

**Уральский социально-экономический институт (филиал)  
Образовательного учреждения профсоюзов высшего образования  
«Академия труда и социальных отношений»**

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ ПРАКТИЧЕСКИХ  
ЗАДАНИЙ И САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

**Деловые коммуникации**

**Направление подготовки  
38.03.02 МЕНЕДЖМЕНТ**

**Профиль (программа) подготовки  
Менеджмент организации  
Финансовый менеджмент**

**Квалификация выпускника  
«Бакалавр»**

**Кафедра:** Гуманитарных, естественнонаучных и математических дисциплин

**Разработчики:**  
к.и.н., профессор Л.Ф. Бабкина

## Оглавление

1.	ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), СООТНЕСЕННЫЕ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ .....	3
1.1	Планируемые результаты обучения по дисциплине.....	3
1.2	Результаты освоения образовательной программы: .....	3
2.	МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ.....	4
3.	ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЗАЧЕТНЫХ ЕДИНИЦАХ С УКАЗАНИЕМ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ, ВЫДЕЛЕННЫХ НА КОНТАКТНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ С ПРЕПОДАВАТЕЛЕМ (ПО ВИДАМ ЗАНЯТИЙ) И НА САМОСТОЯТЕЛЬНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ.....	4
4.	СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ), СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ (РАЗДЕЛАМ) С УКАЗАНИЕМ ОТВЕДЕННОГО НА НИХ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ИЛИ АСТРОНОМИЧЕСКИХ ЧАСОВ И ВИДОВ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ;.....	4
5.	ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ) .....	6
6.	ОСНОВНАЯ И ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ УЧЕБНАЯ ЛИТЕРАТУРА, НЕОБХОДИМАЯ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ); .....	8
7.	РЕСУРСЫ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ "ИНТЕРНЕТ", НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ).....	9
8.	МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ).....	9
9.	ТИПОВЫЕ КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ ИЛИ ИНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ.....	11
10.	МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ. ....	14

# **1. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), СООТНЕСЕННЫЕ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ**

**Целями (целью) изучения дисциплины являются (является).**

Цель освоения дисциплины «Деловые коммуникации» – сформировать теоретические основы знаний о деловой коммуникации, основы освоения коммуникативного категориального аппарата, общих закономерностей, сходств и различий видов, уровней, форм коммуникации и овладеть навыками правильного общения и взаимодействия.

Задачи:

- структурировать и интегрировать индивидуальный опыт каждого участника в деловой коммуникации;
- сформировать представления о структуре деловой коммуникации, о влиянии выбранной психологической позиции на эффективность в общении;
- овладеть основными инструментами эффективной деловой коммуникации;
- овладеть практическими знаниями, умениями и навыками в сфере культуры речи.

## **1.1 Планируемые результаты обучения по дисциплине.**

Освоение дисциплины направлено на формирование у студентов следующих компетенций:

***Профессиональных:***

ПК-8: владения навыками документного оформления решений в управлении операционной (производственной) деятельности организации при внедрении технологических, продуктовых инноваций или организационных изменений

ПК-11: умением организовать и поддерживать связи с деловыми партнерами, используя системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации (предприятия, органа государственного или муниципального управления)

ПК-20: владением навыками подготовки организационных и распорядительных документов, необходимых для создания новых предпринимательских структур

## **1.2 Результаты освоения образовательной программы**

В результате изучения дисциплины студент должен:

*ПК-8: владения навыками документного оформления решений в управлении операционной (производственной) деятельности организации при внедрении технологических, продуктовых инноваций или организационных изменений*

а) знать: основы документного оформления решений в управлении операционной (производственной) деятельности организации;

б) уметь: оформлять решения в управлении операционной (производственной) деятельности организации;

в) владеть: навыками документного оформления решений в управлении операционной (производственной) деятельности организации при внедрении технологических, продуктовых инноваций или организационных изменений.

*ПК-11: умением организовать и поддерживать связи с деловыми партнерами, используя системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации (предприятия, органа государственного или муниципального управления)*

а) знать: системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации (предприятия, органа государственного или муниципального управления);

б) уметь: организовать и поддерживать связи с деловыми партнерами;

в) владеть: навыками межкультурного, делового, толерантного общения.

*ПК-20: владением навыками подготовки организационных и распорядительных документов, необходимых для создания новых предпринимательских структур*

а) знать: основы подготовки организационных и распорядительных документов;

б) уметь: своевременно подготовить организационные и распорядительные документы, необходимые для создания новых предпринимательских структур;

в) владеть: навыками подготовки организационных и распорядительных документов, необходимых для создания новых предпринимательских структур.

## **2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ**

Дисциплина «Деловые коммуникации» относится к дисциплинам по выбору блока Б1.В.ДВ.03.01 Через предметное содержание она связана с такими дисциплинами цикла, как: «Русский язык и культура речи», «Культурология», «Межкультурные коммуникации», «Этика деловых отношений».

Освоение данной дисциплины необходимо как предшествующее для изучения дисциплин «Социальное партнерство», «Управление человеческими ресурсами», «Управление персоналом организации».

