безынициативные люди, не планирующие свою карьеру и жизнь, ответят, что не представляют себе таких дальних перспектив. А человек, нацеленный на личный успех, с готовностью расскажет о своем планируемом профессиональном росте, а, возможно, и жизненных целях.

11. Какие изменения вы бы произвели на новой работе?

Хорошо, если кандидат покажет свою инициативность, знакомство с ситуацией нововведений. Плохо, если состояние дел знает не слишком хорошо, но стремится все переделать по-своему.

12. Какие рекомендации можете представить?

Кандидат должен с готовностью предоставить телефоны и адреса бывших сослуживцев и руководителей. Утаивание подобной информации сразу обнаружит отсутствие положительных рекомендаций или неопытность кандидата.

13. На какую зарплату вы рассчитываете?

Хороший специалист всегда знает себе цену и рассчитывает на высокую зарплату. Пусть лучше кандидат завысит ожидаемую оплату своего труда, чем занизит ее. Если предлагаемая зарплата не устраивает кандидата, а вам кажется, что он ТОТ, можно перечислить имеющиеся льготы: премии, льготы по оплате коммунальных услуг, бесплатное повышение квалификации и другие проявления заботы о сотрудниках.

Дополнительные вопросы

1. Что вы можете рассказать о своих профессиональных связях, которые вы могли бы использовать на новой работе?
2. Как вы повышаете свою профессиональную квалификацию?
3. Чем вы любите заниматься в свободное время?
4. В какие сроки вы могли бы приступить к работе?
5. За что вас критиковали последние четыре года?
6. Вы чаще соглашаетесь или спорите и почему?
7. Какие из своих должностных обязанностей вы выполняете с наибольшим удовольствием?
8. Назовите те ситуации, в которых вам не удалось добиться успеха. Почему?
9. Как бы вы описали наиболее близкого к идеалу и наиболее далекого от идеала начальника?
10. Как вы относитесь к методу принуждения и угроз по отношению к подчиненным? В каком случае следует прибегать к угрозам?

11. Часто ли вы используете похвалу в адрес подчиненных и других людей?
12. Что вы будете делать, если вам выплатят зарплату за год вперед?
13. Человеку свойственно приукрашивать себя, устраиваясь на работу. В чем вы приукрасили себя?

В заключении собеседования грамотный кандидат должен поблагодарить проводящего беседу за внимание, которое тот ему уделил, и договориться о сроках окончательного принятия решения по трудоустройству. Активный претендент постарается оставить инициативу за собой, не мучиться в ожидании результата, а договорится, когда и в какое время может прийти лично или узнать результат по телефону.

5.1.2 Типовые задания (оценочное средство - Внеаудиторная контрольная работа) для оценки сформированности компетенции ПК-6:

Задание № 1.

1. Какими средствами воздействуют друг на друга участники общения?
а) язык; б) речь; в) знаки; г) слухи; д) традиции; е) нравы. (нужное подчеркнуть)
2. Чем отличается модель «делового общения» от модели «общение»? Выберите правильные ответы (подчеркнуть):
а) целью; б) решением проблемы; в) желанием; г) потребностью.
3. Назовите основные намерения собеседников в деловом общении. Исключите два лишних утверждения (зачеркнуть):
а) дать или получить информацию; б) договориться; в) убедить; г) организовать; д) обмануть; е) получить выгоду.
4. Формы взаимодействия в деловом общении (зачеркните неверное утверждение):
а) письменный диалог и монолог; б) устный монолог и диалог; в) устный полилог; г) устный и письменный приказ.
5. В чём заключается специфика делового общения? Выберите из нижеперечисленного.
а) общение по поводу совместной деятельности; б) общение в правовых рамках; в) обмен информацией; г) соблюдение регламента; д) взаимовлияние в процессе общения;

Задание № 2.

(А) Прочитайте нижеприведенные пословицы и определите, какая особенность этикета и поведенческой практики отражена в них?

