

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РЯЗАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ РАДИОТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ В.Ф. УТКИНА»

Кафедра «Экономика, менеджмент и организация производства»

«СОГЛАСОВАНО»

Директор ИМиА

«дб» 06 2020 г.

О.А. Бодров

«УТВЕРЖДАЮ»

Проректор по РОПиМД

«дб» 06

А.В. Корячко

2020 г.

Заведующий кафедрой ЭМОП

«дб» 06 2020 г.

Е.Н. Евдокимова

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.Б.05 «КОММУНИКАЦИИ В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ СФЕРЕ»

Направление подготовки

38.04.02 Менеджмент

Направленность (профиль) подготовки

«Производственный менеджмент»

Уровень подготовки

Академическая магистратура

Квалификация выпускника – магистр

Форма обучения – очно-заочная

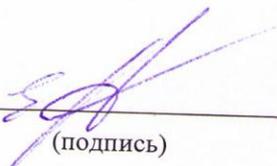
Рязань 2020

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЙ

Рабочая программа составлена с учетом требований федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 38.04.02 Менеджмент, утвержденного Приказом Минобрнауки России № 322 от 30.03.2015 г. (ред. от 09.09.2015 г., от 13.07.2017 г.).

Разработчики:

ст. преподав.
кафедр. ЭМОП
(должность, кафедра)


(подпись)

Е.С. Каракуза
(Ф.И.О.)

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры 02 июня 2020 г., протокол № 8

Заведующий кафедрой ЭМОП


(подпись)

/ Е.Н. Евдокимова /
(Ф.И.О.)

1. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Рабочая программа по дисциплине «Коммуникации в профессиональной сфере» является составной частью основной профессиональной образовательной программы «Производственный менеджмент» в рамках направления подготовки бакалавров 38.04.02 «Менеджмент», разработанной в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 38.04.02 Менеджмент (уровень магистратуры), утвержденным Приказом Минобрнауки России № 322 от 30.03.2015 г. (ред. от 09.09.2015 г., от 13.07.2017 г.).

Цель дисциплины – формирование у студентов теоретических знаний и практических навыков в части владения культурой делового общения и умения вести гармоничный диалог и добиваться успеха в процессе коммуникации.

Задачи дисциплины:

- получение системы знаний о стратегиях и тактиках деловой коммуникации как одной из функций речевой коммуникации;
- систематизация и закрепление практических навыков и умений по деловому общению.

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

Коды компетенции	Результаты освоения ОПОП содержание компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
ОПК-1	готовностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач профессиональной деятельности	<p><i>знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – формы и способы деловых и научных коммуникаций; <p><i>уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – вести переговоры, преодолевая коммуникационные барьеры; <p><i>владеть:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – навыками публичной коммуникации (представление доклада, презентации, сообщения) с использованием современных информационных технологий, в т.ч. на иностранном языке;
ОПК-2	готовностью руководить коллективом в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	<p><i>знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – мировые практики эффективной организации коллективных работ, подходы к управлению поведением коллектива, групп сотрудников и отдельных индивидов, разрешению конфликтных ситуаций; – социальные, этнические, конфессиональные и культурные особенности организации профессиональной деятельности; <p><i>владеть:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – навыками налаживания конструктивного общения в коллективе, формирования бесконфликтной среды профессионального общения.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина относится к базовой части Блока 1 учебного плана ОПОП. Дисциплина изучается на 1 курсе в 1 семестре.

Для изучения дисциплины «Корпоративное управление» необходимы знания, сформированные при обучении по образовательным программам бакалавриата любой направленности в рамках изучения дисциплин, формирующих компетенции коммуникационного содержания.

Содержание подготовки по данному курсу логически связано с такими дисциплинами, изучаемыми параллельно, как «Информационное обеспечение деятельности предприятия», «Корпоративное управление», «Менеджмент организационно-производственных систем».

Материал дисциплины может быть использован студентами в части вопросов, соответствующих содержанию дисциплины, при изучении таких дисциплин как «Иностранный язык в профессиональной сфере», «Проектное управление на предприятии», «Маркетинговые исследования товарных рынков» \ «Маркетинговые коммуникации», а также при прохождении всех видов практик, выполнения НИР, подготовки к защите и защиты выпускной квалификационной работы.

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

Общая трудоемкость (объем) дисциплины составляет 2 зачетные единицы (з.е.), 72 часа.

Вид учебной работы	Всего часов
Общая трудоемкость дисциплины	72
1. Контактная работа обучающихся с преподавателем (всего), в том числе:	32,25
лекции	16
практические занятия	16
лабораторные работы	-
групповые консультации перед промежуточной аттестацией	-
иная контактная работа (промежуточная аттестация)	0,25
2. Самостоятельная работа обучающихся (всего), в том числе:	39,75
подготовка курсового проекта (работы)	-
подготовка к промежуточной аттестации	8,75
иная самостоятельная работа	31
Вид промежуточной аттестации обучающегося	зачет

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

4.1. Содержание дисциплины, структурированное по разделам (темам)

Тема 1. Введение в теорию коммуникации.

Понятие «коммуникация» в работах экономистов и учёных смежных отраслей знания. Этимология термина «коммуникация». Понятия «Информация», «Данные», «Коммуникация». Трактовка «коммуникации» в работах институционалистов и неоклассиков.

Основные модели коммуникации Простая коммуникационная модель (Г. Лассуэлл), модель К. Шеннона и У. Уиверо, 25 моделей коммуникации (по Г.Г. Почепцову). Линейная, интерактивная, транзакционная модели коммуникации

Тема 2. Основные понятия.

Место и роль дисциплины в цикле базовых дисциплин: ее предмет, методы, задачи. Современные проблемы изучения дисциплины.

Тема 3. Социально-психологический механизм деловой коммуникации

Психологические функции общения. Понятие общения, его психологические функции. Структура общения. Функции, виды общения. Вербальные и невербальные средства общения.

Коммуникативная компетентность: умение слушать и вести беседу. Приемы активного слушания.

Специфика деловых коммуникаций. Регламентированность. Типы, деловых коммуникаций. Стилиевые особенности деловой речи.

Тема 4. Деловое общение и культура речи.

Язык - речь - речевая деятельность. Функции языка и речи, структура языка и речи, их

взаимосвязь. Логический треугольник Г. Фреге

Коммуникативная компетенция. Социальная дифференциация общенационального языка. Литературный язык как высшая форма проявления национального языка.

Тема 5. Организационные коммуникации

Менеджмент как основа делового общения: понятие, предмет, цель делового общения. Этапы делового общения. Стили делового общения. Формы делового общения. Условия эффективного общения. Лидерство в деловом общении.

Типы организационных структур и типы коммуникативных стратегий. Деловое общение в рабочей группе, 4 типа организаций (по Ч. Хэнди) и коммуникация внутри организации

Тема 6. Деловой речевой этикет, имидж.

Деловой этикет в организации. общие этические принципы и характер делового общения. Речевой этикет. Манеры поведения личности. Корпоративная этика. Этические кодексы современных деловых компаний. Этикет в деловом общении.

Имидж в деловом общении. Внутренний и внешний имидж как создание образа. Культура внешности.

Тема 7. Невербальная коммуникация.

Особенности невербальной коммуникации. Виды невербальной коммуникации. Хронемика. Проксемика. Кинесика. Частика. Паралингвистика.

Тема 8. Деловая коммуникация в сетевом пространстве.