## **3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЗАЧЕТНЫХ ЕДИНИЦАХ С УКАЗАНИЕМ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ, ВЫДЕЛЕННЫХ НА КОНТАКТНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ С ПРЕПОДАВАТЕЛЕМ (ПО ВИДАМ ЗАНЯТИЙ) И НА САМОСТОЯТЕЛЬНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ**

Объем дисциплины	Всего часов	
	Для очной формы обучения	Для заочной формы обучения
<b>Общая трудоемкость дисциплины (зачетных един/часов)</b>	2/72	2/72
<b>Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) (всего)</b>		
Аудиторная работа (всего)	30	8
в том числе:	-	-
Лекции	15	2
Семинары, практические занятия	15	6
Лабораторные работы	-	-
<b>Самостоятельная работа обучающегося (всего)</b>	42	60
Вид промежуточной аттестации (зачет, зачет с оценкой, экзамен)	Зачет	Зачет (4)

## **4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ), СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ (РАЗДЕЛАМ) С УКАЗАНИЕМ ОТВЕДЕННОГО НА НИХ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ИЛИ АСТРОНОМИЧЕСКИХ ЧАСОВ И ВИДОВ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ**

### **4.1 Содержание дисциплины (модуля)**

#### **Раздел 1. Введение и основы теории коммуникации**

**Тема 1. Предмет, цели и задачи курса «Деловые коммуникации». Коммуникация и общение как ключевые категории теории коммуникации.**

Место теории коммуникации в системе научного знания. Процесс общения и коммуникаций как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной деятельности. Коммуникация в информационном обществе. Базовые составляющие социальной коммуникации. Модель Лассауэла и ее роль для развития теории коммуникации. Линейные и нелинейные модели коммуникации. Социологические и психологические модели коммуникации.

**Тема 2. Деловые коммуникации как средство реализации управленческих функций. Влияние психологических процессов на эффективность общения (восприятие, отношение, мотивация, установки на поведение). Что такое «навык». Составляющие навыка эффективного делового общения.**

Коммуникация как обмен информацией. Понятие «коммуникативная компетентность». Структура коммуникационного процесса. Социально-психологические аспекты коммуникации. Три типа деловых навыков, необходимых в управлении. Навык человеческих отношений и деловое общение как часть этого навыка. Что такое «общение», его типы, каналы и средства. Общение как сложный процесс, составляющие этого процесса. Сходство и различия трех типов общения. Влияние психологических процессов на процесс общения. Формирование первого впечатления, фильтры восприятия. Формирование отношения к партнеру по общению и зависимость от отношения установок на поведение в общении.

**Тема 3. Виды общения, деловое общение, его отличие от других видов общения. Коммуникативный аспект общения, его каналы и средства. Умение слушать. Умение формулировать свои мысли.**

Для чего нужны деловые навыки? Четыре стадии формирования любого навыка: неосознанное незнание, осознанное незнание, осознанное знание, неосознанное знание. Процесс переучивания. Составляющие навыка и их взаимосвязь. Деловое общение, его отличие от других видов общения. Каналы и средства общения. Средства невербальной коммуникации. Дистанция: интимная зона, личная зона, зона социального общения, общедоступная зона. Поза. Мимика. Жесты: жесты-символы, жесты-иллюстраторы, жесты-регуляторы. Взгляд. Невербальные средства общения и их значение в деловом общении. Умение слушать. Два вида слушания: рефлексивное и нерефлексивное и их использование в различных ситуациях. Четыре метода рефлексивного слушания. Социализация и формирование слушательских реакций личности, их значение в деловом общении. Умение формулировать свои мысли. Диалог или полилог как эффективный метод взаимодействия в деловом общении. Умение задавать вопросы – основа поддержания и развития процесса общения. Типы вопросов, особенности их формулирования и адекватность их использования.

**Тема 4. Барьеры, возникающие при общении, и способы их преодоления. Социологический климат в коллективе. Конфликты и способы их преодоления.**

Понятия «суггестия» и «контрсуггестия». Три вида контрсуггестии по Б.Ф.Поршневу: «избегание», «непонимание» и «авторитет». Четыре уровня непонимания: фонетический уровень непонимания, семантический уровень непонимания, стилистический уровень непонимания, логический уровень непонимания. Барьеры внешние и барьеры внутренние. Приемы преодоления барьеров. Преодоление избегания с помощью управления вниманием. Приемы привлечения внимания: «нейтральная фраза», «завлечение», установление зрительного контакта. Приемы поддержания внимания: «изоляция», «навязывание ритма», «приемы акцентировки». Использование феномена авторитета для преодоления контрсуггестии «авторитет»: «привлекательность», «социальный статус», «свой – чужой». Преодоление фонетического барьера. Преодоление семантического барьера. Преодоление стилистического барьера: правило рамки и правило цепи. Преодоление логического барьера: два способа аргументирования: двустороннее и одностороннее, по восходящей и по нисходящей. Зависимость от слушающего использования разных способов аргументирования. Риторический вопрос как способ управления мышлением партнера по общению. Место конфликта в коммуникациях. Причины возникновения конфликтов. Признаки конфликтных ситуаций. Виды конфликтов. Типы конфликтных личностей. Динамика, этапы развития конфликтной ситуации. Стратегии поведения в конфликте, как выбрать оптимальную. Практические приемы разрешения конфликтных ситуаций. Основные ошибки. Практикум: «Что делать, когда конфликт в разгаре?» Эффективные методы общения с конфликтными людьми: психологическая амортизация, рефреминг, активное слушание. Правила эффективной критики. Практикум: «Схемы работы со справедливой и огульной критикой». Профилактика конфликтных ситуаций в коллективе. Практикум: «Техники бесконфликтного общения». Как вернуть душевное равновесие после конфликта.

**Раздел 2. Формы и виды деловых коммуникаций**

**Тема 1. Формы письменных деловых коммуникаций**

Особенности официально-деловой речи. Язык служебных документов. Организационно-распределительная документация: приказ, протокол, служебная записка,

резюме, заявление, анкета, отчет. Деловые письма: правила оформления. Требования государственного протокола. Особенности делового общения с использованием электронных средств коммуникации.

### **Тема 2. Формы устных деловых коммуникаций**

Деловая беседа как самая используемая форма делового общения. Телефонный разговор как разновидность деловой беседы, его особенности и отличия по ведению. Пять основных принципов по ведению деловых бесед.