Изложите ваш взгляд по поводу изречений двух последних поговорок.

«Со своим уставом в чужой монастырь не ходят (русская).

«Едешь в чужую страну, оденься в её форму (адыгейская).

«Из двух зол выбирают, меньшее»(русская).

«Из двух зол выбирать не стоит»(русская).

(Б) Что общего в понятиях «этика»,

«мораль», «культура поведения», «этикет»?

Вы согласны с нижеприведенными высказываниями? Если нет, то почему?

«Добродетель и мудрость без знания правил поведения подобны

иностранному языку, потому что их в таком случае обычно не понимают» (1).

«Правдивый человек, не могущий или не желающий быть вежливым, не должен удивляться, если общество не принимает его правд (2).

«Хорошие манеры состоят из мелких самопожертвований» (3).

«Если в человеке естественность превосходит воспитанность,

он подобен деревенщине. Если же воспитанность превосходит естественность, он подобен ученому-книжнику. После того, как воспитанность и естественность в человеке уравновесят друг друга, он становится благородным мужем». (4).

1. Бэкон, Ф. Н. Новая Атлантида. Изд.-во: Издательство Академии Наук СССР. 1962.

С.124.

2. Фриш, М. Листки из вещевого мешка. Штиллер. Изд.-во: Кучково поле, Канон - Пресс. Серия Избранные произведения Макса Фриша, 1998 С. 237

3. Эмерсон, Р. Классическая философская мысль. Изд.-во: Харвест., 2001 С.295.

4. Переломов, Л.С. Конфуций :Лунь Юй. Издательство : Восточная литература, 2001 – С. 124

(В) Проанализируйте ситуацию.

Сотрудник компании заметил, что организация не полностью

уплачивает налоги. Получив доступ к банковскому счету компании, сотрудник перечислил часть денежных средств на счет детского дома, посчитав данный поступок своим гражданским долгом.

Дайте моральную и правовую оценку действий данного сотрудника. Нарушаются ли принципы деловой этики, какие?

(Г) Отредактируйте правила поведения студентов в вузе. Предложите свои варианты.

Ø Студенты первыми здороваются с сотрудниками и преподавателями, независимо от того, учатся они у них или нет.

Ø Войдя в вуз, юноши должны снять головные уборы.

Ø Верхнюю одежду студентам можно не сдавать в гардероб.

Ø Допустимо появляться в верхней одежде в учебных аудиториях, лабораториях, кабинетах, столовой и других местах общего

пользования.

Ø Во время занятий можно находиться в вузе в шортах или спортивной одежде.

Ø Студенты обязаны вовремя приходить на занятия.

Ø В случае опоздания студент должен извиниться, не привлекая внимания, и занять ближайшее свободное место в аудитории.

Ø Во время учебных занятий и любых официальных мероприятий звуковой сигнал мобильного телефона должен быть отключен, либо переведен в режим вибрации.

Ø На различных мероприятиях: собраниях, торжественных заседаниях, деловых встречах, концертах, праздниках – необходимо относиться к выступающим с уважением, соблюдать тишину и порядок. В случае необходимости разрешается покидать зал в паузах между выступлениями.

Ø Студенты должны называть преподавателей и сотрудников университета по имени-отчеству.

Ø В общении преподаватели и студенты должны обращаться друг к другу на «Вы».

Ø Студенты могут перебивать преподавателей во время чтения лекции.

Ø Допустимо пренебрежительное отношение к студентам младших курсов и проявление высокомерия.

(Д) Решите ситуационную задачу.

Во время лекции студент стал отвечать на телефонный звонок, игнорируя замечания преподавателя. После завершения разговора студент сказал, что звонок был очень важным, поэтому необходимо было на него ответить.

Кто прав в этой ситуации?

(Е) Проанализируйте ситуацию.

Вы часто опаздываете на работу по независящим от вас причинам. (Вы так считаете). В качестве своего оправдания приводите аргумент, о проблемах с транспортом.

