



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Магнитогорский государственный технический университет им. Г.И.
Носова»



УТВЕРЖДАЮ
Директор ИЭиУ
Е.С. Замбрицкая

05.02.2025 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ В УПРАВЛЕНИИ ПЕРСОНАЛОМ

Направление подготовки (специальность)
38.03.03 Управление персоналом

Направленность (профиль/специализация) программы
Управление персоналом в организации

Уровень высшего образования - бакалавриат

Форма обучения
очно-заочная

Институт/ факультет	Институт экономики и управления
Кафедра	Менеджмента и государственного управления
Курс	1

Магнитогорск
2025 год

Рабочая программа составлена на основе ФГОС ВО - бакалавриат по направлению подготовки 38.03.03 Управление персоналом (приказ Минобрнауки России от 12.08.2020 г. № 955)

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры
Менеджмента и государственного управления

15.01.2025, протокол № 5

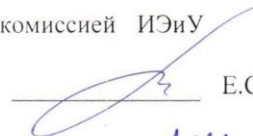
Зав. кафедрой



О.Л. Назарова

Рабочая программа одобрена методической комиссией ИЭиУ
05.02.2025 г. протокол № 3

Председатель



Е.С. Замбжицкая

Рабочая программа составлена:

доцент кафедры кафедры МиГУ, канд. пед. наук



О.В.

Ибрагимова

Рецензент:

начальник отдела кадров ОАО «ММК-МЕТИЗ»



Д.А. Попов

Лист актуализации рабочей программы

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для реализации в 2026 - 2027 учебном году на заседании кафедры Менеджмента и государственного управления

Протокол от _____ 20__ г. № ____
Зав. кафедрой _____ О.Л. Назарова

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для реализации в 2027 - 2028 учебном году на заседании кафедры Менеджмента и государственного управления

Протокол от _____ 20__ г. № ____
Зав. кафедрой _____ О.Л. Назарова

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для реализации в 2028 - 2029 учебном году на заседании кафедры Менеджмента и государственного управления

Протокол от _____ 20__ г. № ____
Зав. кафедрой _____ О.Л. Назарова

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для реализации в 2029 - 2030 учебном году на заседании кафедры Менеджмента и государственного управления

Протокол от _____ 20__ г. № ____
Зав. кафедрой _____ О.Л. Назарова

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для реализации в 2030 - 2031 учебном году на заседании кафедры Менеджмента и государственного управления

Протокол от _____ 20__ г. № ____
Зав. кафедрой _____ О.Л. Назарова

1 Цели освоения дисциплины (модуля)

ознакомить слушателей с основными теоретическими аспектами современных концепций психолого-социальных основ успешных деловых коммуникаций в муниципальной сфере, сформировать практические знания и навыки оценки и анализа коммуникативных стратегий партнеров по переговорам, а также навыки формирования собственной уникальной стратегии самопрезентации и делового общения по телефону.

2 Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Дисциплина Деловые коммуникации в управлении персоналом входит в обязательную часть учебного плана образовательной программы.

Для изучения дисциплины необходимы знания (умения, владения), сформированные в результате изучения дисциплин/ практик:

Деловая коммуникация на русском языке

Документирование управленческой деятельности

Знания (умения, владения), полученные при изучении данной дисциплины будут необходимы для изучения дисциплин/практик:

Методы принятия управленческих решений

Стратегическое управление персоналом

Организационное поведение

Управление социальным развитием персонала

3 Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины (модуля) и планируемые результаты обучения

В результате освоения дисциплины (модуля) «Деловые коммуникации в управлении персоналом» обучающийся должен обладать следующими компетенциями:

Код индикатора	Индикатор достижения компетенции
УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	
УК-3.1	Определяет свою роль в социальном взаимодействии и командной работе, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели; строит продуктивное взаимодействие с учетом норм и установленных правил командной работы
УК-3.2	При реализации своей роли в социальном взаимодействии и командной работе учитывает особенности поведения и интересы других участников, анализирует возможные последствия личных действий
УК-3.3	Осуществляет обмен информацией, знаниями и опытом с членами команды; оценивает идеи других членов команды для достижения поставленной цели
УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	
УК-4.1	Выбирает стиль общения на русском языке в зависимости от цели и условий партнерства; адаптирует речь и стиль общения к ситуациям взаимодействия
УК-4.2	Ведет деловую переписку на русском и иностранном языках с учетом особенностей стилистики официальных писем и социокультурных различий
УК-4.3	Выполняет для личных целей перевод официальных и профессиональных текстов с иностранного языка на русский, с

	русского языка на иностранный
УК-4.4	Публично выступает на русском языке, строит свое выступление с учетом аудитории и цели общения
УК-4.5	Устно представляет результаты своей деятельности на иностранном языке, может поддержать разговор в ходе их обсуждения

4. Структура, объём и содержание дисциплины (модуля)

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единиц 108 акад. часов, в том числе:

- контактная работа – 10,7 акад. часов;
- аудиторная – 8 акад. часов;
- внеаудиторная – 2,7 акад. часов;
- самостоятельная работа – 88,6 акад. часов;
- в форме практической подготовки – 0 акад. час;
- подготовка к экзамену – 8,7 акад. час

