Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»

ДАЛЬНЕВОСТОЧНЫЙ ИНСТИТУТ УПРАВЛЕНИЯ

УТВЕРЖДЕНО
И.о. директора
А.И. Медведев

Электронная подпись

ПРОГРАММА МАГИСТРАТУРЫ

Менеджмент организации
(наименование образовательной программы)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ, реализуемой без применения электронного (онлайн) курса

Б1.Б.05 Современные коммуникации в менеджменте
(код и наименование РПД)

38.04.02 Менеджмент
(код, наименование направления подготовки)

Очная, заочная
(формы обучения)

Год набора - 2023

Хабаровск, 2023 г.

Авторы-составители:

кандидат экономических наук, доцент кафедры менеджмента и государственного управления Басова С.Н.,

кандидат экономических наук, доцент кафедры менеджмента и государственного управления права Торопова Т. А.

зав кафедрой
менеджмента и государственного управления кандидат социологических наук, доцент Н.П. Сидорова

Рабочая программа составлена на основе рекомендации по составлению РПД

«Современные коммуникации в менеджменте» Учебно-методического совета по менеджменту РАНХиГС

РПД Современные коммуникации в менеджменте одобрена на заседании кафедры менеджмента и государственного управления

Протокол от «22» мая 2023 № 10.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы 4
2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы 5
3. Содержание и структура дисциплины 6
4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся 8
5. Оценочные материалы промежуточной аттестации по дисциплине 28
6. Методические материалы для освоения дисциплины 30
7. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" 36
7.1. Основная литература 36
7.2. Дополнительная литература 36
7.3. Нормативные правовые документы и иная правовая информация 36
7.4. Интернет-ресурсы 36
8. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы 37

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

1.1. Дисциплина Б1.Б.05 Современные коммуникации в менеджменте обеспечивает овладение следующих компетенций с учетом этапа:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код компонента компетенции	Наименование компонента компетенции
УК-4	способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	УК-4.1	Формирование способности провести деловую встречу (публичное выступление) на русском языке.
УК-5	способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	УК-5.1	Формирование представления о толерантности и межкультурном взаимодействии.

1.2. В результате освоения компетенции у обучающихся должны быть сформированы:

ОТФ	Код компонента компетенции	Результаты обучения
Специалист по внутреннему контролю (внутренний контролер)/ Проведение мониторинга устранения менеджментом выявленных нарушений, недостатков и рисков (A/03.5)[1]	УК-4.1	На уровне знаний: - Знание принципов и закономерностей проведения деловых переговоров, совещаний, публичных выступлений, телефонного делового общения.
		На уровне умений: -Умение ясно, логично и точно излагать свою точку зрения, использовать адекватные языковые средства, свободно использовать словарный запас русского и литературного языка.
		На уровне навыков: навыки владения определения и обосновывая цели публичного выступления (проведения деловой встречи) и разработки его плана, навыки выбора адекватной формы деловой коммуникации.
	УК-5.1	На уровне знаний: - Знание национальных культур и проблем кросс-культурных коммуникаций.
		На уровне умений: -Умение принимать межкультурных различия, осознавать свое место в поликультурном мире, проявлять толерантность, продуктивно общаться и взаимодействовать в процессе совместной деятельности, учитывать позиции других участников деятельности.
		На уровне навыков: навыки владения вести диалог с другими людьми, достигать в нем взаимопонимание, находить общие цели и сотрудничать для их достижения.

[1] Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 22.04.2015 № 236н «Об утверждении профессионального стандарта Специалист по внутреннему контролю (внутренний контролер)

2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО

2.1. Объем дисциплины

На учебную дисциплину Б1.Б.05 Современные коммуникации в менеджменте согласно учебному плану отведено:

- очная форма обучения - 108 ак / 81 астр часа (3 зачетные единицы), 8 ак / 6 аст часа лекционных занятий, 8 ак / 6 астр в т.ч. практические занятия и 92 ак/ 69 астр. часов на самостоятельную работу обучающихся;
- заочная форма обучения – 108 ак / 81 астр часа (3 зачетные единицы), 6 ак./ 4,5 астр.часов лекционных занятий, 98 ак/ 73,5 астр часов на самостоятельную работу, 4ак./3 астр. часа на контроль (самостоятельная работа обучающихся в период зачетно-экзаменационной сессии).

При реализации дисциплины Б1.Б.05 Современные коммуникации в менеджменте предусмотрено применение дистанционных образовательных технологий (ДОТ), электронного обучения (ЭО).

Доступ к системе дистанционных образовательных осуществляется каждым обучающимся самостоятельно с любого устройства на образовательном портале института. Пароль и логин к личному кабинету / профилю предоставляется студенту в деканате.

Все формы текущего контроля, проводимые в системе дистанционного обучения, оцениваются в системе дистанционного обучения. Доступ к видео и материалам лекций предоставляется в течение всего семестра. Доступ к каждому виду работ и количество попыток на выполнение задания предоставляется на ограниченное время согласно регламенту дисциплины, опубликованному в СДО. Преподаватель оценивает выполненные обучающимся работы после окончания срока выполнения согласно установленному графику.

2.2. Место дисциплины в структуре ОП ВО

Дисциплина Б1.Б.05 Современные коммуникации в менеджменте изучается студентами очной формы обучения на первом курсе, в первом семестре, студентами заочной формы обучения на втором курсе во втором семестре.

Форма промежуточной аттестации по дисциплине в соответствии с учебным планом: зачет устно в ДОТ.

2.3 Регламент распределения видов работ по дисциплине с ДОТ

Данная дисциплина реализуется с применением дистанционных образовательных технологий (ДОТ). Распределение видов учебной работы, форматов текущего контроля представлены в таблице:

Вид учебной работы	**Формат проведения**
Лекционные занятия	Частично контактная аудиторная работа / в СДО
Практические занятия	Частично контактная аудиторная работа / в СДО
Самостоятельная работа	Частично с применением ДОТ
Промежуточная аттестация	посредством СДО
Формы текущего контроля	**Формат проведения**
Опрос	Частично контактная аудиторная работа
Ситуационные задания	В системе дистанционного обучения (СДО)
Доклады	Частично контактная аудиторная работа
Зачет	Частично с применением ДОТ

3. Содержание и структура дисциплины

Очная форма обучения

№ п\п	Наименование тем (разделов)	Объем дисциплины, час						Форма текущего контроля успеваемости*, промежуточной аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СРО	
			Л/ ДОТ	ЛР/ ДОТ	ПЗ/ ДОТ	КСР		
1.	Виды деловых коммуникаций.	16	1	-	1	-	8	О, Док, СЗ
2.	Формы делового публичного выступления.	12	1	-	1	-	7	О, Док, СЗ
3.	Топика и аргументация.	10	1	-	1	-	7	О, СЗ
4.	Техники убеждения.	10	1	-	1	-	7	О, Док, СЗ
5.	Композиция речи.	10	-	-	-	-	7	О
6.	Невербальная коммуникация.	10	1	-	1	-	8	О, Док, СЗ
7.	Интонации, темп, громкость, эмоции и подтексты.	10	-	-	-	-	7	О, Док, СЗ
8.	Диалог.	10	1	-	1	-	7	О, СЗ
9.	Нетворкинг и аттракция.	10	1	-	1	-	7	О, Док
10.	Совещания и переговоры.	10	1	-	1	-	8	О, Док, СЗ
	Итого (в период ТО)	108/81	8/6	-	8/6	-	92/79	
	Промежуточная аттестация	-	-	-	-	-	-	Зачет/устно в ДОТ
	Всего академич. часов	**108**	**8**	**-**	**8**	**-**	**92**	
	Всего астроном. часов	**81**	**6**	**-**	**6**	**-**	**79**	

Примечание:
**: опрос (О), ситуационные задания (СЗ), доклады (Док)*

Заочная форма обучения

№п \п	Наименование тем (разделов)	Объем дисциплины, час						Форма текущего контроля успеваемости*, промежуточной аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СРО	
			Л/ ДОТ	ЛР/ ДОТ	ПЗ/ ДОТ	КСР		
1.	Виды деловых коммуникаций.	16	1	-		-	9	О, Док, СЗ
2.	Формы делового публичного выступления.	12	1	-		-	9	О, Док, СЗ
3.	Топика и аргументация.	10	-	-		-	9	О, СЗ
4.	Техники убеждения.	10	-	-		-	9	О, Док, СЗ
5.	Композиция речи.	10	-	-		-	9	О
6.	Невербальная коммуникация.	10	1	-		-	11	О, Док, СЗ
7.	Интонации, темп, громкость, эмоции и подтек-	10	-	-			9	О, Док, СЗ

	сты.							
8.	Диалог.	10	-	-		-	9	О, СЗ
9.	Нетворкинг и аттракция.	10	1	-			13	О, Док
10.	Совещания и переговоры.	10	2	-			11	О, Док, СЗ
	Итого (в период ТО)	108/81	6/4,5	-			98/73,5	О, Док, СЗ
	Промежуточная аттестация	-	-	-		4	-	Зачет/устно в ДОТ
	Всего академич. часов	**108**	**6**			**4**	**98**	
	Всего астроном. часов	**81**	**4,5**			**3**	**73,5**	

Примечание:
**: опрос (О), ситуационные задания (СЗ), доклады (Док)*

Содержание дисциплины

Тема 1. Виды деловых коммуникаций.

Коммуникационные потребности, коммуникационные модели, коммуникационные технологии, современные средства коммуникации. Принципы и правила построения эффективных коммуникаций в бизнесе. Национальная культура и проблемы кросс-культурных коммуникаций. Особенности коммуникационных барьеров в бизнесе и способы их преодоления.

Тема 2. Формы делового публичного выступления.

Пресс-конференции, брифинги, заявления для печати. Высказывания в публичном пространстве в письменной форме. Специфика бизнес-коммуникаций в информационных сетях. Сетевая культура, специфика коммуникации в социальных сетях. Использование социальных сетей в бизнесе. Оценка речевой ситуации. Типы аудиторий. Параметры речевой ситуации. Оратор, аудитория, тема речи. Типология аудиторий с учетом различных параметров. Конструирование речевого имиджа.

Тема 3. Топика и аргументация.

Речевая импровизация. Топика как способ поиска идей, связанных с данной темой. Аргументация как способ построения убедительных доказательств своей точки зрения на основе топов. Техники и приемы речевой импровизации.

Тема 4. Техники убеждения.

Аргументация. Структура аргумента – силлогизм. Связь топики и аргументации. Построение техники убеждения в зависимости от параметров речевой ситуации.

Тема 5. Композиция речи.

Схема Дейла Карнеги, мотивационная последовательность, схема Энтони Джея, хрия Квинтиллиана, хрия Ломоносова-Кошанского. Особенности различных схем, условия их использования.