Деловое общение в современном мире. Netiquette (цифровой этикет или культура делового общения в Интернет-пространстве). Блоги. Сайты. Лонгриды. Лэндинги.

Тема 9. Переговоры.

Деловое общение и риторика. Законы построения эффективного речевого высказывания (Аристотель). Риторика современных бизнес-структур.

Специфика ведения переговоров. Взаимодействие в процессе общения. Оказание влияния на людей. Манипуляции в деловом общении. Снятие психологических барьеров.

Способы убеждающего воздействия. Особенности общения в управленческой деятельности.

4.2. Разделы дисциплины и трудоемкость по видам учебных занятий (в академических часах)

№ п/п	Тема	Общая трудоемкость, всего часов	Контактная работа обучающихся с преподавателем			Самостоятельная работа обучающихся
			всего	лекции	практические работы	
1.	Введение в теорию коммуникации.	5	2	2	-	3
2	Основные понятия.	5	2	2	-	3
3	Социально-психологический механизм деловой коммуникации	7	4	2	2	3
4	Деловое общение и культура речи	7	4	2	2	3
5	Организационные коммуникации	6	3	1	2	3
6	Деловой речевой этикет, имидж.	7	3	1	2	4
7	Невербальная коммуникация.	8	4	2	2	4
8	Деловая коммуникация в сетевом пространстве.	10	6	2	4	4
9	Переговоры.	8	4	2	2	4
10	Подготовка к промежуточной аттестации и промежуточная аттестация	9	0,25	-	-	8,75
	Всего:	72	32,25	16	16	39,75

Виды практических и самостоятельных работ

Тема	Вид занятий*	Содержания	Часы
Тема 1. Введение в	СР	Изучение конспекта лекций, самостоятельная	3

Тема	Вид занятий*	Содержания	Часы
теорию коммуникации.		работа с литературой, подготовка к практическим занятиям	
Тема 2. Основные понятия.	СР	Изучение конспекта лекций, самостоятельная работа с литературой, подготовка к практическим занятиям	3
Тема 3. Социально-психологический механизм деловой коммуникации	ПР	Практикум-семинар по представлению различных моделей коммуникации.	2
	СР	Изучение конспекта лекций, самостоятельная работа с литературой, подготовка к практическим занятиям	3
Тема 4. Деловое общение и культура речи	ПР	Выполнение заданий и дискуссия по теме «Что такое коммуникативная компетенция?»	2
	СР	Изучение конспекта лекций, самостоятельная работа с литературой, подготовка к практическим занятиям	3
Тема 5. Организационные коммуникации	ПР	Проектирование ситуаций делового общения (авторское моделирование, опыт) Кейсы по теме	2
	СР	Изучение конспекта лекций, самостоятельная работа с литературой, подготовка к практическим занятиям	3
Тема 6. Деловой речевой этикет, имидж.	ПР	Разработка PR-кампании для организации. Практика написания деловых писем	2
	СР	Изучение конспекта лекций, самостоятельная работа с литературой, подготовка к практическим занятиям	4
Тема 7. Невербальная коммуникация.	ПР	Выполнение заданий и анализ языка жестов на примере (просмотр видео). Деловая игра «Акулы и дельфины»	2
	СР	Изучение конспекта лекций, самостоятельная работа с литературой, подготовка к практическим занятиям	4
Тема 8. Деловая коммуникация в сетевом пространстве.	ПР	Индивидуальные и групповые проекты-презентации по теме «Социальные сети» Выполнение заданий по наполнению блога (сайта) организации «Компания моей мечты»	4
	СР	Изучение конспекта лекций, самостоятельная работа с литературой, подготовка к практическим занятиям	4
Тема 9. Переговоры.	ПР	Деловая игра «Заклучение сделки» Деловая игра «Переговоры с Профсоюзами».	2
	СР	Изучение конспекта лекций, самостоятельная работа с литературой, подготовка к практическим занятиям	4

* СР – самостоятельная работа, ПР – практические занятия

Выбор форм и видов работы с обучающимися с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов осуществляется с учетом их способностей, особенностей восприятия и готовности к освоению учебного материала.

5. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

1. Выходцева И.С. Речевая культура делового общения [Электронный ресурс]: учебно-

методическое пособие для магистров всех направлений / Выходцева И.С. – Электрон. текстовые данные. – Саратов: Вузовское образование, 2016. – 48 с. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/54485.html>.

2. Петрова Ю.А. Культура и стиль делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие / Ю.А. Петрова. – Электрон. текстовые данные. – М.: ГроссМедиа, 2007. – 190 с. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/1129.html>

3. Методическое обеспечение дисциплины приведено в приложении к рабочей программе (см. документ «Методическое обеспечение дисциплины «Коммуникации в профессиональной сфере»).

6. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Оценочные материалы приведен в приложении к рабочей программе дисциплины (см. документ «Оценочные материалы по дисциплине «Коммуникации в профессиональной сфере»).

7. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

а) основная учебная литература:

1. Выходцева И.С. Речевая культура делового общения [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие для магистров всех направлений / Выходцева И.С. – Электрон. текстовые данные. – Саратов: Вузовское образование, 2016. – 48 с. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/54485.html>.

2. Петрова Ю.А. Культура и стиль делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие / Ю.А. Петрова. – Электрон. текстовые данные. – М.: ГроссМедиа, 2007. – 190 с. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/1129.html>

б) дополнительная литература

3. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: учебное пособие / сост. Т. И. Сахнюк. – Электрон. текстовые данные. – Ставрополь: Ставропольский государственный аграрный университет, 2013. – 92 с. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/47297.html>

4. Короткий, С. В. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: учебное пособие / С. В. Короткий. – Электрон. текстовые данные. – Саратов: Вузовское образование, 2019. – 90 с. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/80614.html>

5. Кузнецова, Е. В. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие / Е. В. Кузнецова. – Электрон. текстовые данные. – Саратов: Вузовское образование, 2017. – 180 с. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/61079.html>

6. Титова Л.Г. Технологии делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие / Л.Г. Титова. – Электрон. текстовые данные. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012. – 239 с. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/15478.html>

7. Афанасьева Е.А. Психология общения. Часть 1 [Электронный ресурс]: учебное пособие по курсу «Психология делового общения» / Афанасьева Е.А. – Электрон. текстовые данные. – Саратов: Вузовское образование, 2014. – 106 с. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/19277.html>

8. Зверева Н. Правила делового общения [Электронный ресурс]: 33 «нельзя» и 33 «можно» / Н. Зверева. – Электрон. текстовые данные. – М.: Альпина Паблишер, 2016. – 136 с. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/48565.html>

9. Макаров Б.В. Психология делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Макаров Б.В., Непогода А.В. – Электрон. текстовые данные. – Саратов: Вузовское образование, 2012. – 209 с. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/8539.html>

10. Петрова Ю.А. Психология делового общения и культура речи [Электронный ресурс]: учебное пособие / Ю.А. Петрова. – Электрон. текстовые данные. – Саратов: Вузовское образование, 2012. – 183 с. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/8540.html>

11. Решетникова Е.В. Деловая риторика [Электронный ресурс]: учебное пособие / Е.В. Решетникова. – Электрон. текстовые данные. – Новосибирск: Сибирский государственный университет телекоммуникаций и информатики, 2014. – 101 с. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/45465.html>

12. Семенова М.А. Этикет делового общения [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие для студентов 3 курсов очного и заочного отделений всех специальностей по дисциплине «Основы делового общения» / Семенова М.А. – Электрон. текстовые данные. – Астрахань: Астраханский инженерно-строительный институт, ЭБС АСВ, 2009. – 106 с. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/17075.html>