Руководство ваши объяснения не принимает во внимание, в очередной раз выносит вам выговор.

Будете ли вы его опровергать, считаете ли вы себя правым?

- попытаетесь объяснить в очередной раз руководству причину

своего опоздания;

- промолчите, приняв, все как есть;

-пожалуетесь вышестоящему руководству за некорректность

вашего руководства;

- напишете объяснительную и попытаетесь больше не опаздывать.

Ответ обоснуйте с этической позиции корпоративной этики.

Задание № 3.

(А) Тренировка умения начинать и заканчивать выступление (правило рамки). Предложите вступление и заключение к следующим темам, постарайтесь, чтобы они перекликались. Примеры тем и аудитории слушателей:

Тема	Аудитория
Сотвори себя сам	Врачи-хирурги
Дружба помогает жить	Университетские преподаватели

Берегите любовь	Военные
Как жить, не старея	Журналисты
Резервы психики человека	Дипломаты
Как научиться владеть собой	Первоклассники
Космическое будущее человечества	Студенты старших курсов университета
Лучше гор могут быть только горы	Учащиеся профтехучилища
Море – мир красоты и чудес	Сотрудники рекламного агентства
Когда приходит успех	Успешные молодые бизнесмены

(Б) Наугад выберите по паре слов из каждой колонки и используйте их как «затравку» для создания рассказа. Разработайте сценарий.

Фиаско	Статуя	Спираль
Океан	Ноготь	Финиш
Путешествие	Мостовая	Кнопка
Бумажник	Пальто	Вор
Дыня	Фанера	Суфле
Сон	Харизма	Ковбой
Мотоцикл	Армия	Коробка
Собака	Нос	Палка
Преступление	Хоккей	Плод

(В) Просклоняйте несколько многозначных числительных, например:

354; 3965; 12789; 128; 60654; 812; 872.

Задание № 4.

(А) Перечислите и охарактеризуйте основные этапы переговорного процесса.

(Б) Осуществите организационную подготовку (I этап) и теоретическую подготовку (II этап) переговоров по предложенной ниже тематике (запишите порядок Ваших действий на том и другом этапе):

Вариант 1. Руководство Вашей компании хочет приобрести офисное помещение. Вам как заместителю руководителя по административно-хозяйственной части поручено организовать переговоры по этому вопросу с фирмой, выставившей на продажу интересующее Ваше руководство помещение. (Предмет переговоров - приобретение офисного помещения).

Вариант 2. Руководство университета хочет заключить соглашение с иностранным высшим учебным заведением об обмене студентами. Вам как проректору по международным связям поручено организовать переговоры по этому вопросу с руководством иностранного учебного заведения. (Предмет переговоров - заключение соглашения об обмене студентами).

Задание № 5.

(А) Организации ОАО "Связьинвест" нужно заказать одноместный номер прибывающему в командировку в Москву специалисту из Уральского филиала компании – Морозову Николаю Петровичу. Командировка планируется с 19 по 23 июня текущего года. Вопросы организации приёма командированных специалистов находятся в компании в ведении заместителя генерального директора по административно-хозяйственным вопросам Новикова Н.Д.

Составьте письмо-просьбу в гостиничный комплекс "Измайловский" (корпус "Вега"), отметьте в письме, что плата за проживание будет произведена Морозовым Н.П. за наличный расчёт. Составьте текст и реквизиты "Адресат" и "Подпись".

(Б) Институтом повышения квалификации работников средств массовой информации выпущена в свет книга: Пустовойтенко Р.О. Реклама и public relations: примеры и учебные задачи (М., 2006).

Составьте письмо с просьбой выслать Вам наложенным платежом 5 экземпляров этой книги. Оформите реквизит "Адресат" и текст письма.

(В) В префектуру Юго-Западного административного округа поступило письмо гражданки Никитиной Людмилы Павловны о крайне неблагоустроенной территории у домов № 53-57 по ул. Островитянова из-за того, что длительное время там ведутся строительные и земляные работы в связи с капитальным ремонтом теплосети. Никитина Л.П. интересуется, когда будет наведён порядок на указанной территории.