Тема 6. Невербальная коммуникация.

Движения во время речи, жесты, поза. Воздействие невербальных средств на аудиторию. Методы невербального воздействия. Политические и бизнес-ораторы и их невербальные инструменты.

Тема 7. Интонации, темп, громкость, эмоции и подтексты.

Типы речевых эмоций. Локализация эмоций в структуре высказывания. Голосовое воздействие. Акцентирование, расстановка пауз, методы развития голоса.

Тема 8. Диалог.

Конструктивный, деструктивный сценарий диалога. Диалектика, софистика, эристика. Диалектика, софистика, эристика. Этос и его воплощение в речи. Перевод деструктивной модели в конструктивную методом Эрика Берна. Выход из конфликта. Психологическое айкидо и его средства.

Тема 9. Нетворкинг и аттракция.

Стратегия поведения в диалоге (спор, обсуждение, обмен информацией, побуждение к действию, поощрение). Типы собеседников. Выявление общих тем, конструирование необходимого впечатления, установка новых контактов.

Тема 10. Совещания и переговоры.

Типы переговорщиков. Виды переговоров. Техники постановки переговорных целей и методы их достижения. Конфликтные переговоры, методы работы с отказом. Правила проведения совещаний. Метод мозгового штурма. Правила проведения штурма, отбор идей по итогам обсуждения. Модерация в группах разного формата. Переговоры в ситуации отсутствия личного контакта: электронная переписка, телефонные переговоры.

4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся

4.1. Формы и методы текущего контроля успеваемости обучающихся и промежуточной аттестации

4.1.1. В ходе реализации дисциплины Б1.Б.05 Современные коммуникации в менеджменте **используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся**

− при проведении занятий семинарского типа (аудиторно): опрос, доклады; выполнение ситуационных задач (аудиторно);

− при проведении занятий семинарского типа (ДОТ): опрос, доклады; выполнение ситуационных задач.

− при контроле результатов самостоятельной работы студентов (аудиторно): тестирование (аудиторно);

− при контроле результатов самостоятельной работы студентов (ДОТ): тестирование (ДОТ).

В ходе реализации дисциплины используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

Тема (раздел)	Методы текущего контроля успеваемости в аудитории	Методы текущего контроля успеваемости с применением ДОТ
1. Виды деловых коммуникаций.	О, Док, СЗ	Док, СЗ
2. Формы делового публичного выступления.	О, Док, СЗ	Док, СЗ
3. Топика и аргументация.	О, СЗ	СЗ
4. Техники убеждения.	О, Док, СЗ	Док, СЗ
5. Композиция речи.	О	О
6. Невербальная коммуникация.	О, Док, СЗ	Док, СЗ

7. Интонации, темп, громкость, эмоции и подтексты.	О, Док, СЗ	Док, СЗ
8. Диалог.	О, СЗ	СЗ
9. Нетворкинг и аттракция.	О, Док	Док
10. Совещания и переговоры.	О, Док, СЗ	Док, СЗ

4.1.2 Зачет проводится с применением следующих методов (средств):

форма проведения – устно в ДОТ, устный ответ на билет, включающий 2 теоретических вопроса.

4.2 Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся

Типовые оценочные материалы по теме 1. Виды деловых коммуникаций.

Типовые вопросы для опроса обучающихся:

1. Дайте определение «Коммуникационные потребности», какие их типы вам известны?
2. Раскройте структурную модель деловой коммуникации.
3. Назовите виды деловых коммуникаций, используя различные классификационные признаки.
4. Какие существуют основные средства коммуникаций?
5. Назовите и охарактеризуйте современные средства коммуникаций.
6. Перечислите основные правила эффективных коммуникаций в бизнесе.
7. Обозначьте основные проблемы кросс-культурных коммуникаций.
8. Что такое коммуникационные барьеры и каковы основные причины их возникновения?

Типовые ситуационные задания:

Задание 1

Определите вид следующих коммуникаций по всем известным Вам классификационным признакам, заполнив таблицу:

Ситуация	Классификационный признак					
	По масштабности процесса коммуникаций и массовости вовлекаемых в него лиц	По способу установления и поддержания контакта	По инициативности коммуникаторов	По степени организованности	В зависимости от направления потока информации	В зависимости от использования знаковых систем
1. Политические теледебаты кандидатов на должность губернатора.						
2. Вопрос у прохожего: «Вы не подскажите, который сейчас час?».						
3. Вопрос о том, как до-						

браться до ближайшей установки, туристом, не знающим местного языка.						
4. Звонок слушателя на радиостанцию с целью поздравить друга с днём рождения.						
5. Обсуждение выпускной квалификационной работы студентом и руководителем.						

Задание 2

По нижеследующим характеристикам определите науки, изучающие отдельные аспекты коммуникаций:

1) Является частью исторической науки, изучающей народы, их происхождение, состав, культурно-бытовые особенности и пр.

2) Одними из прикладных разработок данной науки являются: вопросы проектирования и составления картографических изображений, создание языка программирования.,

3) Изучает связь языка с социальными условиями его бытования.

4) Рассматривает взаимоотношение языка, мышления и сознания.

5) Разрабатывает общие принципы создания систем управления и автоматизации.

Задание 3

Согласны ли Вы с каждым из следующих высказываний:

– Мы общаемся только тогда, когда сами сознательно и преднамеренно выбираем общение.

– Слушатель воспринимает наши слова не так, как мы.

– Мы общаемся в основном с помощью слов.

– Передаваемой информации не бывает слишком много.

– Общение — это двунаправленное действие.

Задание 4

По высказываниям получателя сообщения определите тип обратной связи (оценочная/безоценочная) для каждой из следующих ситуаций:

– «Что Вы подразумеваете, говоря, о том, что нам следует пересмотреть условия договора?» (безоценочная, приём уточнения, выяснения);

– «Понимаю, как тебе было неприятно услышать такие слова» (безоценочная, приём отражения чувств);

– «Я, напротив, считаю, что не следует так быстро принимать решение. Следует тщательно всё обдумать» (оценочная);

– «Насколько я понял, Вы предлагаете нам сменить нашего постоянного поставщика на Вашу компанию?» (безоценочная, приём перефразирования);

– «У тебя, действительно, получается вкусно готовить» (оценочная).

Задание 5

Приведите по 5 примеров:

– слов или выражений, которые могут приводить к семантическим барьерам;

– стереотипов;

– когнитивного диссонанса.

Задание 6

Для каждого из нижеприведённых высказываний определите тип коммуникационного барьера:

– мальчик стесняется завязать разговор с незнакомым человеком (психологический, боязни контакта);

– Вы заранее плохо настроены по отношению к человеку, с которым Вам предстоит первая деловая встреча (психологический, барьер отрицательной установки);

– выдержки из статьи в газете «Комсомольская правда»: «Не смогли российские индексы преодолеть заветные отметки. Индекс ММВБ отступил от 1500 пунктов, а индекс РТС не закрепился выше 1600 пунктов.…Отрицательное сальдо торгового баланса в августе составило $46,35 млрд, в то время как прогноз был –$44 млрд, индекс цен производителей оказался выше на 0,2%, чем ожидалось, а количество первичных заявок по безработице достигло 462 тысяч…» (личностный);

– выдержки из заголовка статей: «Сергей Зверев стырил песню у Саши Project. По словам девушки, после расставания певец сильно ее обидел...»; «Жена и дочери кинули Обаму в день рождения. По всей видимости, именно таким образом Мишель решила наказать мужа за акт супружеской неверности, который вскрылся совсем недавно…» (семантический);

– в процессе разговора гаснет свет в помещении (физический).

Задание 7

Из собственного опыта приведите примеры:

– использования Вами фильтров в процессе коммуникации, которые положительно повлияли на процесс коммуникации;

– использования Вами фильтров в процессе коммуникации, которые отрицательно повлияли на процесс коммуникации;

– ситуации, когда Вы выставляли фильтры на нужную информацию; покажите, как это отразилось на результате коммуникации;

– ситуации, когда Вы не выставили фильтр в нужный момент; покажите, как это отразилось на результате коммуникации.

Задание 8

Согласны ли Вы со следующими характеристиками массовой коммуникации, отличающими её от межличностной коммуникации?

1) Массовая, стихийная, анонимная, разрозненная аудитория.

2) Повышенная требовательность к соблюдению принятых норм общения.

3) Социальная и индивидуально-личностная ориентированность общения.

4) Преобладание двухступенчатого характера восприятия сообщения.

5) «Индивидуальный» характер коммуникатора и его «приватная» индивидуальность.

6) Непосредственный контакт в общении.

7) В большей мере спонтанный, а не организованный характер общения.

8) Однонаправленность информации и фиксирование коммуникационных ролей.

9) Наличие непосредственной обратной связи между общающимися в процессе коммуникационного акта.

Задание 9

Согласны ли вы со следующим высказыванием Д.С. Лихачева? Обоснуйте свое мнение.

Национальный язык — это не только средство общения, знаковая система для передачи сообщения. Национальный язык в потенции - как бы «заместитель» русской куль-

туры; итак, богатство языка определяется не только богатством «словарного запаса» и грамматическими возможностями, но и богатством концептуального мира, концептуальной сферы, носителями которой является язык человека и его нации. Концептуальная сфера, в которой живет любой национальный язык, постоянно обогащается, если есть достойная его литература и культурный опыт. Она трудно поддается сокращению, и только в тех случаях, когда пропадает культурная память в широком смысле этого слова.

Задание 10

Прочитайте следующие китайские пословицы. Найдите к ним русские эквиваленты. Объясните различия и совпадения в образах языковых сознаний китайцев и русских.

- Варить журавля
- Гусиное перышко из-за тысячи вёрст
- Горлица заняла место сороки
- Парить как луани и слетаться как фениксы
- Перо феникса и рог единорога
- Пение иволги и щебетание ласточки

Тематика докладов (презентаций):

1) Коммуникационные революции: исторические этапы.

2) Влияние культурных и национальных факторов на деловую культуру и коммуникацию.

3) Существующие теории построения коммуникационных моделей.

Типовые оценочные материалы по теме 2. Формы делового публичного выступления.

Типовые вопросы для опроса обучающихся:

1. Дайте определение «публичное выступление», каковы его цели?
2. Охарактеризуйте основные формы делового публичного выступления.
3. Чем отличаются пресс-конференции от брифингов?
4. Почему психологическое состояние нервозности перед выступлением рассматривается как норма?
5. Почему может возникать возможность потери контроля над ситуацией?
6. Кто такие «проактивные» и «реагирующие» ораторы?
7. Смена ролей в процессе презентации.
8. Почему необходимо учитывать потребности аудитории?
9. Каковы специфические проблемы «реагирующих» ораторов?
10. Какова роль и значение социальных сетей в бизнесе?