13. Титова Л.Г. Деловое общение [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Титова Л.Г. – Электрон. текстовые данные. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012. – 271 с. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/10495.html>

14. Филиппова М.М. Деловое общение на английском [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Филиппова М.М. – Электрон. текстовые данные. – М.: Московский государственный университет имени М.В. Ломоносова, 2010. – 352 с. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/13340.html>

15. Этика делового общения [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие. – Электрон. текстовые данные. – Комсомольск-на-Амуре: Амурский гуманитарно-педагогический государственный университет, 2009. – 97 с. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/22251.html>

8. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Обучающимся предоставлена возможность индивидуального доступа к следующим электронно-библиотечным системам:

– Электронная библиотека РГРТУ [Электронный ресурс]. – Режим доступа: из корпоративной сети РГРТУ – по паролю. – URL: <https://elib.rsreu.ru/>

– Электронно-библиотечная система «IPRbooks» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: доступ из корпоративной сети РГРТУ – свободный, доступ из сети Интернет – по паролю. – URL: <https://iprbookshop.ru/>.

9. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ

При реализации программы магистратуры, применяются элементы информационных технологий:

– удаленные информационные коммуникации между студентами и преподавателем, ведущим лекционные и практические занятия, посредством электронной почты, позволяющие осуществлять оперативный контроль графика выполнения и содержания контрольных заданий, решение организационных вопросов, удаленное консультирование;

– поиск информации для выполнения самостоятельной работы и контрольных заданий;

– выполнение студентами заданий с использованием лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, установленного на рабочих местах студента в компьютерных классах и в помещениях для самостоятельной работы, а также для выполнения самостоятельной работы в домашних условиях.

Перечень лицензионного программного обеспечения:

– операционная система Windows XP (Microsoft Imagine, 700102019);

– Kaspersky Endpoint Security (Коммерческая лицензия на 1000 компьютеров №2304-180222-115814-600-1595);

– LibreOffice, лицензия LGPLv3\$;

Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем:

– Справочная правовая система «Консультант Плюс» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: доступ из корпоративной сети РГРТУ – свободный;

– Справочная правовая система «Консультант Плюс Регион» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: доступ из корпоративной сети РГРТУ – свободный.

10. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ

ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО

Для освоения дисциплины необходимы следующие материально-технические ресурсы:

1) учебная аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, оборудованная аудиторной доской;

2) помещение для самостоятельной работы, оснащенное компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду РГРТУ.

№ п/п	Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензированного программного обеспечения.
1	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, №115, лабораторный корпус	Специализированная мебель (30 посадочных мест), аудиторная доска, флипчарт – 2 шт., пробковая доска, демонстрационное оборудование и учебно-наглядные пособия, проектор, экран. ПК: ноутбук Samsung Intel Pentium B950 /4Gb – 1 шт.	Продукты Microsoft по программе DreamSpark Membership ID 700565239 (операционные системы семейства Windows). Kaspersky Endpoint Security (Коммерческая лицензия на 1000 компьютеров №2922-190228-101204-557-1191). Справочно-правовая система «КонсультантПлюс» (договор об информационной поддержке №1342/455-100 от 28.10.2011 г.) Свободное ОП: 7Zip-Manager, OpenOffice, LibreOffice.
2	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, №319, лабораторный корпус	Специализированная мебель (24 посадочных мест), аудиторная доска, экран, проектор Toshiba TDP-T45. ПК: Intel Pentium G3260/4Gb – 1 шт. Возможность подключения к сети «Интернет» и обеспечение доступа в электронную информационно-образовательную среду РГРТУ.	Операционная система Windows (Microsoft Imagine, номер подписки 700102019, бессрочно). Kaspersky Endpoint Security (Коммерческая лицензия на 1000 компьютеров №2922-190228-101204-557-1191). Справочно-правовая система «КонсультантПлюс» (договор об информационной поддержке №1342/455-100 от 28.10.2011 г.) Свободное ПО: 7Zip-Manager, OpenOffice, LibreOffice
3	Помещение для самостоятельной работы, №105, лабораторный корпус	Специализированная мебель (8 посадочных мест). ПК: Intel Pentium G620 – 1 шт., E 7200 DG31 – 1 шт. Возможность подключения к сети «Интернет» и обеспечение доступа в электронную информационно-образовательную среду РГРТУ.	Операционная система Windows (Microsoft Imagine, номер подписки 700102019, бессрочно). Kaspersky Endpoint Security (Коммерческая лицензия на 1000 компьютеров №2922-190228-101204-557-1191). Справочно-правовая система «КонсультантПлюс» (договор об информационной поддержке №1342/455-100 от 28.10.2011 г.) Свободное ПО: 7Zip-Manager, OpenOffice, LibreOffice
4	Помещение для самостоятельной работы, №502, лабораторный корпус	Специализированная мебель (37 посадочных мест), аудиторная доска.	Операционная система WindowsXP (MicrosoftImagine, номер подписки 700102019,

№ п\п	Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензированного программного обеспечения.
	(компьютерный класс)	ПК: Intel Celeron CPVJ1800 – 25 шт. Возможность подключения к сети «Интернет» и обеспечение доступа в электронную информационно-образовательную среду РГРТУ.	бессрочно) Kaspersky Endpoint Security Коммерческая лицензия на 1000 компьютеров №2304-180222-115814-600-1595) Справочно-правовая система «КонсультантПлюс» (договор об информационной поддержке №1342/455-100 от 28.10.2011 г.) Свободное ОП: LibreOffice

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РЯЗАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ РАДИОТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ В.Ф. УТКИНА»

Кафедра «Экономика, менеджмент и организация производства»

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Б1.Б.05 «КОММУНИКАЦИИ В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ СФЕРЕ»

Направление подготовки
38.04.02 Менеджмент

Направленность (профиль) подготовки
«Производственный менеджмент»

Уровень подготовки
Академическая магистратура

Квалификация выпускника – магистр

Форма обучения – очно-заочная

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Оценочные материалы – это совокупность учебно-методических материалов (контрольных заданий, описаний форм и процедур проверки), предназначенных для оценки качества освоения обучающимися данной дисциплины как части ОПОП.

Цель – оценить соответствие знаний, умений и владений, приобретенных обучающимся в процессе изучения дисциплины, целям и требованиям ОПОП в ходе проведения промежуточной аттестации.

Промежуточная аттестация по дисциплине – зачет. Форма проведения зачета – тестирование и решение практических ситуаций. При необходимости, проводится теоретическая беседа с обучаемым для уточнения оценки. Выполнение заданий на практических занятиях в течение семестра и заданий на самостоятельную работу является обязательным условием для допуска к зачету.

2. ПАСПОРТ ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины (результаты по разделам)	Код контролируемой компетенции (или её части)	Наименование оценочного средства
1	Введение в теорию коммуникации.	ОПК-1, ОПК-2	Зачет
2	Основные понятия.	ОПК-1, ОПК-2	Зачет
3	Социально-психологический механизм деловой коммуникации	ОПК-1, ОПК-2	Зачет
4	Деловое общение и культура речи	ОПК-1, ОПК-2	Зачет
5	Организационные коммуникации	ОПК-1, ОПК-2	Зачет
6	Деловой речевой этикет, имидж.	ОПК-1, ОПК-2	Зачет
7	Невербальная коммуникация.	ОПК-1, ОПК-2	Зачет
8	Деловая коммуникация в сетевом пространстве.	ОПК-1, ОПК-2	Зачет
9	Переговоры.	ОПК-1, ОПК-2	Зачет

3. ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ И КРИТЕРИЕВ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ

Шкала оценки сформированности компетенций

а) описание критериев и шкалы оценивания тестирования:

За каждый тестовый вопрос назначается максимально 1 балл в соответствии со следующим правилом:

- 1 балл – ответ на тестовый вопрос полностью правильный;
- 0,5 балла – отчет на тестовый вопрос частично правильный (выбраны не все правильные варианты, указаны частично верные варианты);
- 0 баллов – ответ на тестовый вопрос полностью не верный.