Составьте письмо-ответ, в котором сообщите, что на указанной территории подрядная организация "Мостеплосетьремонт" ведёт капитальный ремонт теплосети. Работы ведутся на основании ордера № 05060087 выданного ОАТИ г. Москвы. После завершения работ планируется благоустройство территории, которое должно быть завершено к 30 июля 2006 г.

(Г) Приведённое ниже письмо, автором которого является Московский государственный университет управления и информации, составлено неправильно, отредактируйте это письмо, улучшите его композиционную структуру, исключите ненужную информацию. Обратите внимание на реквизит "Адресат".

Мировому судье

судебного участка № 76

Волгоградской области

Григорьеву В.А.

Уважаемый судья!

Ваша судебная повестка по гражданскому делу по иску Никитиной О.М. внимательно рассмотрена.

Московский государственный университет управления и информации (МГУУИ) в мае 2003 г. вышел из состава учредителей Московского международного институт бизнеса и информационных технологий (ММИБиИТ).

Исходя из вышеизложенного, ректор МГУУИ не уполномочен рассматривать вопросы, связанные с деятельностью ММИБиИТ и его филиалов.

Полагаю, что Ваше обращение в адрес МГУУИ направлено не по назначению.

(Д) Отредактируйте деловое письмо, изменив в нём несвойственные официально-деловому стилю обороты и исправив ошибки.

Директору МОУ СОШ № 13

Симонову М.И.

Дорогой Михаил Игоревич!

Мы с большой радостью приглашаем вас на замечательное торжество, посвящённое такому грандиозному событию, как наш выпускной вечер. Надеемся, что вы с воодушевлением воспримите это приглашение.

Выпускники 2016 года.

(Е) Представленное ниже письмо составлено неграмотно. Используя его содержание составьте правильный вариант письма.

Уважаемые господа,

Мы рады будем видеть Вас на семинаре "Правовые аспекты защиты коммерческой информации", который состоится 13 декабря. Семинар будет проводиться в офисе нашего агентства.

Обращаем Ваше внимание, что регистрация участников с 9.30.

Начало семинара в 10.00

Справки по телефону 369-0773

С уважением,

(Ж) В случае необходимости отредактируйте текст электронного письма в соответствии с принципами точности, ясности, краткости (лаконичности) и информационной достаточности текста.

Добрый день, уважаемая Ирина Ивановна!

Благодарим Вас за интерес, проявленный к вакансиям и объявленным конкурсам. Информлируем Вас о том, что в соответствии с действующим законодательством о государственной гражданской службе поступление на государственную гражданскую службу осуществляется в рамках конкурсных процедур. Более подробную информацию о порядке поступления на государственную гражданскую службу города Вы можете найти на Карьерном портале в разделе «Вопросы и ответы».

Для того чтобы всегда иметь актуальную информацию о вакансиях, объявленных в органах исполнительной власти города, откликаться и участвовать в конкурсах на замещение вакантных должностей и включение в кадровый резерв, мы приглашаем Вас

зарегистрироваться на портале по адресу <http://.....ru>.

Регистрируясь на портале, Вы получаете доступ к актуальным вакансиям органов исполнительной власти и организаций бюджетной сферы города. Вы сможете самостоятельно управлять развитием своей карьеры, откликаясь на конкурсы в кадровый резерв или должность.

Мы рекомендуем Вам поддерживать в актуальном состоянии форму резюме, заполнить анкету, написать эссе о Ваших профессиональных достижениях, а также следить за обновлениями портала и при появлении вакансий, соответствующих Вашему

профессиональному опыту и профилю служебной деятельности, принимать участие в объявленном конкурсе.