**Тема 3. Совещание как форма деловой коммуникации и принятия коллективного решения. Цели, при которых необходимы совещания, организация совещаний, приёмы ведения совещаний**

Совещание как форма деловой коммуникации. Какие основные функции выполняют совещания в работе организации. Типы совещаний в зависимости от регулярности и частоты их проведения. Особенности их подготовки и проведения от поставленных целей. Различные типы целей совещания и основные правила их подготовки в соответствии с целями. Семь правил ведения совещания для руководителя.

**Тема 4. Деловые переговоры. Манипулятивные технологии и способы нейтрализации манипулятивного воздействия**

Особенности подготовки к переговорам. Различные форматы переговоров. Сходство и различия деловых и дипломатических переговоров. Стратегии поведения в деловых переговорах: выиграл – проиграл (winlose); проиграл – выиграл (lose-win); проиграл – проиграл (lose-lose); выиграл – выиграл (win-win); выиграл – выиграл или сделка отменяется (winwinornodeal). Выбор подхода: предупреждение разногласий; подавление разногласий; обострение разногласий; преобразование разногласий в поиск решений; принятие решений. Типы манипуляций: манипуляции давления; дипломатические манипуляции; логические манипуляции; манипуляции с привлечением третьей стороны. Техники и способы защиты и нейтрализации манипулятивного воздействия.

### **Тема 5. Публичное выступление как форма деловой коммуникации**

Подготовка к выступлению: аудитория, аудиовизуальные средства, материалы, текст. Что нужно знать при подготовке визуальных средств. Как сделать текст своего выступления. Особенности лексики, стиля изложения, использования цитат, примеров и т.п. Техники выступления. Речь: интонации, громкость голоса, паузы. Язык тела: использование позитивных жестов, мимика лица, визуальный контакт, руки, плечи, поза и т.п. Особенности выступления в больших и малых аудиториях. Способы, как справляться с трудными вопросами.

### **Тема 6. Презентация, самопрезентация**

Презентация, ее цели. Подготовка презентации, написание сценария, роль ведущего, подготовка сувенирной продукции. Проведение презентаций: показ фильма, ответы на вопросы, вовлечение потенциальных партнеров в процесс презентации. Использование визуальных технических средств, фуршетный стол. Типы презентации товаров и услуг. Коммуникативные приемы подхода к покупателю (комплиментарный, драматический, предварительный и др.). Как сделать презентацию неординарным событием. Самопрезентация: для чего она нужна. Искусство создания положительного имиджа. Анализ своих целей. Приемы установления контакта (знакомства, деловая одежда, уверенность в себе). Признаки человека открытого и закрытого для других. Типы деловых партнеров (позитивный, уважаемый, оптимально настроенный).

## **5. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

### **Раздел 1. Введение и основы теории коммуникации**

**Тема 2. Коммуникации как средство реализации управленческих функций в организации**

1. Коммуникации в организации: особенности, структура, виды.
2. Коммуникативный процесс: производство, мультипликация, распространение, прием.

3. Прохождение информации по коммуникативной системе; распознавание и использование ее.

### **Тема 3. Обеспечение процесса коммуникации**

1. Общение как коммуникативный процесс.
2. Выбор каналов коммуникации для общения (формализованная и неформализованная система).
3. Аргументация как коммуникативная процедура.
4. Характеристика видов общения (познавательное, убеждающее, экспрессивное, суггестивное, ритуальное).
5. Основные характеристики делового общения.
6. Психологические основы делового общения (психологические типы по Юнгу, психологические принципы влияния на человека).

### **Тема 4. Коммуникационные барьеры**

1. Факторы, обуславливающие речевое поведение и взаимопонимание коммуникантов: коммуникативная компетентность, социальная ситуация, социальные роли, коммуникативный контекст, этнокультурные особенности, коммуникативная установка.
2. Понятие о коммуникационных барьерах. Сущность, особенности. Причины и условия возникновения технических, межъязыковых, социальных, психологических барьеров в коммуникационных процессах.
3. Приемы преодоления барьеров.
4. Типология конфликтов и причины их возникновения.
5. Стадии, структура и динамика конфликтов.
6. Стратегия поведения в конфликтной ситуации.
7. Способы разрешения конфликтов.

## **Раздел 2. Формы и виды деловых коммуникаций**

### **Тема 5. Официально-деловая письменная речь. Стил ь и оформление служебных документов.**

1. Особенности официально-деловой речи: функции официального документа.
2. Типы официальных документов. Структура и содержание служебных документов. Требования к составлению служебных документов различных типов.
3. Особенности делового общения с использованием электронных средств коммуникации.

### **Тема 6. Формы деловых коммуникаций**

1. Деловая коммуникация как процесс взаимодействия деловых партнеров; основные задачи, формы, деловые коммуникативные формы.
2. Деловые беседы, их виды и их особенности в организации: целевые, официальные, неофициальные регламентированные, нерегламентированные, кадровые, дисциплинарные, творческие, проблемные, организационные, беседы с посетителями.
3. Как подготовить, провести и завершить деловую беседу (перцептивные цели деловой беседы, фаза передачи информации, аргументирования, принятие решений)?
4. Роль вопросов в деловой беседе и их классификация.
5. Деловая беседа по телефону: особенности достижения желаемого результата (план беседы, подготовка телефонного звонка, входящие, исходящие звонки).
6. Критический разбор итогов беседы.

### **Тема 7. Деловое совещание как форма деловой коммуникации**

1. Деловые совещания: типы совещаний.
2. Подготовка совещаний: определение, повестки дня, цели, перечни обсуждаемых вопросов, времени и места проведения участников, ответственных за подготовку вопросов и проектов решений.
3. Правила поведения на совещании для руководителей и участников.
4. Определение цели совещания, приемы проведения совещания.
5. Ролевая игра. Проводим деловое совещание.
6. Принятие коллективного решения.