Типовые ситуационные задания:

Задание 1

Аристотель писал: «Мы верим добропорядочным мужам полнее и быстрее, чем всем иным: это верно независимо от того, какой вопрос обсуждается, и особенно верно, когда невозможно достичь строгой определённости и мнения разделяются… Неверно, что личная порядочность, излучаемая оратором, ничего не добавляет силе его убеждения. Наоборот, характер говорящего является едва ли не самым эффективным средством убеждения, которым он обладает».

Вопросы. Согласны ли Вы с данным высказыванием? Какие качества оратора, необходимы для эффективности речи? Обоснуйте ответ.

Задание 2

Прочтите (посмотрите видео) речь Стива Джобса, презентующего iPhone (2007 г.). Как в ней используются эффект ореола, эффект первичности, эффект новизны? Какие ещё приёмы управления аудиторией демонстрирует оратор?

Этого дня я ждал два с половиной года. Каждые несколько лет выходит новый революционный продукт, который меняет всю свою индустрию. И нужно заметить, что вам крупно повезло, если вам довелось сделать хотя бы одну такую вещь за свою карьеру. Нам в Apple просто очень-очень повезло, потому что под нашим именем существуют уже несколько подобных изобретений. В 1984 мы подарили миру «Макентош». Это не просто изменило судьбу нашей компании, а всю компьютерную индустрию. В 2001 мы представили первый iPod, и он не просто изменил способ прослушивания музыки, а всю музыкальную индустрию. Сегодня мы представим вам три абсолютно революционных проекта такого же уровня. Первый – это широэкранный iPod с тач-контролом. Второй – первый в своём роде мобильный телефон. И третий – это первое в своём роде революционное портативное устройство для связи с 54 Интернетом. Что ж, три вещи: широэкранный iPod с тач-контролом, революционный мобильный телефон и революционное устройство для связи с Интернетом… iPod, телефон и Интернет-коммуникатор – вы понимаете, да?.. Это не три разных устройства, а одно. И мы зовём его iPhone. Сегодня Apple изобретает телефон заново. Вот он… Шучу. Таким, как у меня. Но лучше пусть пока полежит […] Сегодня мы добавили к «Макентошу» и «Айподу»… мы добавили «Apple-TV» и теперь iPhone. И сегодня мы объявляем, что удаляем из своего названия слово «компьютер», и с этого дня будем называться «Apple- Incorporeted», чтобы отражать разнообразие наших продуктов […]. Знаете, у В. Грецки есть прекрасная цитата: «Я скольжу туда, где шайба будет, а не туда, где она сейчас катится». И мы всегда делали так с Apple. И всегда будем. Спасибо вам огромное. Мне очень приятно.

Задание 3

В маленькой аудитории собралось человек пятнадцать студентов. Вошёл профессор и начал что-то читать. Кончик его тонкого носа тихонько шевелился, шевелились губы, слова, как горошек, сыпались изо рта, издавая какой-то звук при своём падении. Маленькие слоновьи глаза иногда поднимались и смотрели в сонные лица студентов, и тогда контраст чёрных глаз и бледного лица профессора был ещё резче. Чем-то пахнет… Это запах какого-то старого тела, сотню лет обитающего здесь. Это и не тело и не запах: это экстракт запаха, экстракт какого-то скучного, безнадёжного старья.

Следующая лекция государственного права читалась в конференц-зале, где много было воздуху, было светло и хорошо сиделось на соломенных стульях. Пришло человек пятьдесят. С некоторыми профессор радушно поздоровался. Оживлённо, звонко, красиво говорит профессор, говорит о Петре великом, ничего, по-видимому, не сообщает, но отчего с таким интересом некоторые его слушают, переглядываются между собой и улыбаются? Профессор кончил: весёлые аплодисменты, довольные лица. (Гарин-Михайловский Н. Г. Студенты. 1895г.).

Вопросы. Какие индивидуальные черты отличают первого и второго профессора? Почему ораторы производят такое разное впечатление на слушателей? Какие приёмы коммуникации использует второй педагог? Как внешняя обстановка, аудитория влияют на восприятие речи?

Задание 4

М. С. Власову предстояло выступать перед инвесторами с презентацией нового изделия. Хоть все материалы были идеально готовы, а о новинке он знал всё как о собственном детище, Власов ещё и ещё раз прокручивал будущее выступление, беспокойно ёрзая в кресле. Вот он на трибуне. Голос звучит уверенно, нужные слова и цифры сами появляются в голове. Он иллюстрирует свои аргументы презентационными материалами. Откуда-то из подсознания всплывает как девиз: «Не декларировать – а убедить…» Да. Он может го-

ворить убедительно. Его слушателей не просто заинтересовать, а тем более заставить инвестировать так нужные сегодня средства. Но речь Власова продуманна: от деталей – к обобщению. От примеров – к выводам. Он помнит совет своего начальника о том, что самые сильные доводы надо приберечь на финал. Наконец – выводы. Приглашение слушателей к обсуждению. И поднимается первая рука с вопросом…

Вопросы. Какие детали данной ситуации говорят о профессионализме оратора? Что позволяет М. С. Власову быть убедительным? Какое впечатление произвело выступление на слушателей. Обоснуйте ответ.

Задание 5

Эмоции всегда субъективны во внутреннем психологическом мире человека. Чтобы разбудить их, используют следующие способы [42, с.475]:

1) в экстремальные периоды, когда люди живут на пределе эмоционального состояния – это пафос, с помощью которого могут быть рекламируемы государственные акции, компании;

2) в стабильное время – юмор, который может создать настроение, позволяет овладеть вниманием, увидеть возвышенное в непритязательном; для этого используются парадоксальные ситуации, смена впечатлений, неожиданные формулировки, что создаёт положительные эмоции, активный отклик на рекламируемый товар;

3) гипербола, которая, например, активно использовалась на рубеже XIX и XX веков в тексте или в композиции рекламных сообщений;

4) возрастание покупательского ажиотажа при большом количестве товара (как, например, в супермаркете);

5) интерес и любопытство.

Приведите примеры использования данных способов влияния на аудиторию при публичном выступлении.

Задание 6

Подготовьте видеоматериал с выступлением бизнесмена, политика, ученого или деятеля культуры. Проанализируйте, соблюдены ли в нём правила позитивного восприятия речи: закон хронотропической ориентации, закон эмоциональности речи, гедонистический закон.

Задание 7

В городе открывается новый кинотеатр. Подготовьте выступление, посвящённое этому событию, выбрав один из жанров:

– протокольно-этикетное выступление;
– поздравительное (приветственное) выступление;
– информационная речь;
– рекламная речь;
– агитационная (политическая) речь;
– деловое выступление-отчёт.

Задание 8

Дедуктивное рассуждение основано на логических связях, убеждает слушателя логикой изложения. Индуктивное рассуждение основано на наблюдении и убеждает точными аргументами.

Подготовьте убеждающее выступление, посвящённое одной из проблем:

1. Личность руководителя.
2. Методы оценки профессиональной пригодности работников.
3. Развитие карьеры.
4. Оценка производительности труда в сфере услуг.

5. Эффективность коммуникаций внутри предприятия.
6. Стимулирование труда на предприятии (на примере конкретной отрасли).
7. Стресс – это не то, что с нами происходит, а то, как мы к этому относимся.
8. Этика менеджера.

Тематика докладов (презентаций):

1) Социальные сети как часть современной культуры.
2) Роль и место социальных сетей в современном бизнесе.
3) Социальные сети как механизм конструирования коммуникации в бизнесе.
4) Социальные сети для бизнеса: закон, правила и цифровая гигиена.
5) Виды социальных сетей: классификация и представители.

Типовые оценочные материалы по теме 3 Топика и аргументация.

Типовые вопросы для опроса обучающихся:

1. Кто является основоположником техники «Топика»?
2. Каково влияние топов на организацию коммуникации?
3. Что такое речевая импровизация?
4. Что даёт умение импровизировать в речи?
5. Охарактеризуйте известные вам техники и приемы речевой импровизации.

Типовые ситуационные задания:

Задание 1

Выберите наугад любую букву. В течение пяти минут сочините рассказ, все слова которого начинаются с этой буквы.

Задание 2

Выберите наугад любое слово. В течение одной - двух минут сочините рассказ на тему, связанную с этим словом. Вариантов рассказа может быть два. Либо это перечисление функциональных особенностей этого слова, либо рассказ (сказка), в котором раскрывается смысл этого слова.

Задание 3

Один участник рассказывает в течение 1-2 минут удивительный сон. Рассказ должен быть исполнен в художественной форме. Слушающие задают ему вопросы, стараясь сбить с толку или уличить в отсутствии логики.

Задание 4 (творческое)

Развивает скорость появления мыслей, воображение, ассоциативное мышление, фантазию, креативность и увеличивает активный словарный запас. Лучше выполнять с живым слушателем, но можно и с диктофоном.

1. Выберете два случайных существительных, далёких друг от друга по ассоциации. Например: тарелка и лыжи. Придумайте, на основе их, рассказ о событиях. Все три слова должны сыграть какую-то роль, т.е. повлиять на развитие сюжета. Расскажите историю вслух, опираясь на план и цепочку образов. Запишите свою речь на диктофон. Прослушайте запись и переформулируйте предложения, которые содержат ошибки и неточности.

Используйте простой план такого рассказа:

Кто? Где? Когда?
Что случилось?
Чем закончилось?
Вывод.

2. Расскажите подобную историю, на основе 2-х других существительных, без подготовки. Запишите свою речь на диктофон, прослушайте, исправьте ошибки.

3. Расскажите ту же самую историю, но постарайтесь максимально избежать банальных, предсказуемых поворотов сюжета.

Типовые оценочные материалы по теме 4. Техники убеждения.

Типовые вопросы для опроса обучающихся:

1. Какое место занимает аргументация в процессе убеждения?
2. Что такое аргумент?
3. Какова структура аргумента?
4. Перечислите основные приемы аргументации.
5. Охарактеризуйте известные вам техники убеждения.
6. Назовите риторические методы аргументирования.
7. Покажите связь топики и аргументации.

Типовые ситуационные задания:

Задание 1

Какие утверждения правильные?