б) описание критериев и шкалы оценивания решения практической ситуации:

Шкала оценивания	Критерий
10 баллов (эталонный уровень)	<ul style="list-style-type: none">– практическая ситуация решена в рамках регламента, установленного на выполнение задания;– студент приводит полную четкую аргументацию выбранного решения на основе качественно сделанного анализа;– демонстрируются хорошие теоретические знания, сделан структурированный и детализированный анализ кейса, имеется собственная обоснованная точка зрения на проблему(ы) и причины ее (их) возникновения;– представлены возможные варианты решения, четко и аргументировано обоснован окончательный выбор одного из

Шкала оценивания	Критерий
	альтернативных решений; – студент уверенно и быстро отвечает на заданные вопросы;
7 баллов (продвинутый уровень)	– практическая ситуация решена в рамках установленного регламента; – студент не приводит полную четкую аргументацию выбранного решения; – имеет место излишнее теоретизирование, или наоборот, теоретическое обоснование ограничено, имеется собственная точка зрения на проблемы, но не все причины ее возникновения установлены. – сделан не полный анализ кейса, без учета ряда фактов, выявлены не все возможные проблемы, для решения могла быть выбрана второстепенная, а не главная проблема; – затруднена четкая аргументация окончательного выбора одного из альтернативных решений; – на дополнительные вопросы студент отвечает с некоторым затруднением
4 баллов (пороговый уровень)	– практическая ситуация решена менее чем на половину, но в рамках установленного регламента – студент расплывчато раскрывает решение, не может четко аргументировать сделанный выбор, показывает явный недостаток теоретических знаний; – выводы слабые, свидетельствуют о недостаточном анализе фактов, собственная точка зрения на причины возникновения проблемы не обоснована или отсутствует; – не сделан детальный анализ кейса, далеко не все факты учтены, для решения выбрана второстепенная, а не главная проблема, отсутствует четкая аргументация окончательного выбора решения; – студент на вопросы отвечает с трудом или не отвечает совсем.
0 баллов	Студент не решал практическую ситуацию и не соблюдал установленный регламент

На зачет выносятся 20 тестовых вопросов и 2 практических ситуаций. Максимально студент может набрать 40 баллов. Итоговый суммарный балл студента, полученный при прохождении промежуточной аттестации, переводится в традиционную форму по шкале «зачтено», «не зачтено».

Баллы, полученные студентом	Оценка
31 – 40 (эталонный уровень)	«Зачтено» Обязательным условием является выполнение всех предусмотренных в течении семестра заданий (на практических занятиях и при самостоятельной работе)
21 – 30 (продвинутый уровень)	«Зачтено» Обязательным условием является выполнение всех предусмотренных в течении семестра заданий (на практических занятиях и при самостоятельной работе)
11 – 20 (пороговый уровень)	«Зачтено» Обязательным условием является выполнение всех предусмотренных в течении семестра заданий (на практических занятиях и при самостоятельной работе)
10 и менее	«Не зачтено»

4. ТИПОВЫЕ КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ ИЛИ ИНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

4.1. Промежуточная аттестация

Коды компетенций	Результаты освоения ОПОП Содержание компетенций
ОПК-1	готовностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач профессиональной деятельности

а) типовые тестовые вопросы:

- Продолжительность информативной деловой беседы по телефону:
 - около 1 мин.**
 - более 3 мин.
- Задачи, которые решаются в начале беседы:
 - установление контакта с собеседником**
 - стимулирование собеседника к выполнению намеченной деятельности
- Деловое совещание – это ...
 - форма организованного, целенаправленного взаимодействия руководителя с коллективом посредством обмена мнениями**
 - обмен мнениями для достижения какой-либо цели, выработки соглашения сторон
- Речевой оборот, использующийся для убеждения партнера:
 - я в этом совершенно уверен**
 - давайте уточним детали
- Фраза, характерная для делового совещания:
 - Каковы возможные варианты решения проблемы?**
 - Вас беспокоит
- Многостороннее общение – это:
 - монологическая форма делового общения;
 - полилогическая форма делового общения;**
 - диалогическая форма делового общения.
- К невербальным средствам общения относятся:
 - говорение;
 - письменная речь;
 - тон голоса;**
 - устная речь;
 - слушание;
 - чтение.
- Общение - это...
 - Это совместная деятельность.
 - Процесс установления и развития контактов между людьми.**
 - Связь с другими членами общества.
- Действие какого фактора вызывает ошибки восприятия в общении?
 - Фактор превосходства.**
 - Фактор мобильности.
 - Фактор доступности
- Какова цель делового общения?
 - Приятное времяпрепровождение.
 - Расширение кругозора.
 - Достижение предметной договоренности.**
- Культура делового общения - это...
 - Высокий уровень умения общаться в деловом мире.**
 - Умение слушать и слышать.
 - Умение выступать публично.
- Типичной ошибкой слушания является...
 - Выяснение.

- б) **Перебивание.**
 - в) Перефразирование.
13. Любое общение начинается...
- а) С обсуждения основного вопроса.
 - б) С принятия решения.
 - в) **С контакта.**
14. Что такое речевой этикет?
- а) Совокупность специальных приемов и навыков, с помощью которых происходит выявление, поддержание и обыгрывание коммуникативных статусов партнеров по общению.
 - б) **Регулирующие правила речевого поведения, система национально специфичных стереотипных, устойчивых формул общения, принятых и предписанных обществом для установления контакта собеседников, поддержания и прерывания контакта в избранной тональности.**
 - в) Набор поведенческих стереотипов, маркирующих те или иные ситуации.
15. Сетевой этикет настоятельно советует...
- а) Оскорблять и переходить на личности.
 - б) Публиковать личные письма без согласия авторов.
 - в) **Уважать собеседников.**
16. Психологическим приемом вступления в деловой контакт является...
- а) **Естественная, добрая, чуть сдержанная улыбка.**
 - б) Искусственная, чуть презрительная улыбка.
 - в) Настоящая, чуть насмешливая улыбка.
17. При деловом общении предпочтительно использовать...
- а) Утверждения.
 - б) Уточнения.
 - в) **Вопросы.**
18. Деловая беседа – это...
- а) Выступление нескольких людей преимущественно на одну тему.
 - б) **Межличностное речевое общение, предполагающее обмен взглядами, точками зрения, мнениями, информацией, направленное на решение той или иной проблемы.**
 - в) Общественное представление чего-либо нового, недавно появившегося, созданного.
19. Что не относится к формам делового общения?
- а) **Митинги, демонстрации.**
 - б) Собрания, совещания.
 - в) Пресс-конференции, брифинги.
20. Презентация – это...
- а) Обсуждение с целью заключения согласия между кем-либо по какому-либо вопросу.
 - б) **Общественное представление чего-либо нового, недавно появившегося, созданного.**
 - в) Выступление нескольких людей преимущественно на одну тему.