### **Тема 8. Деловые переговоры как вид деловой коммуникации**

1. Деловые переговоры – инструмент внутренних и внешних коммуникаций: цели, виды переговоров, критерии эффективности.
2. Подготовка к переговорам, место проведения, стили проведения.
3. Сбор информации для переговоров.
4. Проведение переговоров: стадия, этапы (этап уточнения, обсуждение позиций и согласование позиции).
5. Стратегия и тактические приемы во время переговоров.
6. Манипулирование технологии и нейтрализация манипулятивного воздействия.

### **Тема 9. Публичное выступление как форма деловой коммуникации**

1. Виды публичного выступления как формы деловой коммуникации (доклад, лекция, инструктаж, отчет, речь в прениях и т.д.) (информационная (эпидейктическая, убеждающая, призывающая к действию речь).
2. Риторические умения и навыки, взаимодействия выступающих с аудиторией приемы привлечения внимания.
3. Голосовые и кинетические средства воздействия («технические» голосовые средства, интонации, жесты).
4. Подготовка к публичному выступлению; виды, этапы подготовки.
5. Композиция публичного выступления: план, составные части, методы изложения материала, недостатки композиции.
6. Речевая культура делового человека: основные качества речи, изобразительно-выразительные средства языка, речевой этикет.

### **Тема 10. Презентация, самопрезентация**

1. Цели, подготовка и проведение презентации.
2. Типы презентации товаров и услуг. Презентация товара при продаже. Коммуникативные приемы подхода к покупателям.
3. Значение создания положительного имиджа для делового человека.
4. Установление контакта с партнером при самопрезентации.
5. Учет типов деловых партнеров (открытый, позитивный, уважаемый, оптимально настроенный, при самопрезентации).

#### **Примерные темы эссе.**

1. Роль комплимента в общении.
2. Специфика деловой коммуникации в различных культурах.
3. Умеете ли вы объяснять?
4. Особенности западного и восточного делового дискурса.

## **6. ОСНОВНАЯ И ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ УЧЕБНАЯ ЛИТЕРАТУРА, НЕОБХОДИМАЯ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

### **Основная литература:**

<b>№ п/п</b>	<b>Автор</b>	<b>Название</b>	<b>Издательство</b>	<b>Год</b>	<b>Наличие в ЭБС*</b>
1.	сост.: Л.Ф. Бабкина, А.А. Добрикова	Деловые коммуникации	Челябинск: УрСЭИ (филиал) ОУП ВПО "АТиСО"	2013	
2.	Е.И. Кривокора	Деловые коммуникации	М.: ИНФРА-М	2012	
3.	П.И. Сидоров, М.Е. Путин, И.А. Коноплева	Деловое общение	М. : ИНФРА-М	2011	



4.	И.Н. Кузнецов	Деловое общение	М. : Дашков и Ко	2012	<a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=112230">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=112230</a>
5.	Е. Логутова, И. Якиманская, Н. Биктина	Психология делового общения	Оренбург : ОГУ	2013	<a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=259249">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=259249</a>

\*ЭБС – электронно-библиотечная система

#### Дополнительная литература:

№ п/п	Автор	Название	Издательство	Год	Наличие в ЭБС
6.	Т.Ю. Анопченко	Коммуникационный менеджмент. Этика и культура управления	Ростов-на-Дону : Феникс	2010	
7.	С.И. Самыгин, А.М. Руденко	Деловое общение	М. : КноРус	2010	
8.	И.И. Аминов	Психология делового общения	М. : Юнити-Дана	2012	<a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=117115">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=117115</a>

### 7. РЕСУРСЫ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ "ИНТЕРНЕТ", НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

№ п/п	Интернет ресурс (адрес)	Описание ресурса
1.		

### 8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

#### Методические указания по выполнению лекционных занятий

Написание конспекта лекций: кратко, схематично, последовательно фиксировать основные положения, выводы, формулировки, обобщения; пометать важные мысли, выделять ключевые слова, термины. Проверка терминов, понятий с помощью энциклопедий, словарей, справочников с выписыванием толкований в тетрадь. Обозначить вопросы, термины, материал, который вызывает трудности, пометить и попытаться найти ответ в рекомендуемой литературе. Если самостоятельно не удастся разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на консультации, на практическом занятии.

#### Методические указания по выполнению практических занятий

Проработка рабочей программы, уделяя особое внимание целям и задачам структуре и содержанию дисциплины. Конспектирование источников. Работа с конспектом лекций, подготовка ответов к контрольным вопросам, просмотр рекомендуемой литературы, работа с текстом (указать текст из источника и др.). Прослушивание аудио- и видеозаписей по заданной теме, написание эссе, участие в круглых столах, дискуссиях, диспутах.

#### Методические указания по подготовке к зачету

Наиболее ответственным этапом в обучении студентов является экзаменационная сессия. На ней студенты отчитываются о выполнении учебной программы, об уровне и объеме полученных знаний. Это государственная отчетность студентов за период обучения, за изучение учебной дисциплины, за весь вузовский курс. Поэтому так велика их ответственность за успешную сдачу экзаменационной сессии. На сессии студенты сдают экзамены или зачеты. Зачеты могут проводиться с дифференцированной отметкой или без нее,

с записью «зачтено» в зачетной книжке. Экзамен как высшая форма контроля знаний студентов оценивается по пятибалльной системе.

Залогом успешной сдачи всех экзаменов являются систематические, добросовестные занятия студента. Однако это не исключает необходимости специальной работы перед сессией и в период сдачи экзаменов. Специфической задачей студента в период экзаменационной сессии являются повторение, обобщение и систематизация всего материала, который изучен в течение года.

Начинать повторение рекомендуется за месяц-полтора до начала сессии. Прежде чем приступить к нему, необходимо установить, какие учебные дисциплины выносятся на сессию и, если возможно, календарные сроки каждого экзамена или зачета.