1. Тезис – это мысль, высказанная оратором.
2. Тезис – это мысль, которую оратор старается обосновать.
3. Аргументы – это утверждения, подтверждающие тезис.
4. Аргументы – это публичные утверждения оратора.
5. Аргументы должны приводиться в системе.
6. Порядок приведения аргументов может быть произвольным, главное, чтобы они относились к тезису.
7. Чем больше аргументов, тем выступление убедительнее.
8. Оптимальное число аргументов - три.
9. Односторонняя аргументация – это аргументация только «За» или только «Против».
10. Односторонняя аргументация – это аргументация только «За».
11. Контраргументация – это односторонняя аргументация.
12. Контраргументация – это двусторонняя аргументация.
13. Оптимальное число повторения основной мысли – три раза.
14. Употребление оратором иностранных терминов повышает доверие к его речи.
15. В современном выступлении логика должна преобладать над эмоцией.
16. В современном выступлении эмоция должна преобладать над логикой.
17. Если внимание аудитории слегка отвлекать, это повышает убеждающую силу выступления.
18. Умеренное употребление иностранных терминов создает впечатление интеллектуального превосходства оратора и как следствие – его правоты.
19. Более краткие выступления воспринимаются как более убедительные по сравнению с более длительными.
20. Лучший юмор в публичном выступлении – анекдот.

Задание 2

Что такое парадокс? Почему эффективен прием «Используйте парадоксы»? На какую аудиторию лучше действуют парадоксы?

Задание 3

Объясните смысл парадоксов:

Из двух ссорящихся всегда виноват тот, кто умнее (В.Гете)
Талантам надо помогать, бездарности пробьются сами.
В мире нет вечных двигателей, зато сколько угодно вечных тормозов.
Самый легкий способ казаться умным - быть пессимистом (Е.Евтушенко)
Этикет — это разум для тех, кто его не имеет (Вольтер).
Не стоит выяснять отношения, чтобы окончательно их не испортить.
Умное лицо еще не признак ума.
Шутку надо понимать быстро, и совсем не обязательно правильно.
Друзья бывают фальшивые, враги всегда настоящие.
Научить нельзя, научиться можно (С. Михоэлс).
Учитель - не тот, кто учит, а тот, у кого учатся.
Вежливость – это разница между тем, что вы думаете и тем, что вы говорите.

Задание 4

Подберите 3-4 аргумента к тезисам:

- Алкоголь сокращает жизнь
- Школьная форма не нужна
- Каждый должен уметь водить машину
- Все должны заниматься спортом
- Хорошо учиться необходимо для будущего
- Если к человеку хорошо относиться, он будет хорошо относиться и к вам
- Надо иметь дома собственную библиотеку
- Надо быть худым

Задание 5

Превратите фразы в аргумент: развейте мысль таким образом, чтобы исходная фраза стала аргументом к какому-либо тезису. Используйте следующие средства связи частей высказывания: *поэтому, неудивительно, вот почему, отсюда следует, теперь становится понятным, теперь появляется возможность, именно из-за этого, а это приводит к том, что* и т.д.

Образец:

Погода сегодня плохая. - Погода сегодня плохая, поэтому транспорт плохо ходит; чтобы не опоздать, надо выйти заранее.

Вчера выпал снег
Взрослые тоже могут ошибаться
У самого опытного оратора могут быть неудачные выступления
Мы купили маленький телевизор
Люди стали значительно меньше читать
В России заметно возросло потребление пива
Муниципальный транспорт во всех городах испытывает финансовые трудности
Молодежь стала более раскованной
Школьникам негде проводить свободное время
Мобильный телефон нужен каждому
Компьютером должны уметь пользоваться все
Покупки лучше делать по Интернету

Задание 6

Составьте короткие убеждающие выступления, используя приведенные выше парадоксы (по своему выбору). Начните выступление с парадокса, приведите пример из жизни и сделайте вывод - подтвердите или опровергните данный парадокс.

Задание 7

Воспользуйтесь в аргументации приемом «Старайтесь показать реальную пользу для слушателей от ваших предложений или информации».

Пример выполнения задания: Надо внимательно слушать прогноз погоды

Дорогие товарищи! Прошу вас внимательно слушать прогноз погоды. Прогноз погоды - не мелочь, он касается каждого. Всегда нужно знать, какая будет погода, чтобы правильно одеться. Мы должны знать, будет ли дождь, чтобы решить, брать ли с собою зонтик, надевать ли плащ. Зачем надевать теплые вещи или целый день носить с собой зонтик, если дождя не будет или будет тепло? В прогнозах погоды передают также штормовые предупреждения и инструкции населению, как себя вести (закрыть форточки и окна, при сильном ветре не подходить к окнам, отключить в квартире электроприборы, проследить, чтобы маленькие дети были дома). Если заранее знать об урагане и соблюдать меры предосторожности, ущерб от урагана будет минимальный.

Материал для выполнения задания:

Надо установить на подъезд дверь с кодовым замком

Давайте сделаем детскую площадку

Проведем субботник в нашем дворе

Надо смотреть местные новости по телевидению

Задание 8

Подготовьте выступление на тему «За что я люблю телевидение».

Прочитайте список аргументов, уберите ненужные, дублирующие друг друга, добавьте свои, потом составьте план-конспект и выступите на эту тему:

телевизор смотреть интересно;
телевизор позволяет забыть о неприятном;
телевидение экономит деньги;
без телевидения теперь нашу жизнь представить нельзя;
телевидение учит, как зарабатывать деньги;
реклама на телевидении - источник информации;
когда я сморю телевизор, я отдыхаю;
телевидение учит, как пользоваться косметикой и накладывать макияж;
«Дом-2» учит, как вести себя в жизни;
телевидение дает информацию по кулинарии;
когда я смотрю телевизор, меня не трогают родители;
телевизор украшает комнату;
телевизор можно смотреть ночью и рано утром;
религиозные программы формируют нравственность и культуру;
телевидение дает основы эстетических знаний;
к телевизору можно подключить видеомагнитофон;
телевидение дает возможность семье собираться вместе;
музыкальные программы позволяют быть в курсе современной музыки;
телевидение помогает снимать стресс;
телевидение - доступный и бесплатный вид отдыха;
телевизоры сейчас очень хорошие, особенно импортные;
у меня на телевизоре стоит красивая вазочка;
телевидение дает информацию о мире;
телевидение дает информацию о том, чего мы самим никогда не увидим;
телевидение помогает формировать вкус;
все сегодня любят телевидение;
телевидение создает иллюзию общения;
телевидение пополняет знания в области медицины, права, литературы;
телевидение скрашивает рутинную работу;
телевидение - средство от одиночества;

телевизионные боевики воспитывают желание победить;
телевизор можно просто слушать и не смотреть;
телевидение отвлекает от забот.

Задание 9

Приведите максимальное количество аргументов:

- Стипендию должны получать все студенты, потому что...
- Не все могут быть отличниками, потому что...
- Читать полезно, потому что...
- Нужно уметь водить машину, потому что...
- Родители часто не правы, потому что...
- Преподаватели не всегда справедливы к студентам, потому что...
- Списывать вредно, потому что...
- Планшет должен иметь каждый студент, потому что…
- Каждый ребенок должен иметь сотовый телефон, потому что…
- Медосмотр надо проходить регулярно, потому что…

Тематика докладов (презентаций):

1) Виды аргументации, специфика.
2) Риторические приемы аргументации и критики.
3) Аргументация и критика как средство убеждения.
4) Психологические приемы аргументации и критики.
5) Логические и нелогические факторы формирования убеждения
6) Психологические аспекты аргументативно-коммуникативных процессов.

Типовые оценочные материалы по теме 5. Композиция речи.

Типовые вопросы для опроса обучающихся:

1. Дайте определение понятию «композиция речи».
2. Обозначьте структуру классической модели композиции речи.
3. Каковы основные правила композиции речи?
4. В чем заключаются вклад М. Ф. Квинтилиана в развитие ораторского искусства?
5. Особенности схемы Д. Карнеги?
6. Основные приемы эффективной презентации от Энтони Джея.
7. Каковы особенности риторики М. Ломоносова, Н. Кошанского?

Типовые оценочные материалы по теме 6. Невербальная коммуникация.

Типовые вопросы для опроса обучающихся:

1. Существует ли связь между вербальными и невербальными коммуникациями?
2. Какова роль невербальных сигналов в осуществлении вербальной коммуникации? Проиллюстрируйте свой ответ конкретными примерами.
3. Что относится к кинесическим невербальным средствам общения?
4. Как проявляются просодические и экстралингвистические средства?
5. Чем представлены такесические средства общения?
6. Какая дистанция соответствует различным типам общения?
7. Расскажите о значении различных типов рукопожатий.
8. Дайте описание жестам открытости и жестам подозрительности и скрытности.
9. Какие жесты свидетельствуют о лжи?

10. Расскажите о межнациональных различиях невербального общения.
11. Как человек может развивать искусство понимания невербальных сигналов?
12. Можно ли по невербальному поведению определить характер человека? Докажите примерами.

Типовые ситуационные задания:

Задание 1

Для Пьера, воспитанного за границей, этот вечер Анны Павловны был первый, который он видел в России… Пьер был неуклюж. Толстый, выше обыкновенного роста, широкий, с огромными красными руками, он, как говорится, не умел войти в салон и не умел из него выйти, то есть перед выходом сказать что-нибудь особенно приятное. Кроме того, он был рассеян. Вставая, он вместо своей шляпы захватил треугольную шляпу с генеральским плюмажем и держал её до тех пор, пока хозяин не попросил возвратить её. Но вся его рассеянность и неумение говорить выкупались выражением добродушия, простоты и скромности. Анна Павловна, с христианскою кротостью выражая прощение за его выходку, кивнула ему и сказала: «Надеюсь увидеть вас ещё». Он ничего не ответил, только наклонился и показал всем ещё раз свою улыбку, которая ничего не говорила, разве только вот что: «Мнения мнениями, а вы видите, какой я добрый и славный малый».
Вопросы. Какие неречевые и параречевые средства общения можно увидеть в данном тексте? Как личностные свойства героев отражаются в их невербальном поведении? Что можно сказать о коммуникативных навыках героев по данному тексту?

Задание 2

Какие невербальные сигналы отражают данные типы рукопожатий:
– рука протянута ладонью вниз;
– «рукопожатие-перчатка»;
– пожатие прямой несогнутой рукой;
– продолжительное рукопожатие;
– «косточки хрустят»;
– «дохлая рыба»;
– пожатие предплечья или локтя;
– пожатие плеча.

Задание 3

Какие эмоции или состояния собеседника показывают данные непроизвольные реакции:
– покраснение лица;
– побеление лица;
– снижение частоты пульса;
– усиление биения пульта на венах рук, артериях шеи;
– нарушение дыхания, рефлекторное сглатывание слюны, спазматические движения горла;
– внезапное обнажение зубов;
– скрип зубами;
– расширение зрачков;
– частое моргание;
– короткое дыхание через нос;
– быстрое и поверхностное дыхание;
– дрожь и/или испарина.