б) типовые практические задания:

1. На пути эффективных коммуникаций встречаются следующие барьеры. (Отметьте ваши варианты и прокомментируйте свой выбор):

1. экономические; 2. физические; 3. временные; 4. юридические; 5. семантические.

Ответ: 2, 3, 5

2. Прочитайте диалог и определите вид речевой тактики, которую применил Менеджер В. Раскройте суть техники.

Менеджер А. Ты совершенно напрасно распорядился взять человека из моего отдела для подготовки этой презентации!

Менеджер В. Это больше не повторится.

Менеджер А. Она мне самому нужна была сегодня, ты понимаешь? Ты поставил меня в трудное положение!

Менеджер В. Это больше не повторится.

Менеджер А. И вообще, почему ты считаешь, что можешь через мою голову распоряжаться моими сотрудниками?

Менеджер В. Это больше не повторится.

Ответ: Тактика испорченной пластинки, в ответ на нападение адресат формулирует емкую фразу, содержащую важное сообщение нападающему или манипулятору. Эта фраза должна быть такой, чтобы ее можно было повторить несколько раз, не нарушая осмысленности разговора. В сущности, она должна даже несколько опережать разговор. Она должна содержать в себе то, к чему собеседники придут на третьем витке разговора. Они могли бы прийти к этому и на первом витке, если бы нападающий не был так взвинчен.

3. Правильная речь выстраивается по схеме (поставьте правильную нумерацию):

- а) заключение
- б) изобретение аргументов
- в) опровержение
- г) вступление
- д) доказательство
- е) дискуссия

Ответ: г, е, б, в, д, а.

4. Структурируйте презентацию. (поставьте правильную нумерацию)

Часть 1 –Опровержение

Часть 2 –Воззвание

Часть 3 – Повествование

Часть 4 – Заключение

Часть 5 – Описание

Часть 6 – Обращение

Часть 7 - Обозначение темы

Часть 8 -Доказательство

Ответ: 6,7,3,5, 8,1, 2, 4.

5. Путь оратора при подготовке к публичному выступлению (поставьте правильную последовательность букв)

- а) изучение сегмента аудитории
- б) изучение техники воздействия на аудиторию
- в) изучение идеалов аудитории
- г) изучение каналов коммуникации аудитории

Ответ: а, в, г, б

6. Составьте письмо-приглашение организационного комитета «Экспоцентр» с предложением посетить международную специализированную выставку «Экономия материальных и топливно-энергетических ресурсов в строительстве и промышленности». Выставка проходит в павильоне выставочного комплекса на Красной Пресне.

7. Составьте список комплиментов для делового взаимодействия:

- переговоры с представителями госструктуры
- новый сотрудник в подразделении
- сотрудник вернулся из отпуска
- сотрудникам подразделения после завершения трудной рабочей недели.

Коды компетенций	Результаты освоения ОПОП Содержание компетенций
ОПК-2	готовностью руководить коллективом в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия

а) типовые тестовые вопросы:

1. Процесс воздействий на людей, порожденный системой неформальных отношений - это...

- а) **Лидерство.**
 - б) Руководство.
 - в) Приспособление.
2. Какой стиль руководства характеризуется признанием необходимости коллегиальных способов принятия решений?
- а) Авторитарный.
 - б) **Демократический.**
 - в) Нейтральный (попустительский).
3. Выберите тип конфликта, который вызывается различными психологическими факторами внутреннего мира личности: потребностями, интересами, желаниями, чувствами, ценностями, мотивами и т. п.
- а) Межличностный.
 - б) Межгрупповой.
 - в) **Внутриличностный.**
4. При разрешении конфликтной ситуации надо придерживаться следующего правила:
- а) **Стараться придерживаться многоальтернативного подхода и, настаивая на своем предложении, не отвергать предложение партнера, задав себе вопрос: "Разве я никогда не ошибаюсь?"**
 - б) Необходимо преувеличивать свои заслуги и демонстрировать знаки превосходства.
 - в) Постоянно обвинять и приписывать только партнеру ответственность за возникшую ситуацию.
5. Уважение к говорящему и ощущение контакта с ним характерно для следующего этапа процесс «слушания»:
- а) «мы слышим слова, но на самом деле не слушаем»;
 - б) **«слушание-сопереживание»;**
 - в) «слушание с временным отключением».
6. Процесс слушания пассивен, реакции на высказанное снижены на следующем этапе:
- а) **«мы слышим слова, но на самом деле не слушаем»;**
 - б) «слушание-сопереживание»;
 - в) «слушание с временным отключением».
7. В деловом взаимодействии для сбора необходимых сведений используется следующий вид вопросов:
- а) ознакомительный;
 - б) **информационный;**
 - в) провокационный.
8. В деловом взаимодействии для проверки, следит ли партнер за вашей мыслью используется следующий вид вопросов:
- а) провокационный;
 - б) ознакомительный;
 - в) **контрольный.**
9. Заключающий вид вопроса используется:
- а) **для подведения итогов делового взаимодействия;**
 - б) чтобы выйти на взаимопонимание, добиться одобрения;
 - в) в случае если партнер отклоняется от темы беседы, с помощью этого вопроса его "возвращают" к нужной теме.
10. Установление обратной связи происходит с помощью:
- а) **перефразирование;**
 - б) повторение;
 - в) говорение.
11. Возникновение при восприятии человека человеком привлекательности одного из них для другого называется:
- а) аттракция;
 - б) **перцепция;**
 - в) симплификация.
12. Встреча официальных лиц с журналистами по какому-либо вопросу, посвященная изложению позиций правительства – это:
- а) брейнсторминг;

- б) брифинг;
 - в) инсайт.
13. Вызвать у делового партнера определенные чувства и сформировать ценностные ориентации и установки; убедить в правомерности стратегий взаимодействия; сделать своим единомышленником – это является целью:
- а) **убеждающей коммуникации**
 - б) экспрессивней коммуникации
 - в) познавательней коммуникации
14. Оказать внушающее воздействие на делового партнера для изменения мотивации, ценностных ориентаций и установок, поведения и отношения – это цель:
- а) ритуальной коммуникации
 - б) экспрессивной коммуникации
 - в) **суггестивной коммуникации**
15. Речь, призывающая к действию: новому, к продолжению или прекращению прежнего:
- а) эпидейктическая
 - б) информационная
 - в) **агитационная**
16. Наилучшим образом показать свои профессионально важные деловые и личные качества – это основная задача:
- а) **самопрезентации**
 - б) социализации
 - в) социального контроля
17. Стил ь коммуникаций основанный на поиске взаимного согласия сторон общения по поводу результирующих действий
- а) обвинительный стил ь;
 - б) директивный стил ь;
 - в) **стил ь разрешения проблем**
18. Конфликты, при которых разрушаются межличностные связи, резко снижается эффективность работы, а решение проблемы становится невозможным:
- а) **деструктивные конфликты**
 - б) конструктивные конфликты
 - в) не подходит ни один вариант из предложенных
19. Член общества, находящийся в постоянном контакте с людьми и выступающий посредником между средствами массовой информации и коммуникантом:
- а) **менеджер по связям с общественностью**
 - б) лидер мнений (ключевой коммуникатор)
 - в) имиджмейкер
20. Приятие личности собеседника, проявление уважения к нему, вне зависимости от его достоинств и недостатков – одна из установок ... тактики общения:
- а) директивной
 - б) **понимающей**
 - в) принижающе – уступчивой.