Установив выносимые на сессию дисциплины, необходимо обеспечить себя программами. В основу повторения должна быть положена только программа. Не следует повторять ни по билетам, ни по контрольным вопросам. Повторение по билетам нарушает систему знаний и ведет к механическому заучиванию, к «натаскиванию». Повторение по различного рода контрольным вопросам приводит к пропускам и пробелам в знаниях и к недоработке иногда весьма важных разделов программы.

Повторение - процесс индивидуальный; каждый студент повторяет то, что для него трудно, неясно, забыто. Поэтому, прежде чем приступить к повторению, рекомендуется сначала внимательно посмотреть программу курса, установить наиболее трудные, наименее усвоенные разделы и выписать их на отдельном листе.

В процессе повторения анализируются и систематизируются все знания, накопленные при изучении программного материала: данные учебника, записи лекций, конспекты прочитанных книг, заметки, сделанные во время консультаций или семинаров, и др. Ни в коем случае нельзя ограничиваться только одним конспектом, а тем более, чужими записями. Всякого рода записи и конспекты - вещи сугубо индивидуальные, понятные только автору. Готовясь по чужим записям, легко можно впасть в очень грубые заблуждения.

Само повторение рекомендуется вести по темам программы и по главам учебника. Закончив работу над темой (главой), необходимо ответить на вопросы учебника или выполнить задания, а самое лучшее - воспроизвести весь материал.

Консультации, которые проводятся для студентов в период экзаменационной сессии, необходимо использовать для углубления знаний, для восполнения пробелов и для разрешения всех возникших трудностей. Без тщательного самостоятельного продумывания материала беседа с консультантом неизбежно будет носить «общий», поверхностный характер и не принесет нужного результата.

Есть целый ряд принципов («секретов»), которыми следует руководствоваться при подготовке к экзаменам.

Первый - подготовьте свое рабочее место, где все должно способствовать успеху: тишина, расположение учебных пособий, строгий порядок.

Второй - сядьте удобнее за стол, положите перед собой чистые листы бумаги, справа - тетради и учебники. Вспомните все, что знаете по данной теме, и запишите это в виде плана или тезисов на чистых листах бумаги слева. Потом проверьте правильность, полноту и последовательность знаний по тетрадям и учебникам. Выпишите то, что не сумели вспомнить, на правой стороне листов и там же запишите вопросы, которые следует задать преподавателю на консультации. Не оставляйте ни одного неясного места в своих знаниях.

Третий - работайте по своему плану. Вдвоем рекомендуется готовиться только для взаимопроверки или консультации, когда в этом возникает необходимость.

Четвертый - подготавливая ответ по любой теме, выделите основные мысли в виде тезисов и подберите к ним в качестве доказательства главные факты и цифры. Ваш ответ должен быть кратким, содержательным, концентрированным.

Пятый - помимо повторения теории не забудьте подготовить практическую часть, чтобы свободно и умело показать навыки работы с текстами, картами, различными пособиями, решения задач и т.д.

Шестой - установите четкий ритм работы и режим дня. Разумно чередуйте труд и отдых, питание, нормальный сон и пребывание на свежем воздухе.

Седьмой - толково используйте консультации преподавателя. Приходите на них, продуктивно поработав дома и с заготовленными конкретными вопросами, а не просто послушать, о чем будут спрашивать другие.

Восьмой - бойтесь шпаргалки - она вам не прибавит знаний.

Девятый - не допускайте как излишней самоуверенности, так и недооценки своих способностей и знаний. В основе уверенности лежат твердые знания. Иначе может получиться так, что вам достанется тот единственный вопрос, который вы не повторили.

Десятый - не забывайте связывать свои знания по любому предмету с современностью, с жизнью, с производством, с практикой.

Одиннадцатый - когда на экзамене вы получите свой билет, спокойно сядьте за стол, обдумайте вопрос, набросайте план ответа, подойдите к приборам, картам, подумайте, как теоретически объяснить проделанный опыт. Не волнуйтесь, если что-то забыли.

При подготовке к занятиям необходимо еще раз проверить себя на предмет усвоения основных категорий и ключевых понятий курса.

## **9. ТИПОВЫЕ КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ ИЛИ ИНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ**

Этап формирования компетенций в процессе изучения дисциплины «Деловые коммуникации» характеризуется следующими типовыми контрольными заданиями

### **1. Типовые контрольные вопросы для подготовки к зачету при проведении промежуточной аттестации по дисциплине**

1. Сущность и виды коммуникации.
2. Понятие деловой коммуникации. Коммуникация как функция управления организацией.
3. Внутренние коммуникации в организации: особенности, структура, виды.
4. Межличностные коммуникации в организации: особенности, стили.
5. Обеспечение процесса коммуникации. Общение как коммуникативный процесс.
6. Деловая беседа как разновидность деловой коммуникации.
7. Деловое совещание: классификация, методы проведения.
8. Деловые переговоры, управление переговорами, правила и приемы.
9. Пресс-конференция как разновидность деловой коммуникации. Презентация: основные принципы, этапы подготовки и проведения.
10. Самопрезентация и коммуникативная компетентность.
11. Виды и средства делового общения.
12. Место конфликтов в коммуникациях, пути их разрешения.
13. Этика и этикет деловых коммуникаций.
14. Механизмы и факторы эффективной деловой коммуникации.
15. Речевая коммуникация в современном общении: формы и средства, методы совершенствования. Формы и правила речевого этикета.
16. Особенности вербальной и невербальной коммуникации.
17. Публичные выступления как форма деловой коммуникации: виды, этика, эффективность.
18. Служебное общение. Правила служебных взаимоотношений.
19. Технологии ведения переговоров по телефону. Специфика телефонного общения.
20. Критика в деловой коммуникации. Дискуссия, спор. Их основные участники и компоненты.
21. Документационное обеспечение деловой коммуникации.