Задание 4

Какие невербальные сигналы и приёмы слушания препятствуют продуктивному общению, а какие улучшают его:

– кивок или междометия согласия (да-да, ага, ну-ну);
– руки на поясе;
– руки скрещены;
– нога закинута за ногу;
– вытянутый указательный палец;
– «зеркальная» реакция;
– повторение последних слов собеседника;
– открытые ладони;
– закидывание рук за голову;
– взгляд исподлобья;
– разворот корпуса от собеседника;
– уточняющие вопросы;
– наводящие вопросы;
– сжатые зубы и кулаки;
– собирание «несуществующих ворсинок»;
– выражение эмоций по поводу сказанного партнёром.

Задание 6

Смоделируйте ситуацию общения при трудоустройстве молодого специалиста, который рассказывает о себе и своих профессиональных интересах. Используйте следующие модели поведения:

– «тёплое» поведение;
– «холодное» поведение;
– активное слушание;
– пассивное слушание;
– рефлексивное слушание;
– критическое слушание.

Задание 7

Продемонстрируйте несколько жестов, относящихся к размышлению, оценке жестов, свидетельствующих о нежелании слушать. Прокомментируйте их.

Задание 8

Проанализируйте свои навыки невербального общения. Есть ли среди ваших невербальных сигналов такие, которые могут быть неправильно или неоднозначно истолкованы собеседником?

Тематика докладов (презентаций):

1) Этнокультурная специфика невербальной коммуникации в деловом общении.
2) Психологические особенности невербальной коммуникации.
3) Межнациональные различия невербального общения.
4) Что означает улыбка? Различные виды улыбок.
5) Речь тела: о чем нам говорят жесты?
6) Искусство невербального общения.

Типовые оценочные материалы по теме 7. Интонации, темп, громкость, эмоции и подтексты.

Типовые вопросы для опроса обучающихся:

1. Перечислите основные эмоциональные состояния, которые испытывает человек.
2. Назовите элементы эффективной профессиональной речи.
3. Обозначьте роль интонации в устной речи.
4. Назовите известные вам типы интонации.
5. Охарактеризуйте основные компоненты интонации.
6. Что такое темп речи?
7. Каким должен быть голос по громкости?
8. Что такое подтекст и как его уловить?

Типовые ситуационные задания:

Задание 1

Изменение интонационного ударения на словах предложения может полностью изменить смысл сказанного. Проделайте упражнение на ударения в словах. Прочитайте вслух приведенные ниже предложения, делая ударения на выделенных словах, и обратите внимание на то, как меняется смысл.

«**Я** должен получить эту работу». (Я должен получить эту работу, а не вы)

«Я **должен** получить эту работу». (Я должен получить эту работу, другого выходе нет)

«Я должен **получить** эту работу» (Я должен получить эту работу, а не отклонять предложение или критиковать его)

«Я должен получить **эту** работу» (Именно эту, а не какую-то другую)

«Я должен получить эту **работу**» (Хотя она мне и не нравится).

Проделайте это упражнение, произнося фразы:

Мне не нравится предложение об участии в этом мероприятии.

Я бы не хотел услышать такое известие от тебя.

Ты мог бы придумать что-нибудь получше!

Задание 2

Сделайте список отрицательных и положительных характеристик тона и голоса. Приведите примеры известных людей с одной из характеристик.

Задание 3

Прочитайте следующую фразу: «Скоро Новый год и многие люди торопятся закупить подарки своим близким» поочередно следующими тонами: уверенным, злобным, вопросительным, интимным, истеричным, менторским, робким.

Задание 4

Дайте максимальное количество определений к речи собеседников в следующих ситуациях: на экзамене, на параде, в офисе, в суде, у матери, на трибуне, с подружкой, на митинге, на подпольном собрании.

Тематика докладов (презентаций):

1) Языковые средства выражения эмоций.
2) Выражение эмоций посредством голоса, эмоциональная выразительность и экспрессивность речи.
3) Эмоциональный опыт в контексте разных культур.
4) Распознавание эмоций из речевого сигнала.
5) Определение эмоций по речи.
6) Символика русской интонации.
7) Голос как один из каналов невербальной коммуникации.

Типовые оценочные материалы по теме 8. Диалог.

Типовые вопросы для опроса обучающихся:

1. Что такое диалог? Какие виды диалогов различают?
2. Охарактеризуйте спор как встречное доказательство.
3. Обоснуйте многозначность термина «дискуссия».
4. Приведите примеры деловых дискуссий.
5. Какое общение можно назвать деструктивным?
6. Дайте характеристику агрессивным формам деструктивного общения.
7. Что такое конфликт? Назовите основные признаки конфликта.
8. Каковы могут быть последствия неразрешенных конфликтов в организации?
9. Приведите примеры конструктивных и деструктивных последствий конфликта для организации.
10. Какие различают типы конфликтов по отношению к субъектам? Поясните на примерах.
11. Какие методы управления конфликтами относят к структурным методам? Обоснуйте на примерах возможность их применения.

Типовые ситуационные задания:

Задание1

Проанализируйте диалог врача Сганареля и пригласившего его Жеронта, отца больной девочки (пьеса Ж.-Б. Мольера «Лекарь поневоле»).

С г а н а р е л ь . Мы, великие медики, с первого взгляда определяем заболевание... я немедленно проник в суть вещей и заявляю вам: ваша дочь нема.

Ж е р о н т . Так-то оно так, но я хотел бы услышать, отчего это случилось?

С г а н а р е л ь . Сделайте одолжение. Оттого, что она утратила дар речи.

Ж е р о н т . Хорошо, но скажите мне, пожалуйста, причину, по которой она его утратила.

С г а н а р е л ь . Величайшие ученые скажут вам то же самое: оттого, что у нее язык не ворочается.

Ж е р о н т . А в чем же вы усматриваете причину того, что он не ворочается?

С г а н а р е л ь . Аристотель сказал по этому поводу... много хорошего.

Ж е р о н т . Охотно верю.

С г а н а р е л ь . О, это был великий муж!

Ж е р о н т . Не сомневаюсь.

С г а н а р е л ь . Подлинно великий! Вот настолько (показывает рукой) больше меня.

Вопросы и задания:

1. Заработал ли Сганарель свой гонорар, то есть поставил ли диагноз дочери Жеронта?
2. К чему стремится в диалоге Сганарель? Совпадает ли его цель с целью Жеронта?
3. Согласны ли Вы, что Сганарель использует здесь подмену тезиса? Какие другие уловки он использует? Как он стремится повысить свой статус, внушить уважение к себе?
4. Какие контрприемы следовало бы применить Жеронту?

Задание 2

Прочитайте отрывок из повести М. Булгакова «Собачье сердце» (глава 1, часть 2). Проанализируйте спор профессора Преображенского с представителями домоуправления (М. Булгаков, «Собачье сердце») по следующему плану:

1. Цель спора (найти истину, убедить в чем-то, спор ради спора, спор для победы).
2. Положение участников спора.

3. Предмет спора.
4. Взгляды, позиции участников спора.
5. Выдержка и самообладание в споре.
6. Аргументация в споре.
7. Уловки в споре.
8. Исход спора

Задание 3

Познакомьтесь с афоризмами о полемике. Выделите среди данных афоризмов такие, которые справедливы лишь для некоторых ситуаций.

1. Невозможно вести честный и искренний спор с дураком (М. Монтень).
2. Из двух ссорящихся более виноват тот, кто умнее (И. Гете).
3. Из двух спорящих более горячится тот, кто не прав (И. Лэм).
4. Кто спорит, ссылаясь на авторитет, тот применяет не свой ум, а скорее память (Л. да Винчи).
5. Спор — опасная вещь. Вы можете победить, но вместе с тем потерять друга (Д. Леббок). 6. Когда у вас нет серьезных доводов для возражения, лучше промолчите. Слабая защита лишь увеличивает силы противника, и молчание вредит меньше, чем неумелый ответ (К. Колтон).
7. Старайся, чтобы в споре слова твои были мягки, а аргументы тверды (Д. Вилкинс).
8. Говорить без доказательств — значит клеветать (П. Бомарше).

Задание 4

Познакомьтесь с советами, которые дает сыну лорд Честерфилд.

«Умей отстаивать свое мнение, возражай против мнений других, если они неверны, но чтобы вид твой, манеры, выражения, тон были мягки и учтивы и чтобы это делалось само собой, естественно, а не нарочито. Не соглашаясь с кем-либо, прибегай к смягчающим выражениям, как, например, «может быть, я не прав», «я не уверен, но мне кажется», «я склонен думать, что...» и т. п. Заверши свои доводы или спор какой-либо благодушной шуткой, чтобы показать, что ты нисколько не обижаешься и не собираешься обидеть своего противника, ибо, если человек долго стоит на своем, упорство его может вызвать известное отчуждение обеих сторон».

Вопросы. Каким образом лорд Честерфилд рекомендует избегать конфликтов во время спора? Как лорд Честерфилд советует завершать спор? Что больше акцентируется в рассматриваемых наставлениях: необходимость быть принципиальным, отстаивать свое мнение или важность соблюдать этикетные правила приличия?

Типовые оценочные материалы по теме 9. Нетворкинг и аттракция.

Типовые вопросы для опроса обучающихся:

1. Дайте определение понятию «нетворкинг». Какова его цель?
2. Какая теория лежит в основе понятия «нетворкинг», в чем ее суть?
3. Охарактеризуйте уровни нетворкинга.
4. Каковы особенности развития нетворкинга в России?
5. Какой прием психологического воздействия лежит в основе аттракции?
6. Охарактеризуйте факторы, формирующие аттракцию.

Тематика докладов (презентаций):

1) Нетворкинг: теория шести рукопожатий.
2) Советы по нетворкингу для людей, которые его терпеть не могут.

3) Секреты нетворкинга в социальных сетях.
4) Межличностная аттракция и ее влияние на отношение между людьми.
5) Межличностная аттракция и ее применение в деловом общении.

Типовые оценочные материалы по теме 10. Совещания и переговоры.

Типовые вопросы для опроса обучающихся:

1. Какие могут быть цели переговорного процесса?
2. Назовите преимущества проведения переговоров на собственной территории и на территории партнера по переговорам.
3. Какие организационные вопросы необходимо проработать на этапе подготовки к переговорам, если эти переговоры организуете вы?
4. Что включает содержательная подготовка к переговорному процессу?
5. Какую информацию о партнере желательно иметь до начала переговорного процесса?
6. С чего начинается этап ведения переговоров? Из каких последовательных этапов он состоит?
7. Какие цели этапа анализа итогов деловых переговоров? Какие выводы из данного анализа должны сделать партнеры по переговорам?
8. Чем характеризуются конфронтационный и партнерский подходы к ведению переговоров? Как выбирается подход к ведению переговоров участниками переговорного процесса?
9. Назовите три типа решений, которые могут быть приняты в результате переговорного процесса? Чем каждый тип решения характеризуется?
10. Дайте характеристику различным стилям ведения переговоров. Какой из них, с вашей точки зрения, наиболее эффективен?
11. Какие тактические приемы ведения переговоров могут использовать партнеры? Чем они характеризуются?
12. Какие некорректные тактические приемы может применить партнер-манипулятор? Как им можно противостоять?