Обращаем Ваше внимание, что у зарегистрированных пользователей Карьерного портала есть возможность оформить подписку на вакансии и конкурсы конкретных органов исполнительной власти и/или по интересующим профилям служебной деятельности. Подписавшись на вакансии и конкурсы в Личном кабинете, Вы будете еженедельно получать рассылку о новых вакансиях и конкурсах в соответствии с вашими карьерными предпочтениями.

Желаем вам успехов и скорейшего трудоустройства!

С уважением,

ПОДПИСЬ

Задание № 6.

Резюме. Особенности составления и презентации.

Резюме в настоящее время является распространенным документом при приеме на работу на негосударственное предприятия. Особенностью резюме является изложение сведений об образовании и трудовой деятельности в обратном хронологическом порядке. В графе «Дополнительные сведения» может быть указана любая информация: знание иностранных языков, наличие печатных трудов, профессиональные навыки по другой специальности и т.д.

Вам необходимо составить резюме на себя по предложенному образцу и ответить на предложенные возможные вопросы.

РЕЗЮМЕ (образец составления).

Должность: Секретарь-референт фирмы «Поиск»

05.02.2005

Ф.И.О.: Калинин Александр Сергеевич

Адрес: ул. Бокова, д.37, кв.45, г. Таганрог, 347900

Телефон: (8634) 272645

Дата и место рождения: 20 июля 1980 года, г. Томск

Гражданство: Российская Федерация

Семейное положение: женат, детей нет

Образование:

2002– краткосрочное обучение на Факультете повышения квалификации Российского университета дружбы народов (г.Москва) по программе «Документационное обеспечение управления».

1997-2002 – Филологический факультет Томского государственного университета. Диплом с отличием. Присвоена квалификация: «филолог», специализация «германская филология».

1987–1997 – средняя общеобразовательная школа № 22 (г.Томск). Аттестат с отличием.

Опыт работы:

С 2000 по настоящее время - секретарь-референт фирмы «Алекс+».

Занимался обработкой входящей-исходящей документации, вел первичную бухгалтерию, занимался составлением рабочего дня директора, организовывал приемы в офисе, консультировал клиентов.

С 1998 по 2000 гг. – секретарь-делопроизводитель фирмы «Алекс+».

Вел учет входящей-исходящей документации, формировал архив, упорядочил работу с базами данных, осуществлял кадровое делопроизводство.

Дополнительные сведения: Обязателен. Пунктуален. Предан делу. В работе самостоятелен и инициативен. Владею английским и немецким языками. Имею опыт работы с электронными таблицами, текстовыми редакторами. Уверенный пользователь ПК и другой оргтехники (принтер, сканер, факс и т.д.). Владею навыками статистической и аналитической работы.

По требованию могу предоставить необходимые рекомендации.

А.С.Калинин *Подпись*

Какие вопросы вам могут задать на собеседовании? (наиболее распространённые)

1. Расскажите немного о себе.

При ответе на этот вопрос обращают внимание на следующее:

·отвечающий формально излагает биографические данные или сразу выкладывает «козыри», подчеркивая свое желание и возможность занять эту должность;

излагает только главное, то есть говорит о своей квалификации, опыте, ответственности, заинтересованности, трудолюбии и порядочности или приводит не относящиеся к делу факты;

·говорит кратко, точно, ясно или долго мямлит и плохо выражает свои мысли;

·держится и говорит спокойно, уверенно или неуверен в себе.

2. Как вы смотрите на жизнь: какие видите в ней сложности и как с ними справляетесь?

Если кандидат говорит о том, что жизнь трудна, очень много проблем, большинство из которых неразрешимы, что люди злы и недоброжелательны, что в жизни мало радостей и все решает судьба, случай и другие люди, но не он сам – значит перед вами человек пассивный, неуверенный в себе, не доверяющий другим, пессимистично настроенный и несчастливый, типичный неудачник.

Если же кандидат высказывается о жизни позитивно, то перед вами человек, занимающий активную жизненную позицию, нацеленный на успех, готовый взять на себя ответственность.

3. Чем вас привлекает работа у нас в данной должности?