22. Формы письменных деловых коммуникаций.

Критерии оценки изложены в шкале оценки для проведения промежуточной аттестации по дисциплине

**2. Типовые практические задачи (задания, тесты) билетов для проведения промежуточной аттестации по дисциплине**

**Итоговый тест (задание) по дисциплине**

<b>Вопрос (текст)</b>
<b>Общение, которое не является самоцелью, не стимулируется самостоятельной потребностью, но преследует какую-то иную цель, кроме получения удовлетворения от самого акта общения является:</b> а) личностное; б) инструментальное; в) целевое.
<b>Парадигма коммуникации, рассматривающая мир как текст:</b> а) семиотическая; б) транзактная; в) мотивационная.
<b>Группировка личностей, согласно замыслу, классификация людей на основе сходства и различия в процессе социализации:</b> а) социальная категоризация; б) социальная идентификация; в) социальная идентичность.
<b>Базовые состояния, описанные теорией Э. Берна:</b> а) безопасности, выживания, любви; б) взрослого, родителя, ребенка; в) порядка, автономии, агрессии
<b>Дефекты речи, использование слов-паразитов, многозначность слов, различие в логике партнеров относятся к типу коммуникационного барьера:</b> а) отношений; б) установок; в) понимания; г) социально-культурных различий.
<b>Повелевающая и информативная – главные функции ... стиля литературного языка:</b> а) научного; б) официально-делового; в) публицистического
<b>Включение в речь околоречевых приемов (смеха, паузы, вздохов и пр.) относится к невербальной системе знаков:</b> а) паралингвистических; б) экстралингвистических; в) визуально-кинетических.
<b>Система запахов, принадлежащая имиджу, аксессуарам, расширяющим коммуникативное поле:</b> а) тактильная система знаков; б) ольфакторная система знаков; в) визуальная система знаков.
<b>Первая модель коммуникации была предложена:</b> а) Платоном; б) Аристотелем; в) Лассуэлом.

<p><b>Основными компонентами коммуникационного процесса по Лассуэлу являются:</b></p> <p>а) оратор, аудитория, средства передачи информации;</p> <p>б) коммуникатор, сообщение, обратная связь;</p> <p>в) источник сообщения, кодирующее и декодирующее устройство информации, получатель.</p>
<p><b>Определите, какое понятие соответствует предложенным положениям:</b></p> <p>а) целью коммуникации является получение новых знаний;</p> <p>б) целью коммуникации является побудить аудиторию к совершению каких-либо действий;</p> <p>в) целью коммуникации является побудить аудиторию к совершению каких-либо действий, помимо её желаний;</p> <p>г) целью коммуникации является установление контактов</p>
<p><b>Наиболее эффективная коммуникация – это коммуникация с помощью:</b></p> <p>а) технических средств;</p> <p>б) непосредственное общение лицом к лицу;</p> <p>в) сообщение с использованием невербальных средств коммуникации.</p>
<p><b>Выделите факторы, которые влияют на содержание диалога:</b></p> <p>а) интересы собеседников;</p> <p>б) этнографические различия;</p> <p>в) статусно-ролевые отношения;</p> <p>г) пространственная организация среды.</p>
<p><b>Речь двух субъектов, возникающая как ответ на вопрос, мнение, суждение:</b></p> <p>а) монолог;</p> <p>б) диалог;</p> <p>в) полилог.</p>
<p><b>Диспозиция рассуждения, с четко обозначенной структурой, состоящей из 8 частей:</b></p> <p>а) строгая хрия;</p> <p>б) свободная хрия;</p> <p>в) искусственная хрия.</p>
<p><b>Деловое общение, ограниченное временными рамками 3-5 мин. характерно для:</b></p> <p>а) бэкграундера;</p> <p>б) презентации;</p> <p>в) беседы по телефону.</p>
<p><b>Брифинг отличается от пресс-конференции тем, что:</b></p> <p>а) отсутствует возможность задавать вопросы;</p> <p>б) сообщение делается официальным лицом;</p> <p>в) участвуют представители СМИ.</p>
<p><b>Основная цель использования презентации:</b></p> <p>а) вызвать интерес;</p> <p>б) показать себя;</p> <p>в) воздействовать на аудиторию.</p>
<p><b>Одним из современных процессов деловой коммуникации является:</b></p> <p>а) объединение национальных культур в общечеловеческую;</p> <p>б) объединение мировой экономики в единую промышленную систему;</p> <p>в) создание единой религии.</p>
<p><b>Основная цель переговоров – это:</b></p> <p>а) демонстрация силы;</p> <p>б) консенсус;</p> <p>в) утверждение собственных интересов.</p>

## **10. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ.**

### **Примерные тестовые задания**

**Тестовые задания по Разделу 1 «Введение и основы теории коммуникации»**

**1. Общение, которое не является самоцелью, не стимулируется самостоятельной потребностью, но преследует какую-то иную цель, кроме получения удовлетворения от самого акта общения является:**

- а) целевым;
- б) инструментальным;
- в) косвенным.

**2. Речь приобретает определенный смысл и может быть понята в обстоятельствах, в которых происходит конкретное событие, называемых:**

- а) кодом;
- б) стилевыми характеристиками;
- в) контекстом.

**3. Парадигма коммуникации, рассматривающая мир как текст:**

- а) семиотическая;
- б) транзактная;
- в) мотивационная.

**4. Механизм интерпретации поступков и чувств другого человека, заключающийся в выяснении причин его поведения:**

- а) эмпатия;
- б) аттракция;
- в) каузальная атрибуция.