Типовые ситуационные задания:

Задание 1

Представьте, что вы возложили свою ответственность за ведение переговоров на нового, менее опытного коллегу. Опишите те советы, которые вы могли бы дать ему, когда он будет иметь дело со следующими партнерами:

1. Партнер, который чувствует опасность быть отозванным от ведения переговоров в случае их неудачи.
2. Некто, кто все время требует предложений, и никогда не предлагает своих решений.
3. Некто, кто вел переговоры задолго до того, как вы появились на свет, кто знает все заранее, знает все уловки и собирается совершить еще одно завоевание.
4. Некто, кто никогда не уверен в обсуждаемом вопросе до самой последней минуты.

Задание 2

Вы готовы приступить к переговорам с лицом, которое имеет характеристики, перечисленные ниже. Что бы вы сделали, чтобы нейтрализовать или противодействовать этим особенностям характера.

1. Он очень занят и действует немного необдуманно. Он предпочитает вести переговоры без затраты дополнительного времени.

2. Он не уверен полностью в своем положении в подразделении, которое ему предложили представлять. Он обнаруживает потребность показать им, что он «жесткий» партнер в переговорах.

3. Он легко увлекается и склонен к нервозности и необдуманным поступкам.

4. У него достаточно хорошее чувство юмора, но он очень обижается, когда объект шуток – он сам.

Задание 3

Определите, для какой стратегии переговоров характерно использование следующих фраз и вопросов, внесите их в таблицу в соответствующую графу.

Фразы:

Это наивный вопрос.

Разрешите мне сказать своими словами то, что вы только что изложили.

Вам придется сделать то, что я говорю.

Вопросы:

Что это означает для вас?

И вы считаете свой вопрос серьезным?

Что-то я никак не пойму, о чем вы спрашиваете?

	Стратегия жёсткого прессинга	Стратегия взаимных компромиссов	Стратегия нечестной игры
Фразы			
Вопросы			

Задание 4

Классифицируйте приёмы влияния на партнёра по переговорам, на этичные и неэтичные. Обоснуйте свой выбор:

– статусная одежда и аксессуары;

– недомолвки («Ну… Вы меня понимаете…», «Не будем называть фамилий, они известны…», «Надеюсь, Вы сами догадываетесь…»);

– высокая причёска;

– неумеренные похвалы партнёру, явная лесть;

– сокращение пространства общения;

– пространственные или переносные барьеры партнёров;

– вялость, застенчивость партнёра по переговорам;

– использование фактора внешней привлекательности;

– приём «высокий стул»;

– сумбурность, нечёткость речи;

– упорное молчание партнёра;

– улыбка;

– приём нескольких «да»;

– уточняющие вопросы «Правильно ли я Вас понял?», «Что Вы имеете в виду?», «То есть, Вы считаете…», «Не уточните ли Вы…»;

– подача информации мелкими порциями;

– словесные «красивости», пафос речи, экзальтированность говорящего;

– движение в процессе речи или манипуляции с предметами.

Задание 5

Приведите примеры, когда на переговорах возникают следующие ошибки:

– партнер занимает агрессивную позицию;

– партнер начинает обороняться;

– партнер не выражает полностью свои потребности;

– припоминаются старые обиды;

– поведение партнера диктуется исключительно тактическими соображениями, не учитываются долгосрочные задачи;

– партнер оправдывается («политическая обстановка», «человеческий фактор», «производственная необходимость»);

– свой промах выдают за ошибки партнёра;

– принижение статуса собеседника; – партнер настаивает на признании своей власти

– переход «на личности», указывается на уязвимые места партнера;

– в конце переговоров возникает ситуация «победитель и побежденный».

Тематика докладов (презентаций):

1) Тактические приемы переговорного процесса (уход, выжидание, выражение несогласия и т.д.).

2) Типы совместных решений на переговорах (компромисс, ассиметричное решение, новое решение).

3) Гарвардская методика ведения переговоров

Устные ответы при проведении опроса оцениваются по 5-ти балльной шкале по следующим критериям:

5 баллов – обучающийся полно и верно, самостоятельно отвечает на поставленный вопрос, использует различные источники информации, ссылается на нормативно-правовые акты, выражает собственное мнение, способен на обобщения, отвечает на дополнительные вопросы;

4 балла – обучающийся достаточно полно и верно, самостоятельно отвечает на поставленный вопрос, при ответе использует преимущественно заимствованные материалы теоретических источников и лекционных занятий, использует традиционные, поверхностные выводы, ссылается на нормативные акты;

3 балла – обучающийся испытывает затруднения при ответе на поставленный вопрос, не может привести дополнительную информацию;

0 баллов – обучающийся не может ответить на поставленный вопрос.

Ситуационные задания оцениваются по 5-ти балльной шкале по следующим критериям:

5 баллов – обучающийся верно выполняет расчетное задание, умеет правильно применять тот или иной инструмент при проведении анализа, может произвести адекватную оценку ситуации и сделать прогноз ее последствий, правильно решает практическую задачу, делая необходимые ссылки на нормативно-правовые акты и приводя возможные варианты последствий;

4 балла – обучающийся выполняет расчетное задание с незначительными ошибками; правильно применяет инструменты анализа, однако, недостаточно точно производит оценку ситуации, допускает несущественные ошибки при прогнозировании последствий проблемной ситуации, правильно решает задачу, делая необходимые ссылки на нормативно-правовые акты;

3 балла – обучающийся выполняет практическое задание с существенными ошибками; выполняет расчеты в неполном объеме, испытывает трудности при выборе и применении инструментария проведения анализа; оценку проблемной ситуации производит с ошибками, которые после собеседования может исправить; при решении задачи испытывает трудности в соотнесении теоретических знаний с практическими ситуациями.

0 баллов – обучающийся не может выполнить практическое задание, провести анализ; не может дать оценку проблемной ситуации.

Участие в работе семинара с докладами и презентациями, оценивается *по 5-ти балльной шкале по следующим критериям:*

5 баллов – доклад подготовлен с соблюдением всех предъявляемых требований, тема раскрыта полностью, приведены различные точки зрения, сделаны выводы, дана собственная аргументированная оценка процесса (явления, инструмента), сформулирована собственную точку зрения на проблему и пути ее решения, даны аргументированные ответы на вопросы, презентация отражает содержание доклада;

4 балла – доклад подготовлен с соблюдением всех предъявляемых требований, тема раскрыта полностью, приведены различные точки зрения, сделаны выводы; собственная оценка процесса (явления, инструмента) не достаточно аргументирована, сформулирована собственная точка зрения на проблему и пути ее решения, даны ответы на вопросы, презентация отражает содержание доклада;

3 балла – доклад подготовлен с соблюдением всех предъявляемых требований, тема раскрыта полностью, приведены различные точки зрения, не дана собственная оценка процесса (явления, инструмента); выводы не сделаны, даны ответы не на все вопросы, презентация отсутствует;

0 баллов – доклад подготовлен с нарушением предъявляемых требований, тема не раскрыта, не дана собственная оценка процесса (явления, инструмента); выводы не сделаны, не даны ответы на вопросы, презентация отсутствует.

5 Оценочные материалы промежуточной аттестации по дисциплине

5.1 Зачет проводится с применением следующих методов (средств):

Зачет проводится в устной форме с использованием зачетных билетов, каждый из которых включает в себя по два теоретических вопроса. Ответ оценивается в баллах. Максимальное количество баллов, которое обучающийся может получить на зачете, составляет 30 баллов.

Процедура проведения зачета установлена в соответствии с Регламентом по проведению промежуточной аттестации с применением балльно-рейтинговой системы оценки знаний обучающихся в Дальневосточном институте управления – филиале РАНХиГС.

5.2 Оценочные материалы промежуточной аттестации

Компонент компетенции	Ключевой индикатор оценивания	Критерий оценивания
УК-4.1 Формирование способности провести деловую встречу (публичное выступление) на русском языке.	Организует и осуществляет коммуникативное взаимодействие на русском и иностранном языках	Знание принципов и закономерностей проведения деловых переговоров, совещаний, публичных выступлений, телефонного делового общения.
УК-5.1 Формирование представления о толерантности и межкультурном взаимодействии.	Организует межкультурное взаимодействие с отличий и психофизиологических особенностей участников процесса коммуникации	Толерантность рассматривается не только на уровне осознания и принятия межкультурных различий, но и как система суждений и поведение, способствующее снижению дискриминации в обществе.

Типовые оценочные материалы промежуточной аттестации

Типовые вопросы к зачету:

1. Понятие «Коммуникационные потребности», их типы.
2. Структурная модель деловой коммуникации.

3. Виды деловых коммуникаций.
4. Основные средства деловых коммуникаций.
5. Коммуникационные барьеры и основные причины их возникновения.
6. Правила эффективных коммуникаций в бизнесе.
7. Основные проблемы кросс-культурных коммуникаций.
8. Понятие «публичное выступление», его цели.
9. Основные формы делового публичного выступления.
10. Роль и значение социальных сетей в бизнесе.
11. Роль невербальных сигналов в осуществлении вербальной коммуникации.
12. Влияние топов на организацию коммуникации.
13. Техники и приемы речевой импровизации.
14. Аргумент, его структура, основные приемы аргументации.
15. Классическая модель композиции речи.
16. Учёт потребностей аудитории. Специфические проблемы «реагирующих» ораторов.
17. Основные правила композиции речи.
18. Кинесические невербальне средства коммуникаций.
19. Просодические и экстралингвистические средства коммуникаций.
20. Такесические средства общения.
21. Межнациональные различия невербального общения.
22. Элементы эффективной профессиональной речи.
23. Роль интонации в устной речи, типы и компоненты интонации.
24. Понятие «нетворкинг», его цель, уровни.
25. Аттракция, факторы ее формирующие.
26. Цели переговорного процесса.
27. Преимущества проведения переговоров на собственной территории и на территории партнера по переговорам.
28. Подготовка к переговорному процессу.
29. Стили ведения переговоров.
30. Тактические приемы ведения переговоров.