Плохо, если кандидат отвечает расхожими фразами «Меня привлекают перспективы роста, интересная работа, солидная организация...» Кандидат должен привести серьезные и конкретные доводы: желание применить свою квалификацию и опыт там, где они могут дать наибольшую отдачу и будут по достоинству оценены, привлекательность работы в сильной команде профессионалов.

4. Почему вы считаете себя достойным занять эту должность? В чем ваши преимущества перед другими кандидатами?

При ответе кандидат должен продемонстрировать свое умение убеждать, подчеркивая свои преимущества. Плохо, если кандидат и на этот вопрос отвечает слабыми аргументами и приводит свои формальные биографические характеристики.

5. Каковы ваши сильные стороны?

Кандидат должен подчеркнуть в первую очередь те качества, которые требуются для данной работы, и привести убедительные подтверждения на конкретных фактах. Но часто отвечающие приводят штампы «Я общительный, аккуратный, исполнительный» и т.п. Необходимо уточнить, в чем проявляется его общительность, аккуратность, исполнительность, какова его манера выслушивать клиента, чего он достиг благодаря своим сильным качествам.

6. Каковы ваши слабые стороны?

От умного кандидата вы вряд ли услышите покаяние в грехах и длинный перечень его недостатков. Он постарается повернуть ответ так, чтобы еще больше увеличить свои шансы. Например, скажет: «Многие считают меня трудоголиком» или «Не умею отдыхать», «Слишком требователен к себе и к другим».

7. Почему вы ушли с предыдущей работы?

Плохо, если причиной ухода был конфликт, если кандидат ругает порядки на предыдущем месте работы и своего бывшего руководителя. Уход с работы из-за конфликта является бегством от трудностей, признанием собственного поражения, накладывающим отпечаток на самооценку личности. Негативное отношение к людям, привычка конфликтовать с сотрудниками, а особенно с руководством, является устойчивой характеристикой личности и обязательно проявится в той или иной форме на новой работе.

Хороший специалист подчеркнет то позитивное, что было в его предыдущей работе и взаимоотношениях с людьми, и назовет такие достойные причины, как желание более интересной (высокооплачиваемой, дающей возможности профессионального роста) работы и стремление максимально полно реализовать свои возможности.

8. Получали ли вы другие предложения о работе?

Авторитет кандидата повысится, если он расскажет о других приглашениях на работу, но отметит особую заинтересованность в работе именно в этой фирме.

9. Не помешает ли ваша личная жизнь данной работе, связанной с дополнительными нагрузками (ненормированный рабочий день, длительные или дальние командировки, постоянный разъезды)?

10. Как вы представляете свое положение через пять (десять) лет?

Многие безынициативные люди, не планирующие свою карьеру и жизнь, ответят, что не представляют себе таких дальних перспектив. А человек, нацеленный на личный успех, с готовностью расскажет о своем планируемом профессиональном росте, а, возможно, и жизненных целях.

11. Какие изменения вы бы произвели на новой работе?

Хорошо, если кандидат покажет свою инициативность, знакомство с ситуацией нововведений. Плохо, если состояние дел знает не слишком хорошо, но стремится все переделать по-своему.

12. Какие рекомендации можете представить?

Кандидат должен с готовностью предоставить телефоны и адреса бывших сослуживцев и руководителей. Утаивание подобной информации сразу обнаружит отсутствие положительных рекомендаций или неопытность кандидата.

13. На какую зарплату вы рассчитываете?

Хороший специалист всегда знает себе цену и рассчитывает на высокую зарплату. Пусть лучше кандидат завысит ожидаемую оплату своего труда, чем занизит ее. Если предлагаемая зарплата не устраивает кандидата, а вам кажется, что он ТОТ, можно перечислить имеющиеся льготы: премии, льготы по оплате коммунальных услуг, бесплатное повышение квалификации и другие проявления заботы о сотрудниках.