Форма аттестации - экзамен

Раздел/ тема дисциплины	Курс	Аудиторная контактная работа (в акад. часах)			Самостоятельная работа студента	Вид самостоятельной работы	Форма текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации	Код компетенции
		Лек.	лаб. зан.	практ. зан.				
1. Природа и сущность деловых отношений								
1.1 Принципы делового поведения. Этические проблемы деловых отношений	1	1		1	18	Самостоятельное изучение учебной и научной литературы Работа с электронными биб-лиотеками, ЭБС	Контрольная работа	УК-3.1, УК-3.2, УК-3.3, УК-4.1, УК-4.2, УК-4.3, УК-4.4, УК-4.5
1.2 Вербальные и невербальные средства коммуникаций		1		1	18	Самостоятельное изучение учебной и научной литературы Работа с электронными библиотеками, ЭБС	Контрольная работа	УК-3.1, УК-3.2
Итого по разделу		2		2	36			
2. Индивидуальные различия коммуникативной деятельности								
2.1 Коммуникативный потенциал личности	1	0,5		0,5	14	Самостоятельное изучение учебной и научной литературы Работа с электронными биб-лиотеками, ЭБС	Контрольная работа	УК-3.1, УК-3.2, УК-3.3, УК-4.1, УК-4.2, УК-4.3, УК-4.4, УК-4.5
2.2 Гендерные различия деловых коммуникаций		0,5		0,5	18	Самостоятельное изучение учебной и	Контрольная работа	УК-3.1, УК-3.2, УК-3.3, УК-4.1, УК-

						научной литерату-ры Работа с электронными биб-лиотеками, ЭБС		4.2, УК-4.3, УК-4.4, УК- 4.5
Итого по разделу		1		1	32			
3. Формы деловых коммуникаций и их применение								
3.1 Деловые совещания	1	0,5		0,5	10	Самостоятельное изучение учебной и научной литературы Работа с электронными библиотеками, ЭБС	Контрольная работа	УК-3.1, УК- 3.2
3.2 Деловая беседа, особенности ее проведения		0,5		0,5	10,6	Самостоятельное изучение учебной и научной литературы Работа с электронными библиотеками, ЭБС	Контрольная работа	УК-3.1, УК- 3.2
Итого по разделу		1		1	20,6			
Итого за семестр		4		4	88,6		экзамен	
Итого по дисциплине		4		4	88,6		экзамен	

5 Образовательные технологии

В настоящее время на лекционных и практических учебных занятиях широко применяются информационные технологии. Ознакомление с новым материалом посредством презентаций, вызывает интерес у студентов, способствует лучшему усвоению разделов дисциплины. Использование компьютера на учебных занятиях позволяет преподавателю экономить время, опрашивать учащихся на каждом занятии, вести статистику опроса, выявлять западающие темы. Также одним из эффективных средств информационных технологий является электронный учебник. Исходя из этого, более 20% всех занятий проводятся с применением информационных технологий.

Для обеспечения наибольшей эффективности образовательного процесса в курсе данной учебной дисциплины используются в процессе обучения передовые образовательные технологии:

- 1) традиционные образовательные технологии (информационная лекция, практические (семинарские) занятия);
- 2) технология проблемного обучения (проблемная лекция, практические занятия в форме практикума, кейс-метода, аналитическая работа в группах);
- 3) игровые технологии (ролевые и деловые игры);
- 4) технологии проектного обучения (творческий проект);
- 5) интерактивные технологии (семинар-дискуссия);
- 6) информационно-коммуникационные образовательные технологии (лекция-визуализация, практические занятия в форме презентации)

Лекционные занятия наряду с сообщением учебной информации предполагают и решение следующих дидактических задач: заинтересовать студентов изучаемой темой, разрушить неверные стереотипы, убедить в необходимости глубокого освоения материала, побудить к самостоятельному поиску и активной мыслительной деятельности, помочь совершить переход от теоретического уровня социально-экономического планирования в муниципальных образованиях к прикладным знаниям в данной области.

Проведение групповых (семинарских и практических) занятий предполагает решение разнообразных дидактических задач: закрепление полученных знаний, формирование умения применять их на практике, совершенствование умения работать с информацией, анализировать, обобщать, принимать и обосновывать решения, аргументировано защищать собственные взгляды в дискуссии, взаимодействовать с другими членами группы в процессе разрешения конфликтных ситуаций.

6 Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся

Представлено в приложении 1.

7 Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации

Представлены в приложении 2.

8 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

а) Основная литература:

1. Коноваленко, М. Ю. Деловые коммуникации : учебник и практикум для вузов / М. Ю. Коноваленко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 466 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11058-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/535825> (дата обращения: 12.04.2024).

2. Жернакова, М. Б. Деловые коммуникации : учебник и практикум для вузов /

М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 319 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16604-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/535858> (дата обращения: 12.04.2024).

б) Дополнительная литература:

1. Дзялошинский, И. М. Деловые коммуникации. Теория и практика : учебник для вузов / И. М. Дзялошинский, М. А. Пильгун. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 433 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-18986-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/555623> (дата обращения: 12.04.2024).

2. Спивак, В. А. Деловые коммуникации. Теория и практика : учебник для вузов / В. А. Спивак. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 460 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15321-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536170> (дата обращения: 12.04.2024).

в) Методические указания:

1. Зельдович, Б. З. Активные методы преподавания управленческих дисциплин. Ситуационное обучение : учебное пособие для вузов / Б. З. Зельдович. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 405 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12568-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/542664> (дата обращения: 13.04.2024).

г) Программное обеспечение и Интернет-ресурсы:

Программное обеспечение

Наименование ПО	№ договора	Срок действия лицензии
7Zip	свободно распространяемое ПО	бессрочно
FAR Manager	свободно распространяемое ПО	бессрочно

Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Название курса	Ссылка
Электронная база периодических изданий East View Information Services, ООО «ИВИС»	https://dlib.eastview.com/

9 Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)

Материально-техническое обеспечение дисциплины включает:

1. Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа: мультимедийные средства хранения, передачи и представления информации.
2. Учебные аудитории для проведения практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации: мультимедийные средства хранения, передачи и представления информации; комплекс тестовых заданий для проведения промежуточных и рубежных контролей.
3. Помещения для самостоятельной работы: обучающихся: персональные компьютеры с пакетом MS Office, выходом в Интернет и с доступом в электронную информационно-образовательную среду университета
4. Помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования: шкафы для хранения учебно-методической документации, учебного оборудования и учебно-наглядных пособий.

Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся

В процессе самостоятельного изучения дисциплины, подготовки к семинарским занятиям студенту необходимо найти и изучить рекомендуемую литературу, действующие законодательные и нормативные акты. Для осмысления прочитанного материала студенту предлагается ответить на вопросы. Решение тестов, ситуационных и аналитических задач научит студентов самостоятельно принимать управленческие решения.

Организационно-методические рекомендации для подготовки к практическим (семинарским) занятиям

Семинар (лат. *seminarium* - буквально: «рассадник») – учебное занятие, в ходе которого организуется обсуждение фундаментальных или дискуссионных проблем изучаемой науки и связанной с ней практической деятельности.

В целях более подробного и адекватного современной ситуации анализа проблем управления студентам рекомендуется обращаться к периодической литературе и материалам средств массовой информации, в которой можно найти не только аналитические статьи по различным аспектам обозначенных в тематике семинарских занятий проблем, но и статистические данные, материалы прикладного характера, нормативные документы. Целесообразно не ограничиваться указанными источниками, а осуществлять собственный поиск теоретических и практических материалов, что является одним из элементов самостоятельной информационно-аналитической работы студентов.

Подготовка к семинарским занятиям по дисциплине должна включать следующие аспекты:

- 1) знакомство с соответствующими главами учебника; оптимальным был бы вариант работы не с одним учебником, так как разными авторами избран различный подход к предмету, и полезно понять особенности подходов, сравнить их, чтобы выработать свою позицию;
- 2) чтение конспекта лекции;
- 3) чтение и осмысление одного-двух источников из приведенного списка литературы.

Выбор дополнительных первоисточников, которые могут оказать помощь при подготовке к выступлению и позволят организовать на семинаре дискуссию, студент осуществляет по своему усмотрению, в соответствии со своими интересами, ориентируясь на вопросы семинарского занятия.

Выступление на семинаре должно быть достаточно аргументированным, занимать повремени не более трех минут. В ходе выступления желательно сопоставить точки зрения различных авторов на излагаемую проблему. Предпочтительно, чтобы по одному вопросу выступило несколько студентов, высказывая свои мнения, дополняя друг друга. В идеале семинарское занятие должно проходить в форме дискуссии. Результаты работы студентов на семинарских занятиях обязательно учитываются преподавателем при выставлении баллов.

Темы для самостоятельной работы:

Тема 1. Природа и сущность деловых отношений

1.1 Принципы делового поведения.

Этические проблемы деловых отношений

Задание № 1

Сравните столбцы в таблице 1.1 и выберите правильное сочетание представленных терминов и определений друг к другу.

1. Таблица 1.1

Термин	Определение
1. Деловая коммуникация -	правила, формы и методы общения
2. Монолог -	самый массовый вид взаимодействия людей
3. Коммуникация -	продолжительный обмен сведениями, точками

	зрения, часто сопровождающийся принятием решений
4. Диалог -	продолжительное высказывание одного лица
5. Полилог -	взаимодействия между двумя или несколькими собеседниками
6. Деловой разговор -	как форма делового общения может включать элементы монолога и диалога
7. Деловая беседа -	разговор, предназначенный для печати, радио, телевидения
8. Интервью -	кратковременный контакт, преимущественно на одну тему

Задание № 2

Подготовьте письменную работу на тему «Основные функции общения». Приведите примеры их реализации в различных ситуациях общения.

Задание № 3

Продумайте возможные речевые ситуации по следующим темам:

1. Презентация инновационной пароварки, которая при варке продуктов сохраняет все витамины.
2. Представление новой коллекции одежды для детей, которая называется «Пижон».
3. Продажа загородного коттеджа.

Задание № 4

Отметьте качества, которые, являются личностными качествами делового человека:

- уверенность в себе;
- владение предметом общения;
- самоуверенность;
- гордость;
- компетентность;
- эмоциональность.

Задание № 5

Составьте по два примера к каждому из следующих видов вопросов:

- информационные вопросы (используются для сбора сведений);
- контрольные вопросы (необходимы для контроля за ходом деловой коммуникации);
- ориентационные вопросы (используются, чтобы знать придерживается ли партнер идей высказанных ранее);
- подтверждающие вопросы (необходимы, чтобы добиться взаимопонимания);
- ознакомительные вопросы (используются для ознакомления с мнением собеседника);
- однополюсные вопросы (повторение вопроса собеседника, в знак того, что понятно, о чем идет речь и для того чтобы выиграть время на обдумывание ответа);
- встречные вопросы (необходимы для сужения темы разговора);
- направляющие вопросы (в случае отклонения от темы направляют беседу в нужное русло);
- альтернативные вопросы (предоставляют возможность выбора);
- провокационные вопросы (используются, чтобы установить правильно ли партнер понимает ситуацию);
- вступительные вопросы (необходимы для формирования у партнера заинтересованности в разговоре);
- заключающие вопросы (необходимы для подведения итогов разговора);
- закрытые вопросы (наводящие вопросы, на которые можно коротко ответить);
- открытые вопросы (выявляют ключевые моменты беседы).

Задание № 6

Определение какого понятия дано в предложении?

Содержание этого вида общения в значительной степени определяется правилами и нормами поведения и является исполнением социально значимых ритуалов (поздравления, выражение сочувствия).