Шкала оценивания

Показатель оценивания	Критерий оценивания	Оценка
На уровне знаний: - Знание особенностей, способов и механизмов личностного и профессионального саморазвития в процессе коммуникационного взаимодействия. - Знание принципов и закономерностей проведения деловых переговоров, совещаний, публичных выступлений, телефонного делового общения. - Знание национальных культур и проблем кросс-культурных коммуникаций.	Демонстрирует знания: в области личностного и профессионального саморазвития в процессе коммуникаций; знает принципы и закономерности проведения деловых переговоров, совещаний, публичных выступлений, телефонного делового общения; знает особенности национальных культур и проблем кросс-культурных коммуникаций. Умеет критически оценивать и анализировать собственное поведение и поведение других участников в коммуникационном процессе, умеет ясно, логично и точно излагать свою точку зрения, использовать адекватные языковые средства, свободно использовать словарный запас русского и литературного языка, умеет проявлять толерантность, продуктивно общаться и взаимодействовать в процессе совместной деятельности, учитывать позиции других участников деятельности. Владеет навыками применения приемов эффективной коммуникации, определяет и обосновывает цель публичного выступления или проведения деловой встречи, легко разрабатывает их план, а также владеет навыками успешного ведения диалогов.	Зачтено
На уровне умений: -Умение критически оценивать и анализировать собственное поведение и поведение других участников в коммуникационном процессе. -Умение ясно, логично и	Отсутствуют знания: в области личностного и профессионального саморазвития в процессе коммуникаций; не знает принципы и закономерности проведения деловых переговоров, совещаний, публичных выступлений, телефонного делового общения; не знает особенности национальных культур и проблем кросс-культурных коммуникаций. Не умеет критически оценивать и анализировать собственное поведение и поведение других участников в коммуникационном процессе, не	Не зачтено

точно излагать свою точку зрения, использовать адекватные языковые средства, свободно использовать словарный запас русского и литературного языка. -Умение принимать межкультурные различия, осознавать свое место в поликультурном мире, проявлять толерантность, продуктивно общаться и взаимодействовать в процессе совместной деятельности, учитывать позиции других участников деятельности. На уровне навыков: - Навыки владения приемами эффективной коммуникации. - Навыки владения определения и обосновывая цели публичного выступления (проведения деловой встречи) и разработки его плана, навыки выбора адекватной формы деловой коммуникации. - Навыки владения вести диалог с другими людьми, достигать в нем взаимопонимание, находить общие цели и сотрудничать для их достижения.	умеет ясно, логично и точно излагать свою точку зрения, использовать адекватные языковые средства, свободно использовать словарный запас русского и литературного языка, не умеет проявлять толерантность, продуктивно общаться и взаимодействовать в процессе совместной деятельности, учитывать позиции других участников деятельности. Не владеет навыками применения приемов эффективной коммуникации, не способен определять и обосновывать цель публичного выступления или проведения деловой встречи, не владеет навыками успешного диалога.	

6. Методические материалы для освоения дисциплины

Приступая к изучению дисциплины, обучающемуся необходимо внимательно ознакомиться с тематическим планом занятий, а также списком рекомендованной литературы.

6.1. Методические указания для обучающихся по освоению материала теоретического характера

Лекция представляет собой систематическое, последовательное изложение преподавателем учебного материала в соответствии с изучаемой темой дисциплины.

При необходимости преподаватель формулирует объект и предмет (аспект) изучения. Объектами изучения в дисциплине являются основные положения менеджмента как отрасли науки и сферы профессиональной деятельности по управлению хозяйственными организациями. Предметом изучения в большинстве тем является совокупность базовых научных положений и наиболее общих практических методов менеджмента и теории организации.

Обучаемым рекомендуется акцентировать внимание на то, что в наши дни управление является одним из важнейших видов деятельности человека. В условиях рыночной экономики особую роль играет управление хозяйственными организациями, призванное обеспечить высокую эффективность и результативность их функционирования в интересах обеспечения социально-экономических потребностей общества.

В ходе лекций обучаемым рекомендуется обращать внимание на то, что в наши дни происходит формирование новой парадигмы менеджмента, традиционные стили, методы и инструменты управления, сложившиеся в середине прошлого века, заметно меняют свой облик. Однако ни одна из новых тенденций не говорит о необходимости полностью отка-

зываться от принципов, идей и методов, родившихся в ходе многолетней эволюции такого сложного и многогранного явления, как менеджмент.

Обучаемым рекомендуется обращать внимание на то, что наряду с появлением новых форм и инструментов управления, сохраняется преемственность теоретических основ и большинства практических методов, разработанных в разные годы в разных странах мира. Поэтому профессиональное овладение практикой менеджмента в наши дни невозможно без глубокого и всестороннего изучения его теоретических основ.

Для удобства восприятия обучаемыми материала, в зависимости от специфики темы преподаватель может избирать индуктивный, дедуктивный, исторический (хронологический) и другие подходы к изложению материала, а также комбинировать их.

Для визуального восприятия формулировки темы, учебных вопросов, наиболее важных определений, схем, иллюстраций, таблиц, графиков, дополнительных источников информации и т.п. обучаемым рекомендуется обращать внимание на предлагаемые преподавателем учебные презентации в формате MS PowerPoint (или созданные с помощью иных приложений). Основными требованиями, предъявляемыми к презентациям, являются их наглядность, отсутствие перегруженности текстовыми материалами, соответствие единым стандартам института. Допускается демонстрация учебных видеофрагментов, иллюстративно отражающих изучаемые явления, процессы, а также материалов Интернет-ресурсов, указанных в рабочей учебной программе.

6.2. Методические указания для обучающихся по освоению материала занятий семинарского типа

Занятия семинарского типа по темам 1, 2, 4, 6, 7, 10 изучаемого курса проводятся в формах опроса по темам дисциплины, решения ситуационных заданий и заслушивания докладов (презентаций). Занятия семинарского типа по темам 3, 8 проводится в форме опроса и решения ситуационных заданий по теме. Занятия семинарского типа по теме 9 проводится в форме опроса по теме и заслушивания докладов. Занятие семинарского типа по теме 5 проводится только в форме опроса по теме.

6.3 Вопросы для самостоятельной подготовки обучающихся к занятиям семинарского типа

1. Дайте определение «Коммуникационные потребности», какие их типы вам известны?
2. Раскройте структурную модель деловой коммуникации.
3. Назовите виды деловых коммуникаций, используя различные классификационные признаки.
4. Какие существуют основные средства коммуникаций?
5. Назовите и охарактеризуйте современные средства коммуникаций.
6. Перечислите основные правила эффективных коммуникаций в бизнесе.
7. Обозначьте основные проблемы кросс-культурных коммуникаций.
8. Что такое коммуникационные барьеры и каковы основные причины их возникновения?
9. Дайте определение «публичное выступление», каковы его цели?
10. Охарактеризуйте основные формы делового публичного выступления.
11. Чем отличаются пресс-конференции от брифингов?
12. Почему психологическое состояние нервозности перед выступлением рассматривается как норма?
13. Почему может возникать возможность потери контроля над ситуацией?
14. Кто такие «проактивные» и «реагирующие» ораторы?
15. Смена ролей в процессе презентации.
16. Почему необходимо учитывать потребности аудитории?
17. Каковы специфические проблемы «реагирующих» ораторов?
18. Какова роль и значение социальных сетей в бизнесе?

19. Кто является основоположником техники «Топика»?
20. Каково влияние топов на организацию коммуникации?
21. Что такое речевая импровизация?
22. Что даёт умение импровизировать в речи?
23. Охарактеризуйте известные вам техники и приемы речевой импровизации.
24. Какое место занимает аргументация в процессе убеждения?
25. Что такое аргумент?
26. Какова структура аргумента?
27. Перечислите основные приемы аргументации.
28. Охарактеризуйте известные вам техники убеждения.
29. Назовите риторические методы аргументирования.
30. Покажите связь топики и аргументации.
31. Дайте определение понятию «композиция речи».
32. Обозначьте структуру классической модели композиции речи.
33. Каковы основные правила композиции речи?
34. В чем заключаются вклад М. Ф. Квинтилиана в развитие ораторского искусства?
35. Особенности схемы Д. Карнеги?
36. Основные приемы эффективной презентации от Энтони Джея.
37. Каковы особенности риторики М. Ломоносова, Н. Кошанского?
38. Существует ли связь между вербальными и невербальными коммуникациями?
39. Какова роль невербальных сигналов в осуществлении вербальной коммуникации? Проиллюстрируйте свой ответ конкретными примерами.
40. Что относится к кинесическим невербальным средствам общения?
41. Как проявляются просодические и экстралингвистические средства?
42. Чем представлены такесические средства общения?
43. Какая дистанция соответствует различным типам общения?
44. Расскажите о значении различных типов рукопожатий.
45. Дайте описание жестам открытости и жестам подозрительности и скрытности.
46. Какие жесты свидетельствуют о лжи?
47. Расскажите о межнациональных различиях невербального общения.
48. Как человек может развивать искусство понимания невербальных сигналов?
49. Можно ли по невербальному поведению определить характер человека? Докажите примерами.
50. Перечислите основные эмоциональные состояния, которые испытывает человек.
51. Назовите элементы эффективной профессиональной речи.
52. Обозначьте роль интонации в устной речи.
53. Назовите известные вам типы интонации.
54. Охарактеризуйте основные компоненты интонации.
55. Что такое темп речи?
56. Каким должен быть голос по громкости?
57. Что такое подтекст и как его уловить?
58. Дайте определение понятию «нетворкинг». Какова его цель?
59. Какая теория лежит в основе понятия «нетворкинг», в чем ее суть?
60. Охарактеризуйте уровни нетворкинга.
61. Каковы особенности развития нетворкинга в России?
62. Какой прием психологического воздействия лежит в основе аттракции?
63. Охарактеризуйте факторы, формирующие аттракцию.
64. Дайте определение понятию «нетворкинг». Какова его цель?
65. Какая теория лежит в основе понятия «нетворкинг», в чем ее суть?
66. Охарактеризуйте уровни нетворкинга.

67. Каковы особенности развития нетворкинга в России?

68. Какой прием психологического воздействия лежит в основе аттракции?

69. Охарактеризуйте факторы, формирующие аттракцию.

70. Какие могут быть цели переговорного процесса?

71. Назовите преимущества проведения переговоров на собственной территории и на территории партнера по переговорам.

72. Какие организационные вопросы необходимо проработать на этапе подготовки к переговорам, если эти переговоры организуете вы?

73. Что включает содержательная подготовка к переговорному процессу?

74. Какую информацию о партнере желательно иметь до начала переговорного процесса?

75. С чего начинается этап ведения переговоров? Из каких последовательных этапов он состоит?

76. Какие цели этапа анализа итогов деловых переговоров? Какие выводы из данного анализа должны сделать партнеры по переговорам?

77. Чем характеризуются конфронтационный и партнерский подходы к ведению переговоров? Как выбирается подход к ведению переговоров участниками переговорного процесса?

78. Назовите три типа решений, которые могут быть приняты в результате переговорного процесса? Чем каждый тип решения характеризуется?