Дополнительные вопросы

1. Что вы можете рассказать о своих профессиональных связях, которые вы могли бы использовать на новой работе?
2. Как вы повышаете свою профессиональную квалификацию?
3. Чем вы любите заниматься в свободное время?
4. В какие сроки вы могли бы приступить к работе?
5. За что вас критиковали последние четыре года?
6. Вы чаще соглашаетесь или спорите и почему?
7. Какие из своих должностных обязанностей вы выполняете с наибольшим удовольствием?
8. Назовите те ситуации, в которых вам не удалось добиться успеха. Почему?
9. Как бы вы описали наиболее близкого к идеалу и наиболее далекого от идеала начальника?
10. Как вы относитесь к методу принуждения и угроз по отношению к подчиненным? В каком случае следует прибегать к угрозам?
11. Часто ли вы используете похвалу в адрес подчиненных и других людей?
12. Что вы будете делать, если вам выплатят зарплату за год вперед?
13. Человеку свойственно приукрашивать себя, устраиваясь на работу. В чем вы приукрасили себя?

В заключении собеседования грамотный кандидат должен поблагодарить проводящего беседу за внимание, которое тот ему уделил, и договориться о сроках окончательного принятия решения по трудоустройству. Активный претендент постарается оставить инициативу за собой, не мучиться в ожидании результата, а договорится, когда и в какое время может прийти лично или узнать результат по телефону.

Критерии оценивания (оценочное средство - Внеаудиторная контрольная работа)

Оценка	Критерии оценивания
зачтено	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	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «неудовлетворительно», ни одна из компетенций не сформирована на уровне «плохо» или хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «плохо».

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

Шкала оценивания сформированности компетенций

Уровень сформированности компетенций (индикатор 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	Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания в полном	Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи. Выполнены все задания в полном объеме, но некоторые	Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи с отдельными несущественными	Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи. Выполнены все задания, в полном объеме без недочетов

			полном объеме	объеме, но некоторые с недочетами	с недочетами	недочетам и, выполнены все задания в полном объеме	
<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 некоторым и недочетами	Продемонстрированы базовые навыки при решении стандартных задач с некоторым и недочетами	Продемонстрированы базовые навыки при решении стандартных задач без ошибок и недочетов	Продемонстрированы навыки при решении нестандартных задач без ошибок и недочетов	Продемонстрирован 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 - Контрольные вопросы) для оценки сформированности компетенции ПК-5

Вопросы к зачету по дисциплине.

1. Основные понятия общения и его роль в деловой жизни.
2. Виды и формы общения.

-
3. Вербальные средства общения.
 4. Невербальные средства общения.
 5. Понятие и содержание этики делового общения.
 6. Общение: виды, структура и функции.
 7. Особенности деловой коммуникации.
 8. Личность как субъект делового общения.
 9. Ораторская речь: законы построения публичного выступления, принципы речевого воздействия и риторический инструментарий.
 10. Публичное выступление как процесс.
 11. Виды слушания.
 12. Приемы и техники активного слушания.
 13. Этика делового общения.
 14. Общая характеристика переговоров.
 15. Подготовка и формирование переговорного процесса.
 16. Культура телефонного разговора.
 17. Разновидности документов, используемых в деловой переписке.
 18. Деловая беседа как основная форма делового общения.
 19. Разновидности писем и особенности их составления.
 20. Особенности проведения деловых совещаний.
 21. Понятие и функции имиджа в общении.
 22. Деловой дресс-код
 23. Культура спора
 24. Понятие, цель, техники самопрезентации
 25. Тактические приемы в переговорном процессе.