Задание № 7

В деловой коммуникации бывают ситуации, в которых необходимо отказываться от каких либо деловых условий. При указании причин отказа могут использоваться следующие предлоги, союзы и союзные слова:

- из-за того, что;
- так как;
- поскольку;
- вследствие того, что;
- в связи с тем, что.

Дополните этот список собственными предлогами, союзами и союзными словами.

Задание №8

Подготовьте сценарий игровой пресс-конференции с использованием различных ролей участников дискуссии. Тему выберите самостоятельно.

Задание № 9

Крупная фирма открыла филиал в другом городе. Начальнику отдела сбыта поручили обучить своего коллегу по сбыту этого регионального филиала. Он начал учить, но в личной беседе сказал своему коллеге, что его знания стоят денег и делиться ими он не намерен. Перспективы роста начальника отдела сбыта – руководитель филиала.

Особенность данного предприятия – большая специфика работы в области сбыта. Причем если действовать просто по разработанным инструкциям, уходит очень много времени, из-за многочисленных региональных особенностей.

Каким образом в деловой беседе коллега может подействовать на начальника отдела сбыта поделиться своими знаниями с ним?

В задании обязательно выбрать и описать: стиль общения, вид общения, рассмотреть «эффекты деловой коммуникации», выбрать поинтеры, построить диалог по 5 фазам деловой беседы.

Задание № 10

Составьте синонимы к следующим словам, уместным в деловой коммуникации:

- уведомление;
- оповещение;
- отправление;
- приказ.

Задание № 11

Определение какого понятия дано в предложении?

В процессе его человек удовлетворяет потребность в общении, например общением с друзьями.

Задание № 12

На работу в фирму приняли нового дизайнера. Но вот беда – он то одно забудет сделать, то другое перепутает, то опоздает. Оплата труда фиксированная – 500 \$, рабочий день нормированный. Беседы про недопущение опозданий с ним проводились.

Директор фирмы легко может его уволить, но он хороший специалист. Подобный опыт был и с предыдущим человеком, ранее работавшим на этом месте, который также страдал подобным «недугом».

Платить больше фирма не имеет возможности, да и сотрудник не высказывает претензий по этому поводу. Знакомые владельцы других фирм говорят, что причина в том, что дизайнеры, художники – профессии творческие, поэтому приходится терпеть их выходки.

Фирма небольшая 7 человек из них директор – владелец компании. Основное направление - наружная реклама. Атмосфера в коллективе комфортная. Если в течение дня директор видит, что работа у дизайнера сделана, то всегда его отпускает домой, но настаивает на приходе на работу вовремя.

Постройте такую систему деловой коммуникации, чтобы заставить этого специалиста четко и правильно выполнять все задания руководства?

Задание № 13

Рекламодатель назначил вам время для деловой встречи. Составьте диалог по двум формам ответа:

- согласие;
- отказ с извинениями и объяснениями причин.

Тема 1. Природа и сущность деловых отношений

1.2 Вербальные и невербальные средства коммуникаций

Задание № 1

Сравните столбцы в таблице и подберите правильное сочетание представленных терминов и определений друг к другу.

Таблица

Термин	Определение
1. Деловой этикет -	совокупность всех этикетных речевых средств и правила их использования в тех или иных ситуациях
2. Светский этикет -	искусство красноречия
3. Деловая этика -	фразеологизированные предложения, являющиеся готовыми языковыми средствами
4. Речевая этика -	знания приличий, умение держать себя в обществе
5. Этикетная формула -	совокупность норм поведения предпринимателя
6. Риторика -	установленный порядок поведения в сфере бизнеса и деловых контактов

Задание № 2

Составьте эссе на тему «Фольклорные правила речевого этикета».

Задание № 3

У владельца частного предприятия работает 200 человек. Дела у фирмы идут хорошо. Для лучшего объединения коллектива, руководитель решает провести праздник за городом. Выезд назначен на пятницу. В программу праздника входит награждение лучших сотрудников, вручение подарков, обед, развлечение.

Часть подчиненных отпросилась у руководителя, мотивируя это разными причинами. Впоследствии выяснилось, что они этот день (пятницу) провели на своих дачах. В фирме это вызвало брожения, хотя сам праздник удался. Осенью руководитель хотел бы провести еще одно подобное мероприятие.

Как необходимо провести деловое собрание, чтобы сотрудники не игнорировали подобные мероприятия? Как лучше руководителю внедрить корпоративную культуру в свою фирму?

Задание № 4

Дайте определения понятию невербальное деловое общение.

Задание № 5

Приведите по 3 примера к каждому из следующих выражений:

- речевой штамп;
- канцеляризм;
- вульгаризм;
- жаргонизм;
- слово-паразит.

Задание № 6

Подготовьте сценарий ролевой игры с использованием различных участников на тему «Язык дипломатии».

Задание № 7

Исключите лишнее, официально - деловой стиль характеризуют:

- употребление разговорной лексики;
- использование научной терминологии;
- компактность изложения материала;
- отсутствие невербальной стороны общения;
- безличность;
- использование номенклатурных названий;
- высокая регламентированность речи;
- строгость изложения.

Задание № 8

Приведите по два примера к каждому из следующих выражений:

- гипербола;
- эпитет.

Задание № 9

Подготовьте сценарий ролевой игры «Совещание». Вам предлагается сыграть роль докладчика, которому поручено выступить на совещании. Цель совещания – принятие экономически обоснованных решений. Для обсуждения предлагаются следующие проблемы:

- проблема этичности рекламы на телевидении;
- проблема развития двухсторонней связи между организациями производящими шубы из натурального меха и обществом защиты животных;
- проблема формирования социальной рекламы детских домов.