**5. Группировка личностей, согласно замыслу, классификация людей на основе сходства и различия в процессе социализации:**

- а) социальная категоризация;
- б) социальная идентификация;
- в) социальная идентичность.

**6. Классификация вторичных потребностей, которые удовлетворяются в процессе взаимодействия со средой, другими людьми, через СМИ, когда удовлетворяют свои потребности посредством другого, принадлежит:**

- а) А. Маслоу;
- б) И. Гофману;
- в) Г. Мюррею.

**7. Базовые состояния, описанные теорией Э. Берна:**

- а) безопасности, выживания, любви;
- б) взрослого, родителя, ребенка;
- в) порядка, автономии, агрессии.

**8. Дефекты речи, использование слов-паразитов, многозначность слов, различие в логике партнеров относятся к типу коммуникационного барьера:**

- а) отношений;
- б) установок;
- в) понимания;
- г) социально-культурных различий.

**9. Коммуникативный стиль, использующий в стратегии общения ориентацию «от людей»:**

- а) обособленный тип;
- б) враждебный тип;

в) уступчивый тип.

**10. Повелевающая и информативная – главные функции ... стиля литературного языка:**

- а) научного;
- б) официально-делового;
- в) публицистического.

**11. Умение «правильно молчать» характеризует слушание:**

- а) нереклексивное;
- б) рефлексивное;
- в) эмпатическое.

**12. Включение в речь окolorечевых приемов (смеха, паузы, вздохов и пр.) относится к невербальной системе знаков:**

- а) паралингвистических;
- б) экстралингвистических;
- в) визуально-кинетических.

**13. Жесты, выражающие оценку и отношение одобрения, доверия, растерянности и пр.:**

- а) коммуникативные;
- б) модальные;
- в) описательные.

**14. Система запахов, принадлежащая имиджу, аксессуарам, расширяющим коммуникативное поле:**

- а) тактильная система знаков;
- б) ольфакторная система знаков;
- в) визуальная система знаков.

**15. Коммуникация – это:**

- 1) общение;
- 2) процесс передачи и обмена информацией;
- 3) общение с помощью технических средств.

**16. Первая модель коммуникации была предложена:**

- 1) Платоном;
- 2) Аристотелем;
- 3) Лассуэлом.

**17. Основными компонентами коммуникационного процесса по Лассуэлу являются:**

- 1) оратор, аудитория, средства передачи информации;
- 2) коммуникатор, сообщение, обратная связь;
- 3) источник сообщения, кодирующее и декодирующее устройство информации, получатель.

**18. К средствам коммуникации относятся:**

- 1) технические средства связи;
- 2) речь, поза, жесты, имидж, технические средства, коммуникационное пространство;
- 3) вербальные, невербальные, технические средства.

**19. Определите, какое понятие соответствует предложенным положениям:**

- 1) целью коммуникации является получение новых знаний;
- 2) целью коммуникации является побудить аудиторию к совершению каких-либо действий;
- 3) целью коммуникации является побудить аудиторию к совершению каких-либо действий, помимо её желаний;
- 4) целью коммуникации является установление контактов.

**20. Наиболее эффективная коммуникация – это коммуникация с помощью:**

- 1) технических средств;

- 2) непосредственное общение лицом к лицу;
- 3) сообщение с использованием невербальных средств коммуникации.

**21. Коммуникативная компетентность – это:**

- 1) умение налаживать контакты;
- 2) умение, знания и навыки, способствующие успешной коммуникации;
- 3) умение использовать вербальные и невербальные средства общения.

**22. Выделите из нижеперечисленных факторов те, которые являются причинами коммуникационных неудач:**

- 1) логические барьеры;
- 2) влияние окружающей среды;
- 3) стилистические барьеры;
- 4) неправильное оформление сообщения;
- 5) межкультурные различия;
- 6) несоответствие смысла и содержания информации;
- 7) фонетические барьеры;
- 8) неконгруэнтность (несоответствие) вербальных и невербальных сигналов;
- 9) семантические барьеры.

**23. Выделите факторы, которые влияют на содержание диалога:**

- 1) интересы собеседников;
- 2) этнографические различия;
- 3) статусно-ролевые отношения;
- 4) пространственная организация среды.

**24. Можно ли отнести общение с человека с самим собой к коммуникации:**

- 1) да;
- 2) нет;
- 3) нельзя, так как процесс коммуникации предполагает диалог;
- 4) да, так как происходит обмен информацией.

**Тестовые задания по Разделу 2 «Формы и виды деловых коммуникаций»**

**1. Речь двух субъектов, возникающая как ответ на вопрос, мнение, суждение:**

- 1) монолог;
- 2) диалог;
- 3) полилог.

**2. Вид эмоционально насыщенной речи с богатыми интонациями и отсутствием грамматических конструкций:**

- 1) устная;
- 2) письменная;
- 3) аффективная.

**3. Диспозиция рассуждения, с четко обозначенной структурой, состоящей из 8 частей:**

- 1) строгая хрия;
- 2) свободная хрия;
- 3) искусственная хрия.

**4. Деловое общение, ограниченное временными рамками 3-5 мин. характерно для:**

- 1) бэкграундера;
- 2) презентации;
- 3) беседы по телефону.

**5. Функция деловых переговоров, заключающаяся в необходимости выиграть время:**

- 1) информационная;
- 2) контрольная;
- 3) отвлекающая;
- 4) рекламная.



**6. Тактика деловых переговоров, предполагающая уступку авторства привлекательного предложения партнеру:**

- 1) «спасение лица»;
- 2) «желанный подарок»;
- 3) «уход»;
- г) «паketирование».

**7. Брифинг отличается от пресс-конференции тем, что:**

- 1) отсутствует возможность задавать вопросы;
- 2) сообщение делается официальным лицом;
- 3) участвуют представители СМИ.