б) типовые практические задания:

1. Вы недавно назначены менеджером по кадрам. Вы еще плохо знаете сотрудников фирмы, сотрудники еще не знают вас в лицо. Вы идете на совещание к генеральному директору. Проходите мимо курительной комнаты и замечаете двух сотрудников, которые курят и о чем-то оживленно беседуют. Возвращаясь с совещания, которое длилось один час, вы опять видите тех же сотрудников в курилке за беседой.

Как бы вы поступили в данной ситуации? Что вы им скажете?

2. Проанализируйте начало переговоров об изъятии у профессора Преображенского двух комнат в его квартире (Повесть М. Булгакова «Собачье сердце» <https://www.youtube.com/watch?v=CTERKXsEEQE>). Ответьте на следующие вопросы:

- 1) Какова цель участников переговоров?
- 2) Почему профессор, догадываясь о цели визита представителей домкома, всячески оттягивает начало разговора о сути дела, спорит по маловажным для них вопросам,

поучает гостей?

- 3) Почему участники переговоров не следуют распространенной рекомендации – быть максимально вежливыми с партнерами?
- 4) Какой стиль переговоров используют партнеры? Доброжелательны ли они друг к другу? Стараются ли они достигнуть компромисса?
- 5) Каким правилам этикета учит профессор Преображенский представителей домкома? Зачем он это делает?
- 6) Насколько соответствует правилам этикета поведение самого профессора? Проанализируйте формулы обращений партнеров по переговорам. Почему они столь важны для них?

3. Какая «безобидная» распространенная фраза секретарей вызывает отрицательные эмоции у руководителей?

- 1) «честно говоря...»;
- 2) «по-моему этим занимается кто-то другой»;
- 3) «этого мне никто не говорил»;
- 4) не стоит употреблять все эти фразы

4. Составьте профессиональный этический кодекс вашей будущей фирмы. Отрадите в нем основные ценности, принципы и правила поведения сотрудников.

5. Проанализируйте кейс и аргументируйте ответы на вопросы (следующие за кейсом)

Менеджер по продажам - Том Коллинз отправился в командировку в г. Х. Его целью было представить свою компанию, занимающуюся выпуском телевизоров, К. Аль-Джабри – президенту ритейлинговой группы.

После того, как Том Коллинз прибыл в г. Х, его оповестили, что встреча с К. Аль-Джабри откладывается на два дня. Когда, через два дня, встреча состоялась, Коллинз был удивлён, что на встрече присутствовали другие сотрудники Аль-Джабри.

Во время первой встречи Коллинз отклонил предложение Аль-Джабри выпить кофе, (прежде чем перейти к делам) ответил отрицательно на вопрос «Как Вам виды г. Х?» (мотивируя это тем, что был крайне занят бумагами эти 2 дня).

Аль-Джабри во время встречи часто отвлекался на телефонные звонки. Коллинза это явно раздражало. Он скорее хотел перейти к делу. К тому же, казалось, что его собеседника больше интересовали английские футбольные команды, о которых он всё время пытался поговорить вместо того, чтобы заняться обсуждением конкретных деловых вопросов.

Когда Коллинз выразил восхищение картиной, висевшей на стене офиса, Аль-Джабри предложил Коллинзу взять её в подарок. Это предложение сильно смутило Коллинза.

Два дня спустя, на новой встрече Коллинз представил новую продукцию своей компании. На встрече присутствовали сотрудники компании. Они задавали ему вопросы, касающиеся технических характеристик продукции, на многие из которых Коллинз не смог ответить.

На следующий день Коллинз спросил Аль-Джабри – будет ли он заключать сделку на поставку телевизоров. Аль-Джабри ответил «Как бог даст». Коллинз подумал, что это означает – ДА.

Коллинз не подписал контракт и уехал с надеждой, что подписание откладывается. Когда через месяц он отправил письмо в компанию, ему ответили, что Аль-Джабри в командировке.

- 1) Из какой страны Коллинз?
- 2) Из какой страны Аль-Джабри?
- 3) Назовите 6 причин неудавшейся сделки. Аргументируйте Ваш ответ.

6. Проанализируйте кейс и аргументируйте ответы на вопросы (следующие за кейсом)

Генеральный директор компании «Спортивный инвентарь для игры в гольф» Карсон Мартин отправился с деловым визитом в Осаку. Его цель – деловая встреча Ясио Мацумото, генеральным директором компании, занимающейся производством спортивных товаров.

Мартин пришёл на встречу с Мацумото вовремя. Мартин рассчитывал, что встреча пройдёт tet-a-tet. Однако, на встрече также присутствовали коллеги Мацумото. Мартин был несколько расстроен.

После процедуры знакомства Мацумото и Мартин обменялись визитками. Мартин сразу же положил визитку в бумажник. Мацумото некоторое время внимательно изучал визитку.

После небольшого обсуждения Мартин задал вопрос - «Вы хотите быть нашим эксклюзивным агентом в Японии?». Мацумото, казалось, смутился и некоторое время спустя ответил – «Мы рассмотрим Ваше предложение». Мартин попытался выяснить, что означает его ответ. Мацумото ответил, что прежде, чем принять решение, ему необходимо проконсультироваться с коллегами из

других подразделений компании.

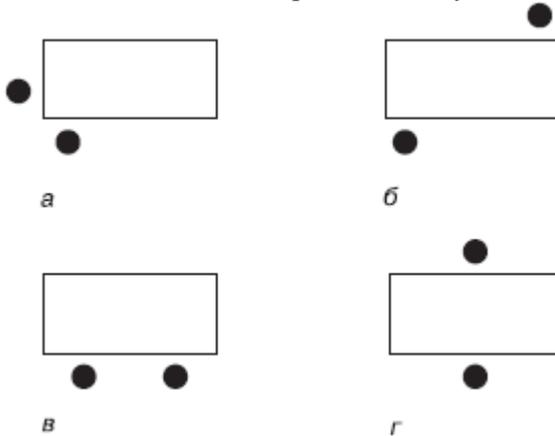
После встречи Мацумото пригласил Мартина на обед. Мацумото оценил умение Мартина пользоваться хаси (японскими палочками для еды). Мартин преподнёс Мацумото 2 подарка: книгу-путеводитель по провинции Онтарио (Канада), завернутую в красную бумагу и красивый букет из белых лилий для его жены.

6 месяцев Мацумото и Мартин не встречались и не общались. Однако, через полгода Мартин получил письмо от Мацумото следующего содержания – «Пожалуйста, возвращайтесь в Осаку как можно быстрее. Мы хотим обсудить с Вами условия агентского соглашения».

- 1) Что Мартин сделал правильно?
- 2) Какие ошибки допустил Мартин?

7. Какие из предложенных позиций расположения за столом (рис.) наиболее подходят для следующих ситуаций:

- 1) спокойной рабочей беседы
- 2) для короткого конкретного разговора с подчиненным
- 3) для совместной работы с документами



Ответ: 1) - а 2) - в 3) - в

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РЯЗАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ РАДИОТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ В.Ф. УТКИНА»

Кафедра «Экономика, менеджмент и организация производства»

МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.Б.05 «КОММУНИКАЦИИ В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ СФЕРЕ»

Направление подготовки
38.04.02 Менеджмент

Направленность (профиль) подготовки
«Производственный менеджмент»

Уровень подготовки
Академическая магистратура

Квалификация выпускника – магистр

Форма обучения – очно-заочная

1. ПЛАН ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

Практическое занятие 1

Тема 3. Социально-психологический механизм деловой коммуникации

Цель: систематизация знаний о структуре, видах, функции общения.