Задание № 10

Дайте определения понятию вербальное деловое общение.

Задание № 11

Существует торгово-закупочная фирма по сбыту продуктов питания, расфасованных в стеклянную тару.

Однажды директору фирмы доложили, что бригада грузчиков поставила вопрос: «Или увеличение заработной платы в 1,5 раза, или вся бригада завтра пишет заявление об

увольнении, и уходят в другую компанию, которая недавно въехала в соседнее помещение, и где такую заработную плату платят».

Помогите директору найти этичный выход из этой конфликтной ситуации? Скажите можно ли уволить всю бригаду или лучше согласиться на их требования?

Задание № 12

Сравните столбцы в таблице и подберите правильное сочетание представленных терминов и определений друг к другу.

Таблица

Термин	Определение
1. Кинесика -	система вокализации речи (тон, темп, громкость голоса, тембр, интонация)
2. Просодия -	средства общения (рукопожатие, объятия, поцелуи)
3. Экстралингвистика -	ориентация партнеров в момент общения и дистанция между ними
4. Такестика -	это мимика, поза, жесты, взгляд
5. Проксемика -	эмоциональное звуковое сопровождение речи (смех, плач, вздох, покашливание)

Задание № 13

В каких деловых ситуациях возможно употребление следующих фразеологизмов:

- махнуть рукой;
- задавать тон;
- стиснув зубы;
- делать большие глаза;
- нахмурить брови;
- положить руку на сердце;
- вертеть головой;
- поджать губы;
- прятать глаза;
- наморщить лоб.

Задание № 14

На стене самого известного древнегреческого храма высечена надпись «Познай самого себя». Напишите, какую ценность этот совет имеет для каждого человека?

Задание № 15

Прочитайте и прокомментируйте употребление иностранных слов. Всегда ли они уместны в деловом общении? Исправьте предложения.

- эти новации направлены на укрепление ресурсной базы коммерческого банка;
- по получение резюме материал будет немедленно отослан в ваше распоряжение;
- не будем экстраполировать вопрос инфляции.

Задание № 16

Объясните, как вы понимаете следующие выражения:

- находить общий язык;
- дать волю языку;
- говорить на разных языках;
- эзопов язык.

Задание № 17

Составьте эссе на тему «Официальные и неофициальные ситуации общения».

Тема 2. Индивидуальные различия коммуникативной деятельности

Задание № 1

Составьте эссе на тему «Международные деловые переговоры».

Задание № 2

Определение, какого понятия дано в предложении?

Официальный обмен мнениями и информацией, который предусматривает подписание документов, определяющих взаимные обязательства сторон.

Задание № 3

Выполните тестовое задание, при необходимости воспользуйтесь лекционным материалом.

1. Что такое кейс - метод?
 - метод анализа ситуации;
 - метод исследования рынка кейсов;
 - метод тестирования рекламы.
2. Маркетинг – это
 - инкрустация по дереву;
 - социальный и управленческий процесс, направленный на удовлетворение нужд и потребностей, как индивидов, так и групп посредством создания, предложения и обмена на рынке обладающих ценностью товаров и услуг;
 - разметка разграничительных полос на дорогах.
3. Спонсорство – это
 - вид предпринимательской деятельности, основная цель которого – действия на благо как самого предпринимателя, так и получателя его помощи;
 - изменения величины спроса на рынке;
 - искусство ведения дискуссий.
4. Деловой протокол – это
 - деловой документ, заполняемый после проведения международных переговоров;
 - организация встреч, ведение записи бесед, обеспечение сувенирами, формирование культурной программы;
 - разработка протокольных мероприятий.
5. К протокольным мероприятиям относятся:
 - деловой завтрак;
 - деловой обед;
 - деловой полдник;
 - чай;
 - деловой ужин;
 - прием.
6. Слоган – это
 - рекламный лозунг, призыв;
 - ситуация, когда отсутствует единое мнение;
 - сокращенное название двух иностранных слов.
7. Деловая беседа по телефону – это
 - встреча официальных лиц;
 - самый быстрый деловой контакт;
 - обмен мнениями по определенному вопросу.

Задание №4

Подготовьтесь к тренингу «Международные переговоры между Россией и Японией, основные сходства и отличия». Рекомендации по подготовке к тренингу:

- составьте устный рассказ о России;
- составьте устный рассказ о Японии;
- подумайте, как вы начнете и закончите деловые переговоры;
- какие протокольные мероприятия вы можете предложить каждой из сторон.

Тема 3. Формы деловых коммуникаций и их применение

Задание № 1

Составьте эссе на тему «Современные концепции ведения деловых переговоров в рекламном бизнесе».

Задание № 2

Проанализируйте отрывки из газетных текстов и найдите речевые ошибки:

1. Деятельность редакции по уточнению текстов лимитирована утратой части манускриптов.
2. Контингент студентов растёт и надо сказать ещё об одном симптоме этого факта.
3. Эксклюзивные скидки в «Пассаже».
4. Реклама: «Ив Роше» нужен дистрибьютер (заинтересованных просим обращаться на английском языке).
5. Двадцать лет своей автобиографии он посвятил выведению новых сортов клубники.

Исправьте предложения.

Задание № 3

Подготовьте сценарий игровой международной пресс-конференции с использованием различных ролей участников, на тему «Проблемы глобализации потребителей».

Задание № 4

Выберите подходящий вариант делового воздействия на партнера по переговорам:

- придавать особую энергетику речи;
- с помощью словесных формул выражать отношения при встрече и расставании;
- соблюдать языковую нормативность деловой речи.

Задание № 5

Определение, какого понятия дано в предложении?