**8. Тактика управления конфликтом на собрании, заключающаяся в уходе от лобового столкновения при сохранении контроля над ситуацией:**

- 1) отсрочка;
- 2) подавление;
- 3) превращение в деловой разговор.

**9. Основная цель использования презентации:**

- 1) вызвать интерес;
- 2) показать себя;
- 3) воздействовать на аудиторию.

**10. Система установок, мотивов, предрасположенностей, определяющая выбор вербального и невербального поведения:**

- 1) имидж;
- 2) этикет;
- 3) габитус.

**11. Одним из современных процессов деловой коммуникации является:**

- 1) объединение национальных культур в общечеловеческую;
- 2) объединение мировой экономики в единую промышленную систему;
- 3) создание единой религии.

**12. Основная цель переговоров – это:**

- 1) демонстрация силы;
- 2) консенсус;
- 3) утверждение собственных интересов.

**Темы докладов**

1. Понятие коммуникации.
2. Междисциплинарный характер коммуникативного знания.
3. Типы коммуникаций.
4. Сущность деловых коммуникаций
5. Виды коммуникаций в организации.
6. Основные элементы коммуникационного процесса: отправитель, сообщение, канал, получатель.
7. Основные этапы процесса коммуникации.
8. Шумы и коммуникационные барьеры
9. Основные формы делового общения.
10. Диалог. Дискуссия. Брифинг.
11. Прием по личным вопросам.
12. Деловая беседа: методы ее проведения.
13. Проведение собеседований при приеме на работу.
14. Механизмы воздействия в процессе делового общения.
15. Слушание в деловой коммуникации. Виды слушания.
16. Техники общения в случае конфликта.
17. Методы совершенствования искусства общения
18. Деловое письмо.

19. Виды, средства и каналы передачи письменных сообщений.
20. Служебная записка: этапы составления, виды и значение.
21. Написание резюме: этапы составления.
22. Основные этапы работы с документами.
23. Классификация факторов, влияющих на эффективность коммуникаций
24. Способы обеспечения эффективной коммуникации. Коммуникационные сети
25. Информационные технологии в процессе коммуникации.
26. Этикет делового человека.
27. Этикет устных распоряжений
28. Правила критики сотрудника.
29. Compliment в деловой коммуникации.
30. Особенности этикета в международных переговорах.

#### **Темы дискуссий и диспутов**

1. Самопрезентация и коммуникативная компетентность.
2. Письменная форма коммуникации и деловая переписка.
3. Конфликтные ситуации в деловом общении и пути их разрешения.
4. Убеждающая коммуникация в переговорном процессе.
5. Анализ и устранение барьеров в деловых коммуникациях

#### **Темы эссе**

1. Причины непонимания людей друг друга.
2. Как вы понимаете мысль: «всякое взаимодействие с окружающими людьми даёт нам возможность развивать навыки и испытывать характер»?
3. Роль комплимента в общении.
4. Специфика деловой коммуникации в различных культурах.
5. Умеете ли вы объяснять?
6. Особенности западного и восточного делового дискурса.
7. Что вам нужно для того, чтобы стать «гением» общения?
8. В чём, по-вашему, сходство и различия делового и простого общения?
9. Какие особенности общения вы наблюдаете в социальных сетях?
10. Говорит ли вам что-нибудь о респонденте его письменная речь?
11. Какие знания и умения вы ожидали получить, когда решили выбрать курс «Деловые коммуникации» и для каких целей?
12. Вербальные и невербальные средства общения и их функция в деловой коммуникации.

#### **Задания для презентаций**

1. Вы возглавляете старую крупную фирму. Многие сотрудники в ней работают десятки лет. Фирма разрослась. Это привело к тому, что расходы на управленческий персонал непомерно выросли, а конкурентоспособность фирмы падает. Вы задумали крупномасштабную реорганизацию, в результате которой будут сокращены многие сотрудники, некоторые начальники подразделений потеряют своих заместителей, а многие и сами будут вынуждены стать заместителями, в связи с укрупнением подразделений и изменением их функций. Ваше выступление перед руководителями верхнего и среднего управленческих звеньев о необходимости проведения реорганизации.

2. На предприятии формально относятся к организации труда. Потери рабочего времени практически не снижаются. За полгода из-за прогулов, опозданий и по другим причинам потеряны сотни человеко-дней. Много рабочего времени расходуется за простоем оборудования. Опоздания происходят из-за плохой работы городского транспорта. Неудивительно, что на предприятии большой процент брака. Ваше выступление перед рабочими с предложениями и требованиями по устранению недостатков.

3. Придумайте шуточную речь-сенсацию. Необходимо нафантазировать, вообразить, «изобрести» событие, которым вы могли бы поразить, ошарашить слушателей. Проверьте по реакции аудитории, удалось ли вам её удивить, вызвать улыбку или смех.

4. Подготовьте группой презентацию новой компании. Какие материалы вам потребуются? Составьте план мероприятия. При подготовке презентации используйте следующую информацию.

***При подготовке презентации необходимо:***

1. Составить список приглашенных.
2. Тщательно продумать, какие представители СМИ будут включены в список приглашенных.
3. Составить списки выступающих (в соответствии с разработанной программой презентации) и заранее оповестить их об этом.
4. Подготовить технические средства, необходимые выступающим: слайдопроекторы, микрофоны, компьютеры и т.д.
5. Подготовить раздаточные материалы.
6. Продумать оформление помещений, включая объявления и указатели в вестибюле, на лестницах и т.д.
7. Продумать демонстрационную часть. Что необходимо показать гостям? Нужна ли экскурсия по фирме? Если нужна, следует подготовить необходимые помещения и персонал.
8. Пригласить фотографа и видеооператора.
9. Обеспечить рабочую группу бейджами и визитными карточками
10. Приготовить сувениры.