Задание для практического занятия-семинара

1. Понятие Коммуникация (его отличие от общения).
2. Охарактеризуйте структуру общения, функции, виды общения. Вербальные и невербальные средства общения.
3. Практикум «Small talk»

Задания для самостоятельной работы

1. Составление диалогов по теме «Small talk»
2. Контрольные задания по теме.

Рекомендуемая литература:

Основная: [1, 2, 4, 5]

Дополнительная: [1, 4, 5, 6, 7, 9]

Практическое занятие 2

Тема 4. Деловое общение и культура речи

Цель: систематизация знаний о коммуникативной компетенции.

Задание для практического занятия-семинара

1. Дискуссия «Что такое коммуникативная компетенция?»
2. Обсуждение «Критерии оценки коммуникативных компетенций»

Задания для самостоятельной работы

1. Составьте паспорт коммуникативной компетенции менеджера\руководителя организации.

Рекомендуемая литература:

Основная: [1, 2, 4]

Дополнительная: [3, 5, 6, 8]

Практическое занятие 3

Тема 5. Организационные коммуникации

Цель: Определение базовых компонентов и моделирование организационной коммуникационной структуры. Модели организационной коммуникации. Коммуникативные процессы в организациях.

Задание для практического занятия

1. Проектирование ситуаций делового общения (авторское моделирование, опыт)
2. Кейсы по теме.

Вопросы для обсуждения

1. Основные речевые стратегии в организации
2. Разработать базовые компоненты коммуникативной стратегии организации.
3. Представить авторскую модель организации и коммуникативных стратегий в ней.

Задания для самостоятельной работы

1. Проектная работа – разработать «компанию» своей мечты с учётом всех её основных составляющих. Определить структуру коммуникации, процессы, коммуникативные стратегии.
2. Контрольные задания по теме.

Рекомендуемая литература

Основная: [1, 2, 4, 5]

Дополнительная: [3, 4, 6, 8]

Практическое занятие 4 **Тема 6. Деловой речевой этике, имидж**

Цель: рассмотреть сущность и содержание понятий Имиджелогия и паблик релейшнз

Задание для практического занятия

1. Разработка «PR-кампания для:

- Компании по производству мягких игрушек
- Автотехцентра
- Юридической фирмы
- Производственного объединения
- Косметического салона
- Нового ресторана
- Образовательного центра

Задания для самостоятельной работы:

1. Напишите эссе на тему: «Из каких компонентов складывается имидж фирмы?»

Рекомендуемая литература:

Основная: [1, 2, 3, 4, 5]

Дополнительная: [2, 4, 6, 7,8,]

Практическое занятие 5 **Тема 6. Деловой речевой этике, имидж**

Цель: формирование умений вербальной коммуникации в профессиональной деятельности специалистов. Получить навыки составления резюме, отчётов, деловых писем.

Задание для практического занятия

1. Составление презентации по проекту «Компания моей мечты».
2. Практика написания деловых писем.

Рекомендуемая литература

Основная: [1, 2, 4, 5]

Дополнительная: [2, 3, 4, 6, 8]

Практическое занятие 6 **Модуль 7. Невербальная коммуникация.**

Цель: ознакомление с цивилизационным языком жестов. Проксемика. Хронемика.

Задание для практического занятия

1. Анализ языка жестов на примере (просмотр видео).

Задания для самостоятельной работы:

В рамках самостоятельной работы предлагается выполнить письменную работу по теме:
Невербальная коммуникация: Восток vs. Запад

Рекомендуемая литература:

Основная: [1, 2, 3, 4, 5]

Дополнительная: [2, 5, 8, 7, 9]

Практическое занятие 7

Модуль 7. «Невербальная коммуникация»

Цель: осмысление понятий: кинесика, частика, паралингвистика.

Задание для практического занятия

1. Деловая игра «Акулы и дельфины». Группа делится на команды. Команды получают кейсовые задания для отработки на практике.

Задания для самостоятельной работы

Напишите эссе на одну из тем:

1. Невербальная коммуникация в жестких переговорах
2. Влияние невербальной коммуникации на имидж руководителя
3. Парадоксы невербальных коммуникаций в различных культурах.

Рекомендуемая литература:

Основная: [1, 2, 3, 4, 5]

Дополнительная: [2, 3, 4, 5, 7, 10]

Практическое занятие 8-9.

Модуль 8. Деловая коммуникация в сетевом пространстве.

Цель: формирование умений корректного вербального и невербального поведения при диалоге в сетевом пространстве

Задание для практического занятия

1. Индивидуальные и групповые проекты-презентации по теме «Социальные сети».

Задания для самостоятельной работы:

1. В рамках самостоятельной работы предлагается выполнить презентационный проект на одну из тем:
 - Социальная сеть «Facebook»
 - Социальная сеть «Вконтакте»
 - Социальная сеть «Пинтерес»
 - Социальная сеть «Твиттер»
 - Социальная сеть «Инстаграм»
 - Особенности общения в мессенджерах

Рекомендуемая литература:

Основная: [1, 3, 5]

Дополнительная: [1, 2, 3, 9,10]

Практическое занятие 10

Модуль 8. Деловая коммуникация в сетевом пространстве.

Цель: навыки работы в цифровом пространстве с учётом этики делового общения.

Задание для практического занятия

1. Создание блогов, лонгридов, лэндингов. Выполнение заданий по наполнению блога (сайта) организации «Компания моей мечты».

Задания для самостоятельной работы

1. Самостоятельная работа в Tilda Publishing.

Рекомендуемая литература:

Основная: [1, 3, 5]

Дополнительная: [1, 2, 3, 9,10]

Практическое занятие 11-12

Тема 9. «Переговоры».

Цель: освоение стратегий и тактик ведения переговоров

Задание для практического занятия

1. Деловая игра «Заключение сделки». 2. Группа делится на команды. Команды получают кейсовые задания для проигрывания.
2. Деловая игра «Переговоры с Профсоюзами». Группа делится на команды. Команды получают кейсовые задания для проигрывания.

Задания для самостоятельной работы

1. Работа в sdo.rsreu.ru с интерактивным учебным курсом «Культура речи и деловое общение»
Автор - Кадырова Э.А. (Модуль 8 – курс Starting business English \lesson 8)

Рекомендуемая литература:

Основная: [1, 2, 4, 5]

Дополнительная: [1, 2, 4, 5, 6, 8, 9]

2. КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ НА ЗАЧЕТ

1. Деловые коммуникации как научно-практическая дисциплина (статус, объект, цели, задачи: основные понятия)
2. Функции языка и речи, структура языка и речи, их взаимосвязь.
3. Основные риторические категории
4. Понятие общения, делового общения, коммуникации.
5. Основные функции общения.
6. Виды общения (классификация по различным основаниям), структура общения (по Г. М. Андреевой).
7. Коммуникативный процесс. Особенности передачи информации.
8. Взаимодействие в процессе общения. Стратегии взаимодействия.
9. Восприятие партнеров по общению.
10. Виды общения: монологическое, ритуальное, диалогическое.
11. Типы межличностного общения: императивное, манипулятивное и диалогическое.
12. Деловые коммуникации: структура, виды
13. Формы делового общения (общая характеристика)
14. Вербальное деловое общение (умение слушать и вести беседу)
15. Барьеры в деловой коммуникации и пути их преодоления.
16. Невербальная коммуникация (виды)
17. Правила подготовки и проведения деловой беседы.
18. Правила подготовки и проведения деловых переговоров.
19. Правила подготовки и проведения служебного совещания.
20. Правила подготовки и проведения публичного выступления.
21. Телефонный разговор в деловом общении.
22. Слушание в структуре делового общения. Профессиональное слушание.
23. Активное и пассивное слушание. Техники активного слушания.
24. Характеристика манипулятивного делового общения.
25. Основные способы психологического воздействия: убеждение, внушение, принуждение, заражение.
26. Способы манипуляций в деловом общении. Защита от манипуляций в деловом общении.
27. Этикетные нормы в деловом общении (речевой этикет).
28. Профессиональная этика: понятие, виды, особенности.
29. Этические кодексы современных деловых компаний. Этика делового общения в организации.