Документ, фиксирующий соглашение двух или нескольких сторон.

Задание № 6

Объясните значение следующих слов:

- апелляция;
- реестр;
- директива;
- сертификат;
- формуляр;
- ходатайство.

Задание № 7

Выберите из списка вопросы – указатели (пойнтеры), которые используются в деловых переговорах:

- глагол;
- прилагательное;
- правило;
- существительное;
- право;
- сравнение;
- обобщение;
- союз.

Задание № 8

Выделите и дайте объяснения словам и выражениям, употребляющимся только вофициально – деловой речи:

- иметь место;
- подлежат изъятию;
- медленно;
- согласно желанию рекламодателя;
- истец;
- баллотироваться;
- исходящий;
- хозяин;
- статус кво;
- лицензия.

Задание № 9

Подготовьтесь к тренингу «Публичные выступления».

Рекомендации по подготовке к тренингу:

- составьте текст публичной речи на тему «Агитационная программа политического кандидата Иванова И. И.»;
- найдите сведения о политических задачах данного кандидата;
- определите, как вы будете удерживать внимание слушателей;
- выступите перед аудиторией.

Примерные тесты для самоконтроля

Коммуникативное качество, заключающееся в отсутствии в речи нелитературных слов: жаргонизмов, арготизмов, диалектизмов, просторечных слов и слов-паразитов, — это ...

точность

правильность

логичность

+чистота

В ходе делового разговора Вы заметили, что Ваш собеседник почему-то перестал на Вас смотреть, а беседа такова, что не требует от него большого интеллектуального напряжения.

Это вызвано тем, что ...вы

ему симпатичны

+он стал испытывать по отношению к вам негативные эмоции

увлечен вашей идеей

он с трудом перерабатывает вашу информацию

Наука, изучающая нормы пространственной организации общения, называется ...

+проксемика

пантомимикой

физиогномикой

кинесикой

Общение с целью сделать партнера своим единомышленником называется ...

коммуникацией

экспрессивной

ритуальной

познавательной

+убеждающей

Вид слушания, предполагающий минимальное вмешательство в речь собеседника при максимальной сосредоточенности на ней, называется ...

эмпатическим

направленным, критическим

рефлексивным

+нерефлексивным

Основным признаком, отличающим игровой уровень коммуникации от других коммуникативных уровней является ...

деликатность

диалоговая форма коммуникаций

+готовность к активному эмоциональному взаимодействию

искренность при сообщении целей коммуникации и обсуждении позиций

Камерной (по Л. Арредондо) называется презентация, предназначенная для ...1-2

человек

от 50 человек до 200 и более15-

50 слушателей

+небольшого количества слушателей (до 15 человек

Степень отчетливости в произношении слов, слогов и звуков – это...

паузы

тембр голоса

темп речи

+дикция

Одну из сторон общения, представляющую собой обмен информацией, называют ...

+коммуникативной

экспрессивной

интерактивной

перцептивной

Слово «перцептивный» произошло от латинского «perceptio», что означает ...

взаимодействие

сообщение

общение

+восприятие

Взгляд, фокусирующийся в области между линией глаз и центром лба, называют...деловым

интимным

дружеским

+официальным

В ситуации исповедального общения используется ... коммуникативный уровень

манипулятивный

императивный

формальный

+гуманистический

Почесывание боковой части шеи, сопровождающее ответ на информационный вопрос, является жестом ...

открытости

размышления

+беспокойства и лжи

агрессии

Вербальным средством коммуникации является ...

+речь (словесная реализация мыслительной деятельности)

почерк

интонация речи
дистанция общения

У Вас создалось впечатление, что слова человека не соответствуют тем сигналам, которые можно уловить из его мимики и жестов. Такие коммуникативные проявления называются

...

включающими
+исключающими
закрытыми
открытыми

Урок, семинар, лекция, тренинг - это формы ... коммуникации
+познавательной суггестивной
(внушающей)экспрессивной
ритуальной

Во фрагменте романа М.Ю. Лермонтова «Герой нашего времени»: «Оставь меня, - сказала она едва внятно...» - о подавленном состоянии княжны Мэри свидетельствует...

+громкость речи, дикция
тембр голоса
паузы между словами
темп речи

Ваш собеседник, разговаривая с Вами, подпирает рукой подбородок, а указательный палец вытягивает вдоль щеки (остальные пальцы - ниже рта). Одной из причин такого поведения является ...

+враждебность
восхищение Вами
желание закончить беседу
размышление над Вашим предложением

К внутренним помехам слушания относится ...

слишком быстрый темп речи собеседника
недостаточная громкость речи собеседника манеры
собеседника, отвлекающие от слушания
+привычка размышлять о чем-то еще во время беседы

Соккрытие истинной цели взаимодействия, диалоговая форма коммуникации, иллюзия свободы выбора у партнера по общению - все это признаки ... уровня

коммуникации
гуманистического
+манипулятивного
игрового духовного

Отсутствие интереса к личности партнера, диалоговая форма коммуникации, отсутствие стремления к

дальнейшему сотрудничеству - все это признаки уровня коммуникации
императивного
+формального
манипулятивного
гуманистического

Окраска, характер звука голоса, зависящий от того, какие обертоны сопутствуют основному звуковому тону, - это ...

+тембр голоса

паузы

дикция темп речи

Формирование корпоративной принадлежности, единения с группой - это предполагаемый результат ... коммуникации

+ритуальной познавательной

экспрессивной суггестивной

(внушающей)

Ваш собеседник, разговаривая с Вами, отводит глаза в сторону. Одной из причин такого поведения является ...