79. Дайте характеристику различным стилям ведения переговоров. Какой из них, с вашей точки зрения, наиболее эффективен?

80. Какие тактические приемы ведения переговоров могут использовать партнеры? Чем они характеризуются?

81. Какие некорректные тактические приемы может применить партнер-манипулятор? Как им можно противостоять?

6.4 Методические указания по выполнению докладов

Доклад – результат самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее. Доклад должен состоять из следующих частей: титульный лист; содержание; введение; основной текст, разбитый на главы и подразделы (вопросы); заключение; библиографический список. Доклад оформляется в соответствии с требованиями Положения ДВИУ-ф РАНХиГС от 22.11.2013 г. № 72 «Об оформлении выпускных квалификационных работ и курсовых проектов (работ)».

6.5 Методические указания для обучающихся решению ситуационных заданий.

При решении ситуационных заданий обучающийся должен опираться на уже имеющуюся базу знаний. Решения ситуационных заданий относятся к частично поисковому методу. Характеристики выбранной для ситуационной задачи проблемы и способы ее решения являются отправной точкой для оценки качества этого вида работ. Преподаватель определить тему, либо раздел, рекомендует литературу, консультирует обучающегося при возникновении затруднений.

При решении ситуационных заданий обучающемуся необходимо изучить предложенную преподавателем литературу и характеристику условий задачи, выбрать оптимальный вариант (подобрать известные и стандартные алгоритмы действия) или варианты разрешения, оформить и сдать на контроль в установленный срок.

6.6 Методические указания по подготовке к промежуточной аттестации

Зачетные задания составлены на основании следующих типовых вопросов:

1. Понятие «Коммуникационные потребности», их типы.
2. Структурная модель деловой коммуникации.
3. Виды деловых коммуникаций.
4. Основные средства деловых коммуникаций.
5. Коммуникационные барьеры и основные причины их возникновения.
6. Правила эффективных коммуникаций в бизнесе.
7. Основные проблемы кросс-культурных коммуникаций.
8. Понятие «публичное выступление», его цели.
9. Основные формы делового публичного выступления.
10. Роль и значение социальных сетей в бизнесе.
11. Роль невербальных сигналов в осуществлении вербальной коммуникации.
12. Влияние топов на организацию коммуникации.
13. Техники и приемы речевой импровизации.
14. Аргумент, его структура, основные приемы аргументации.
15. Классическая модель композиции речи.
16. Учёт потребностей аудитории. Специфические проблемы «реагирующих» ораторов.
17. Основные правила композиции речи.
18. Кинесические невербальне средства коммуникаций.
19. Просодические и экстралингвистические средства коммуникаций.
20. Такесические средства общения.
21. Межнациональные различия невербального общения.
22. Элементы эффективной профессиональной речи.
23. Роль интонации в устной речи, типы и компоненты интонации.
24. Понятие «нетворкинг», его цель, уровни.
25. Аттракция, факторы ее формирующие.
26. Цели переговорного процесса.
27. Преимущества проведения переговоров на собственной территории и на территории партнера по переговорам.
28. Подготовка к переговорному процессу.
29. Стили ведения переговоров.
30. Тактические приемы ведения переговоров.

Методические рекомендации по изучению дисциплины с применением ДОТ

Доступ к системе дистанционных образовательных технологий осуществляется каждым обучающимся самостоятельно с любого устройства на образовательном портале института: https://lms.ranepa.ru. Пароль и логин к личному кабинету / профилю предоставляется студенту в деканате.

Страница каждой дисциплины на образовательном портале имеет следующую структуру и содержание:

1. **Общая информация** содержит:

– РПД – рабочую программу дисциплины, в которой представлены объем и место дисциплины в структуре образовательной программы; содержание и структура дисциплины; материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине; методические указания для обучающихся по освоению дисциплины и т.д);

– Календарно тематический план изучения дисциплины, в котором отражена дата проведения лекционного, семинарского занятий по соответствующей теме и режим

проведения занятия (образовательный портал, Microsoft Teams, Skype, электронная почта преподавателя, чаты социальных сетей типа WhatsApp и др.)

– Инструкция по работе в СДО и рекомендации по изучению дисциплины посредством СДО

– График индивидуальных и групповых консультаций

2. Лекционные материалы – в этом разделе представлены текстовыми файлами лекции преподавателя (с разбивкой по темам, разделам и т.п.). В дополнение к лекционному материалу могут быть представлены презентации, нормативно-правовые документы

3. Задания к занятиям семинарского типа (практич. занятиям, семинарам, лаб. работам и т.п.) – в этом разделе представлены материалы к занятиям семинарского типа отдельными файлами для каждого отдельного занятия (согласно расписанию), в которых в полном объеме отражено содержание занятия по указанной теме, приведены задания с указанием балльной оценки за их выполнение, сроков выполнения и организационных моментов по представлению выполненных заданий преподавателю на проверку (например, сдача заданий старосте группе с последующей их отправкой на почту преподавателя единым письмом или личная отправка задания преподавателю каждым студентом).

4. Самостоятельная работа – в этом разделе представлена информация по организации самостоятельной работы студентов, например указаны темы для самостоятельного изучения, перечень индивидуальных заданий, тематика докладов, рефератов. При наличие обязательной письменной работы (курсовая, проект, реферат, контрольная и т.д.) в этом разделе размещаются методические указания по выполнению этой работы.

5. Текущий контроль – в этом разделе представлены задания для выполнения их студентами с целью ведения учета текущей успеваемости студента.

6. Промежуточная аттестация – в этом разделе размещается информация по формату промежуточной аттестации, вопросы для подготовки к экзамену (зачету), тесты.

7. Рекомендуемая литература – в этом разделе представлен перечень рекомендуемой литературы для изучения дисциплины, ссылки на ЭБС.

8. Успеваемость – в этом разделе преподаватель размещает еженедельные сведения по успеваемости студентов.

Таким образом, весь материал необходимый для изучения студентом дисциплины представлен на образовательном портале института.

Для активного взаимодействия диалогового характера (лекции, семинары, консультации) со студентами преподаватель по мере освоения режима обучения с применением ДОТ может использовать различные возможности Интернет-пространства, допустимые для института (Google Класс, Microsoft Teams, Skype, WhatsApp). Для представления выполненных заданий на проверку преподавателю используется электронная почта преподавателя, образовательный портал института или Microsoft Teams.

Все виды работ проводятся по календарному учебному графику и строго по расписанию. В начале пары преподаватель проверяет присутствующих, дает комментарии по лекции (семинарскому занятию), дает задание, дает рекомендации по его выполнению, комментирует оценку за его выполнение, сроки и процедуру сдачи заданий.

Преподаватель ведет и сохраняет записи текущей успеваемости (выполненные задания, ведомость, студенческий журнал, журнал преподавателя) и видеозаписи и результаты промежуточной аттестации с обязательной идентификацией обучающихся (паспорт).

7. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

7.1. Основная литература

1. Деловые коммуникации : учебник для бакалавров / В. П. Ратников [и др.] ; под редакцией В. П. Ратникова. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 527 с. — (Бака-

лавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-3685-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/487259
2. Смехов Л.В. Популярная риторика - М.: АСТ, 2018.
3. Уильямс Г., Миллер Р., Чалдини Р. и др. Эффективные коммуникации: пер. с англ. - М.: Альпина Паблишер, 2018.

7.2. Дополнительная литература

1. Бердников, И. П. PR-Коммуникации (2-е издание) [Электронный ресурс] : практическое пособие / И. П. Бердников, А. Ф. Стрижова. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017. — 208 c. — 978-5-394-01545-8. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/57028.html

2. Курганская М.Я. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: курс лекций. - Саратов: Научная книга, 2013

3. Чурилова Л. С. Практические рекомендации по подготовке и проведению публичных выступлений. - РИО ДВАГС, 2011

4. Чадаева Е. П. Деловая переписка в муниципальной службе: цели составления деловых писем, классификация деловых писем, оформление деловых писем, составление текстов отдельных разновидностей писем. - РИО ДВАГС, 2011.

7.3. Нормативные правовые документы

Российский Кодекс профессиональных и этических принципов в области связей с общественностью www.raso.ru

7.4. Интернет-ресурсы

1. http://www.iprbookshop.ru– электронно- библиотечная система «IPRbooks»
2. http://www.biblio-onlain.ru– электронно-библиотечная система ЭБС «Юрайт»

8 Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

Адрес	Наименование оборудованных учебных кабинетов	Оснащенность оборудованных учебных кабинетов, перечень программного обеспечения
680000, Хабаровский край, г. Хабаровск, ул. Муравьева-Амурского, д.33	Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), практик, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.	Специализированная мебель для организации рабочих мест обучающихся и преподавателя, технические средства обучения, мультимедийное оборудование, доступ к сети «Интернет» и электронной информационно-образовательной среде. Программное обеспечение: Microsoft Windows, пакет Microsoft office, антивирусное программное обеспечение.
680000, Хабаровский край, г. Хабаровск, ул. Муравьева-Амурского, д.33	Учебные аудитории для самостоятельной работы обучающихся	Специализированная мебель для организации рабочих мест обучающихся, технические средства обучения, мультимедийное оборудование, доступ к сети «Интернет» и электронной информационно-образовательной среде. Программное обеспечение: Microsoft Windows, пакет Microsoft office, антивирусное программное обеспечение.
680000, Хабаровский край, г. Хабаровск, ул. Муравьева-Амурского, д.33, Точка кипения	Центр (класс) деловых игр	Специализированная мебель для организации рабочих мест обучающихся и преподавателя, технические средства обучения, мультимедийное оборудование, учебно-наглядные пособия, доска маркерная, доступ к сети «Интернет» и электронной информационно-образовательной среде. Программное обеспечение: Microsoft Windows, пакет Microsoft office, антивирусное программное обеспечение.
680000, Хабаровский край, г. Хабаровск, ул. Муравьева-Амурского, д.33	Специальная библиотека (библиотека ограниченного доступа) /	Помещение для самостоятельной работы обучающихся. Специализированная мебель для организации рабочих мест обучающихся, технические средства обучения, мультимедийное оборудование. Читальный зал научной библиотеки оснащен компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и электронной информационно-образовательной среде. Программное обеспечение: Microsoft Windows, пакет Microsoft office, антивирусное программное обеспечение.
680000, Хабаровский край, г. Хабаровск, ул. Муравьева-Амурского, д.33	Кабинет иностранных языков	Специализированная мебель для организации рабочих мест обучающихся и преподавателя, технические средства обучения, мультимедийное оборудование, доска маркерная, макеты, наглядные учебные пособия, доступ к сети «Интернет» и электронной информационно-образовательной среде. Программное обеспечение: Microsoft Windows, пакет Microsoft office, антивирусное программное обеспечение.