5.3.2 Типовые задания (оценочное средство - Контрольные вопросы) для оценки сформированности компетенции ПК-6

Вопросы к зачету по дисциплине

1. Основные понятия общения и его роль в деловой жизни.
 2. Виды и формы общения.
 3. Вербальные средства общения.
 4. Невербальные средства общения.
 5. Общение: виды, структура и функции.
 6. Особенности деловой коммуникации.
 7. Личность как субъект делового общения.
 8. Ораторская речь: законы построения публичного выступления, принципы речевого воздействия и риторический инструментарий.
 9. Публичное выступление как процесс.
 10. Виды слушания и их характеристики.
 11. Приемы и техники активного слушания
 12. Язык как инструмент делового общения. Культура речи современного специалиста
 13. Общая характеристика переговоров.
 14. Подготовка и формирование переговорного процесса.
 15. Национальные стили ведения переговоров. Кросс-культурный анализ обычаев делового общения.
 16. Культура телефонного разговора
 17. Разновидности документов, используемых в деловой переписке.
 18. Разновидности деловых писем и особенности их составления.
 19. Деловая беседа как основная форма делового общения.
 20. Особенности проведения деловых совещаний.
-

21. Понятие и содержание этики делового общения.
22. «Золотое правило этики» и характер делового общения.
23. Управленческая этика, корпоративная этика, корпоративные кодексы
24. Понятие и функции имиджа в общении.
25. Деловой дресс-код, общепринятые нормы и допущения.
26. Понятие, цель, техники самопрезентации

Критерии оценивания (оценочное средство - Контрольные вопросы)

Оценка	Критерии оценивания
зачтено	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	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «неудовлетворительно», ни одна из компетенций не сформирована на уровне «плохо» или хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «плохо».

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

Основная литература:

1. Мальханова И. А. Деловое общение : учеб. пособие для вузов. - М. : Академический Проект : Трикста, 2007. - 224 с. - (Gaudeamus). - ISBN 5-8291-0791-0 (Академический проект) : 114.00., 8 экз.
2. Скибицкая И. Ю. Деловое общение : учебник и практикум / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. - Москва : Юрайт, 2023. - 247 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-534-06495-7. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт"., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=839723&idb=0>.
3. Митрошенков Олег Александрович. Деловые переговоры : Учебное пособие для вузов / Митрошенков О. А. - 2-е изд. - Москва : Юрайт, 2021. - 315 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-534-07951-7. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт"., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=761628&idb=0>.
4. 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>.

Дополнительная литература:

1. Иванова Татьяна Владимировна. Деловая культура. Правовая аргументация : учебное пособие для спо / Т. В. Иванова, О. В. Никитина. - 2-е изд. - Москва : Юрайт, 2023. - 197 с. - (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-534-17527-1. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт"., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=891387&idb=0>.

2. Камнева Е.В. Тренинг командообразования и групповой работы : учебник / Камнева Е.В.; Пряжников Н.С.; Полевая М.В. - Москва : Прометей, 2019. - 218 с. - ISBN 978-5-907166-93-6., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=808014&idb=0>.
3. Бороздина Г. В. Психология и этика делового общения : учебник и практикум / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общей редакцией Г. В. Бороздиной. - Москва : Юрайт, 2023. - 463 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-534-01527-0. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт"., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=848874&idb=0>.
4. Ильяхов М. Текст по полочкам : учебно-методическое пособие / Ильяхов М. - Москва : Альпина Паблишер, 2022. - 176 с. - ISBN 978-5-9614-7450-3., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=838891&idb=0>.

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

Оформление делового письма по ГОСТу: основные правила

Источник: <https://www.sekretariat.ru/article/210893-qqq-17-m5-oformlenie-delovogo-pisma>

Любое использование материалов допускается только при наличии гиперссылки

<https://www.sekretariat.ru/article/210893-qqq-17-m5-oformlenie-delovogo-pisma>

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)

Учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных образовательной программой, оснащены мультимедийным оборудованием (проектор, экран), техническими средствами обучения, компьютерами.

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 51.03.01 - Культурология.

Автор(ы): Струкова Марина Игоревна, кандидат исторических наук, доцент.

Заведующий кафедрой: Белов Михаил Валерьевич, доктор исторических наук.

Программа одобрена на заседании методической комиссии от 29.11.2023, протокол № 15.