дерзость

+неуверенность в себе

эгоизм

Коммуникативное качество, предполагающее употребление слов в строгом соответствии с обозначаемыми предметами, явлениями действительности, - это ...

логичность

выразительность

+точность уместность

Расстояние между собеседниками от 1,5 до 2,5 м называют ... зоной общения

личной

публичной

+социальной интимной

7 Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации

а) Планируемые результаты обучения и оценочные средства для проведения промежуточной аттестации:

Код индикатора	Индикатор достижения компетенции	Оценочные средства
УК-4: Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)		

УК-4.1:	Выбирает стиль общения на русском языке в зависимости от цели и условий партнерства; адаптирует речь и стиль общения к ситуациям взаимодействия	Перечень теоретических вопросов к экзамену: 1. Коммуникативные модели взаимодействия партнеров. 2. Обратная связь в деловой коммуникации, условия ее эффективности. 3. Коммуникативные барьеры в деловом общении. 4. Проблема совместимости и сработанности в группе. 5. Механизмы взаимопонимания в деловом общении. 6. Проблема интерпретации невербальных средств коммуникации. 7. Сознательное и подсознательное в невербальном поведении. 8. Перцептивный аспект делового общения. 9. Чувства и эмоции в деловом взаимодействии 10. Проблема точности восприятия в процессе делового контакта. 11. Феномен личного влияния в процессе деловой коммуникации. 12. Манипуляция, ее типы и признаки. Защита от манипуляции. 13. Использование «эффектов» восприятия в деловом общении. 14. Самопрезентация в деловых контактах. 15. Деловые переговоры, их подготовка и проведение. 16. Деловое совещание, его цели и проведение.
---------	---	---

Код индикатора	Индикатор достижения компетенции	Оценочные средства
		23. Формирование аттракции в деловых отношениях. 24. Интерактивный аспект делового общения. 25. Стратегии устных деловых взаимодействий. 26. Цели и факторы эффективного слушания в устных формах взаимодействий
УК-4.2:	Ведет деловую переписку на русском и иностранном языках с учетом особенностей стилистики официальных писем и социокультурных различий	27. Особенности стилистики официальных писем и социокультурных различий 28. Особенности деловой переписки на русском и иностранном языках
УК-4.3:	Выполняет для личных целей перевод официальных и профессиональных текстов с иностранного языка на русский, с русского языка на иностранный	29. Особенности перевода официальных и профессиональных текстов с иностранного языка на русский, 30. Особенности перевода официальных и профессиональных текстов с русского языка на иностранный 31. Практический перевод официальных и профессиональных текстов с иностранного языка на русский, 32. Практический перевод официальных и профессиональных текстов с русского языка на иностранный
УК-4.4:	Публично выступает на русском языке, строит свое выступление с учетом аудитории и цели общения	23. Подготовка к публичным выступлениям. 24. Убеждение и убеждаемость в системе делового общения. 25. Спор и полемика как формы деловой коммуникации. 26. Реклама как коммуникативный процесс. 27. Деловые переговоры, их подготовка и проведение. 28. Деловое совещание, его цели и проведение. 29. Деловая беседа, ее разновидности
УК-4.5:	Устно представляет результаты своей деятельности на иностранном языке, может поддержать разговор в ходе их обсуждения	23. Презентация на иностранном языке как форма деловой коммуникации. 24. Пресс-конференция с участием иностранных партнеров, ее организация и проведение. 25. Деловые приемы иностранных партнеров, их коммуникативный смысл. 26. Стратегии деловых коммуникаций на иностранном языке. 27. Межкультурные особенности деловых контактов.
УК-3: Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде		

УК-3.1:	Определяет свою роль в социальном взаимодействии и командной работе, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели; строит продуктивное взаимодействие с учетом норм и установленных правил командной работы	1. Коммуникация как основа деловых отношений. 2. Специфика и основные задачи деловой коммуникации. 3. Влияние организационной структуры предприятия на характер деловых отношений. 4. Коммуникативные модели взаимодействия партнеров. 5. Обратная связь в деловой коммуникации, условия ее эффективности. 6. Коммуникативные барьеры в деловом общении. 7. Проблема совместимости и сработанности в группе. 8. Механизмы взаимопонимания в деловом 28. Конфликты в деловых отношениях, их причины. 29. Динамика и интенсивность конфликтов. 30. Стратегии выхода их конфликта. 31. Проблема предупреждения конфликтов в деловой сфере.
УК-3.2:	При реализации своей роли в социальном взаимодействии и командной работе учитывает особенности поведения и интересы других участников, анализирует возможные последствия личных действий	Перечень теоретических вопросов к экзамену: 1. Понятие отношений. Структурные параметры отношений 2. Общение и отношение: общее и особенное 3. Динамика отношений: основные этапы 4. Коммуникация как основа деловых отношений. 5. Специфика и основные задачи деловой коммуникации. 6. Влияние организационной структуры предприятия на характер деловых отношений.