30. Внутренний и внешний имидж как создание образа.
31. Культура внешности.
32. Манеры поведения.
33. Имидж как средство делового общения.
35. Национально-культурные особенности делового общения: восточная и западная традиции.
36. Модели коммуникации.
37. Цифровой этикет в деловой коммуникации
38. Организационная коммуникация: виды коммуникативных стратегий
39. Горизонтальные коммуникации в организации (понятие «Бирюзовая» организация)
40. Коммуникация в адхократических и классических (традиционных) организационных структурах.

3. РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЕ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Самостоятельное изучение тем учебной дисциплины способствует:

- закреплению знаний, умений и навыков, полученных в ходе аудиторных занятий;
- углублению и расширению знаний по отдельным вопросам и темам дисциплины;
- освоению умений прикладного и практического использования полученных знаний;

освоению умений по аргументированному, взвешенному построению речи.

Самостоятельная работа как вид учебной работы может использоваться на лекциях, и практических занятиях, а также иметь самостоятельное значение – внеаудиторная самостоятельная работа обучающихся – при подготовке к лекциям и практическим занятиям, написании докладов, подготовке к презентации, зачёту.

Основными видами самостоятельной работы по дисциплине являются: составление резюме, трудовых контрактов, деловых писем, меморандумов и т. д.

Доработка конспекта лекции с применением учебника, методической и дополнительной литературы; изучение и конспектирование первоисточников; подбор иллюстраций (примеров) к теоретическим положениям; подготовка сообщения, доклада, презентации на заданную тему, самостоятельное изучение отдельных вопросов и тем курса.

4. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ПОДГОТОВКЕ ЭССЕ

Эссе от французского «essai», англ. «essay», «assay» – попытка, проба, очерк; от латинского «exagium» – взвешивание. Создателем жанра эссе считается М. Монтень («Опыты», 1580 г.). Это прозаическое сочинение – рассуждение небольшого объема со свободной композицией. Жанр критики и публицистики, свободная трактовка какой-либо проблемы. Эссе выражает индивидуальные впечатления и соображения по конкретному поводу или вопросу и заведомо не претендует на определяющую или исчерпывающую трактовку предмета. Как правило, эссе предполагает новое, субъективно окрашенное слово о чем-либо и может иметь философский, историко-биографический, публицистический, литературно-критический, научно-популярный, беллетристический характер.

Эссе студента – это самостоятельная письменная работа **на тему, предложенную преподавателем. Цель эссе состоит в развитии навыков самостоятельного творческого мышления и письменного изложения собственных мыслей.** Писать эссе чрезвычайно полезно, поскольку это позволяет автору научиться четко и грамотно формулировать мысли, структурировать информацию, использовать основные категории анализа, выделять причинно-следственные связи, иллюстрировать понятия соответствующими примерами, аргументировать свои выводы; овладеть научным стилем речи.

Эссе должно содержать: четкое изложение сути поставленной проблемы, включать самостоятельно проведенный анализ этой проблемы с использованием концепций и аналитического инструментария, рассматриваемого в рамках дисциплины, выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме. В зависимости от специфики дисциплины формы эссе могут значительно дифференцироваться. В некоторых случаях это может быть анализ имеющихся статистических данных по изучаемой проблеме, анализ материалов из средств массовой информации и использованием изучаемых моделей, подробный разбор предложенной задачи с развернутыми мнениями, подбор и детальный анализ примеров, иллюстрирующих проблему и т.д.

Структура эссе

1. **Введение** – суть и обоснование выбора данной темы, состоит из ряда компонентов, связанных логически и стилистически;

На этом этапе очень важно правильно **сформулировать вопрос, на который вы собираетесь найти ответ в ходе своего исследования.**

При работе над введением могут помочь ответы на следующие вопросы: «Надо ли давать определения терминам, прозвучавшим в теме эссе?», «Почему тема, которую я раскрываю, является важной в настоящий момент?», «Какие понятия будут вовлечены в мои рассуждения по теме?», «Могу ли я разделить тему на несколько более мелких подтем?».

2. **Основная часть** – теоретические основы выбранной проблемы и изложение основного вопроса. Данная часть предполагает развитие аргументации и анализа, а также обоснование их, исходя из имеющихся данных, других аргументов и позиций по этому вопросу. В этом заключается основное содержание эссе и это представляет собой главную трудность. Поэтому важное значение имеют подзаголовки, на основе которых осуществляется структурирование аргументации; именно здесь необходимо обосновать (логически, используя данные или строгие рассуждения) предлагаемую аргументацию/анализ. Там, где это необходимо, в качестве аналитического инструмента можно использовать графики, диаграммы и таблицы.

В зависимости от поставленного вопроса анализ проводится на основе следующих категорий: причина – следствие, общее – особенное, форма – содержание, часть – целое, постоянство – изменчивость.

В процессе построения эссе необходимо помнить, что один параграф должен содержать только одно утверждение и соответствующее доказательство, подкрепленное графическим и иллюстративным материалом. Следовательно, наполняя содержанием разделы аргументацией (соответствующей подзаголовкам), необходимо в пределах параграфа ограничить себя рассмотрением одной главной мысли.

Хорошо проверенный (и для большинства – совершенно необходимый) способ построения любого эссе – использование подзаголовков для обозначения ключевых моментов аргументированного изложения: это помогает посмотреть на то, что предполагается сделать (и ответить на вопрос, хорош ли замысел). Такой подход поможет следовать точно определенной цели в данном исследовании. Эффективное использование подзаголовков - не только обозначение основных пунктов, которые необходимо осветить. Их последовательность может также свидетельствовать о наличии или отсутствии логичности в освещении темы.

3. **Заключение** – обобщения и аргументированные выводы по теме с указанием области ее применения и т.д. Подытоживает эссе или еще раз вносит пояснения, подкрепляет смысл и значение изложенного в основной части. Методы, рекомендуемые для составления заключения: повторение, иллюстрация, цитата, впечатляющее утверждение. Заключение может содержать такой очень важный, дополняющий эссе элемент, как указание на применение (импликацию) исследования, не исключая взаимосвязи с другими проблемами.

Требования к оформлению эссе:

1) оформление – титульный лист, содержание, введение, основная часть, заключение, список литературы, приложения (при необходимости);

2) список литературы – должен содержать не менее 5 наименований источников, использованных при написании работы (в т.ч. статистические, Интернет-источники), оформленные в соответствии с ГОСТ 7.0.5;

3) приложения – выносятся необходимые для иллюстрации и пояснения текста статистические и расчетные таблицы, графики, схемы, диаграммы, рисунки;

4) при оформлении эссе требуется воспользоваться компьютерными средствами (текстовые редакторы Microsoft Word, OpenOffice).

5) объем эссе – не должен превышать 5 страниц текста Times New Roman – 14, интервал одинарный.