Код индикатора	Индикатор достижения компетенции	Оценочные средства
УК-3.3:	Осуществляет обмен информацией, знаниями и опытом с членами команды; оценивает идеи других членов команды для достижения поставленной цели	<i>Перечень теоретических вопросов к экзамену:</i> Проблема интерпретации невербальных средств коммуникации. Сознательное и подсознательное в невербальном поведении. Перцептивный аспект делового общения. Чувства и эмоции в деловом взаимодействии Проблема точности восприятия в процессе делового контакта. Феномен личного влияния в процессе деловой коммуникации. Манипуляция, ее типы и признаки. Защита от манипуляции. Использование «эффектов» восприятия в деловом общении. Самопрезентация в деловых контактах. 1. Формирование аттракции в деловых отношениях. 2. Интерактивный аспект делового общения. 3. Стратегии устных деловых взаимодействий. 4. Цели и факторы эффективного слушания в устных формах взаимодействий. 5. Подготовка к публичным выступлениям. 6. Убеждение и убеждаемость в системе делового общения. 7. Спор и полемика как формы деловой коммуникации. <i>Примерные практические задания для экзамена:</i> <i>Вариант 1.</i> 1. Как Вы понимаете высказывание «Общение – это интересубъективный процесс»? 2. Можно ли назвать вербальной коммуникацией способ общения глухонемых людей? Почему? 3. Назовите один из аспектов общения, который касается участия в процессе общения суггестии, самопрезентации, аттракции. 4. Исправьте ошибку, если она есть: «Эффект стереотипизации – это приписывание партнеру собственных состояний». 5. Иллюстрацией какой стороны общения (коммуникативной, перцептивной, интерактивной) служит использование жаргона? Поясните. 6. Верно ли мнение, что «интимно-личностное» общение отсутствует в деловых взаимодействиях? Аргументируйте ответ. 7. Исправьте ошибку, если она есть: «Влияние – это процесс и результат изменения одним

		субъектом эмоционального состояния, мыслей и поведения другого субъекта». Вариант 2. 1. Известно, что попугаи могут произносить человеческие слова... можно ли назвать разговор с говорящим попугаем вербальной коммуникацией? Почему? 2. Назовите один из аспектов общения, который касается участия в процессе общения эмоций, установок, пристрастий, оценок, стереотипов и т.д. 3. Что можно измерить с помощью семантического дифференциала? 4. Исправьте ошибку, если она есть: «Эффект ореола – это устойчивое представление о каком-либо явлении или человеке, свойственное представителям той или иной группы» 5. Иллюстрацией какой стороны общения (коммуникативной, перцептивной, интерактивной) служит такая модель поведения, как подхалимаж. Почему? 6. Верно ли мнение, что «ритуальное» общение невозможно между близкими людьми? Почему? 7. Если целью общения является совместная деятельность, направленная на решение определенной задачи, то какой уровень общения (по Э.Берну) имеет место? Вариант 3. 1. Единица взаимодействия партнеров по общению, сопровождающаяся заданием позиций каждого, - это 2. Какой фактор восприятия используется в рекламе «L'oreal», когда знаменитая актриса говорит «Ведь я этого достойна»? 3. Приведите пример коммуникативного барьера, возникшего по причине непонимания ситуации общения (контекста). 4. Определите уровень непонимания: - Генацвале, где ты хранишь свои деньги? – В банке. – В каком банке? - В трехлитровом... 5. Приведите пример контрманипуляции. 6. Проиллюстрируйте ход Д-Р. 7. Проведите трансактный анализ: - Вы срываете сроки поставки нашего заказа! - Извините, но нас подвели поставщики сырья... Вариант 4. 1. Проведите трансактный анализ следующей ситуации взаимодействия (покажите на РВД-диаграмме): - Который час? - Счастливые часы не наблюдают... 2. Приведите пример коммуникативного барьера, возникшего по причине непонимания ситуации общения (контекста). 3. Л.Н. Толстой в «Крейцеровой сонате подметил:
--	--	--

		«Удивительное дело... Красивая женщина говорит глупости, ты слушаешь и не слышишь глупости. А слышишь умное...». Какой фактор восприятия здесь описан? 1. «Студенту нельзя жениться: если будет заниматься женой, появятся хвосты, если учебой – рога. А если займется и тем и другим – отбросит копыта». Возникновение какого речевого барьера здесь возможно? 2. Способность прервать навязываемый сценарий и предложить свой, не соответствующий ожиданиям оппонента... Как называется этот способ защиты от манипуляции? 3. Приведите пример невзаимодополнительной транзакции. 4. Проведите транзактный анализ: - Почему Вы мне поставили тройку, я ведь все ответил? ... - У Вас завышенная самооценка, отвечали Вы плохо.
--	--	---

б) Порядок проведения промежуточной аттестации, показатели и критерии оценивания:

Промежуточная аттестация по дисциплине «Деловые коммуникации в управлении персоналом» включает теоретические вопросы, позволяющие оценить уровень усвоения обучающимися знаний, и практические задания, выявляющие степень сформированности умений и владений, проводится в форме экзамена.

Экзамен по данной дисциплине проводится в устной форме по экзаменационным билетам, каждый из которых включает 2 теоретических вопроса и одно практическое задание.

Показатели и критерии оценивания экзамена:

– на оценку **«отлично»** (5 баллов) – обучающийся демонстрирует высокий уровень сформированности компетенций, всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного материала, свободно выполняет практические задания, свободно оперирует знаниями, умениями, применяет их в ситуациях повышенной сложности.

– на оценку **«хорошо»** (4 балла) – обучающийся демонстрирует средний уровень сформированности компетенций: основные знания, умения освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе знаний и умений на новые, нестандартные ситуации.

– на оценку **«удовлетворительно»** (3 балла) – обучающийся демонстрирует пороговый уровень сформированности компетенций: в ходе контрольных мероприятий допускаются ошибки, проявляется отсутствие отдельных знаний, умений, навыков, обучающийся испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями и умениями при их переносе на новые ситуации.

– на оценку **«неудовлетворительно»** (2 балла) – обучающийся демонстрирует знания не более 20% теоретического материала, допускает существенные ошибки, не может показать интеллектуальные навыки решения простых задач.

– на оценку **«неудовлетворительно»** (1 балл) – обучающийся не может показать знания на уровне воспроизведения и объяснения информации, не может показать интеллектуальные навыки решения простых задач.