ОДОБРЕНО
Учебно-методическим советом
Протокол № 10
« 8 » июня 2016 г.

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной работе
_____ Н. Ю. Филоненко
« 8 » июня 2016 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Деловые коммуникации

(Наименование дисциплины)

Направление подготовки 38.03.02 Менеджмент

Профиль подготовки «Управление малым бизнесом»

Квалификация (степень) выпускника бакалавр

Форма обучения очная, заочная

Кафедра Экономики и управления

Рассмотрено и одобрено на заседании кафедры
«27» июня 2016 г., Протокол № 6

Зав. кафедрой С.А. Демкина

Липецк, 2016

СОДЕРЖАНИЕ

1. Цель освоения дисциплины 3
2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОП 3
4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся 4
5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий 4
6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю) 32
7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) 38
8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля) 48
9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети Интернет, необходимых для освоения дисциплины (модуля) 49
10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля) 49
11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем 53
12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю) 53
ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ 54
ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ 55

1. Цель освоения дисциплины

Целью изучения дисциплины является приобретение будущими бакалаврами теоретических, методических и практических навыков по вопросам этики деловых отношений: природа этики деловых отношений; этика деятельности организации и руководителей; сущность вербального, невербального, дистанционного общения, манипуляций в общении, управление общением; правила деловых отношений; этикет делового человека и деловых отношений.

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОП

В результате освоения тематики дисциплины обучающийся должен овладеть способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации (компетенцией ОПК-4).

В результате освоения дисциплины студент **должен**

знать:

- основы психологии межличностных отношений в коллективе;
- основные теории и концепции взаимодействия людей в организации, включая вопросы мотивации, групповой динамики, командования, коммуникации, лидерства и управления конфликтами.

уметь:

- применять методы и средства познания для интеллектуального развития, повышения культурного уровня, профессиональной компетентности;
- организовывать командное взаимодействие для решений управленческих задач;
- анализировать коммуникационные процессы в организации и разрабатывать предложения по повышению их эффективности;
- логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь.

владеть:

– навыками деловых коммуникаций.

3. Место дисциплины в структуре ОП ВО

Дисциплина «Деловые коммуникации» относится к числу обязательных дисциплин вариативной части (Б1.В.ОД.14). Изучается в течение 5 семестра (очная форма обучения), (уст.), 7 семестр (заочная форма).

Дисциплина основывается на знаниях, приобретенных в результате освоения предшествующих дисциплин направления: «Культура речи и деловое общение», «Психология», «Социология», «Риторика», «Основы менеджмента»,

Изучение дисциплины формирует знания, необходимые при изучении последующих дисциплин: «Производственный менеджмент», «Система государственного и муниципального управления». «Методы принятия управленческих решений», прохождения Производственной практики.

4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Объем дисциплины - 3 зачетных единицы, 108 часов.

Очная форма обучения: контактная работа – 36 час. (лекции – 18 час.; практические занятия – 18 час.); экзамен – 18 час.; самостоятельная работа обучающихся – 54 час.

Заочная форма обучения: контактная работа - 12 часов (лекции – 6 час.; консультации – 6 час.); самостоятельная работа обучающихся – 96 час.

5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий

№ п/п	Раздел дисциплины	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах по очной/заочной формам обучения)				Формы текущего контроля Форма итогового контроля
		лекции	конс.	Интерактивные формы занятий	СРС	
1.	Тема 1. Вербальные средства коммуникации	1/1	1/-	Интерактивная лекция-визуализация с дискуссией	3/4	Собеседование, разбор конкретных ситуаций
2.	Тема 2. Слушание в деловой коммуникации	1/1	1/-		3/4	Собеседование, разбор конкретных ситуаций
3.	Тема 3. Невербальная коммуникация	1/-	1/-		3/8	Собеседование, разбор конкретных ситуаций
4.	Тема 4. Сознательное/бессознательное и ложь в речевой коммуникации	1/-	-		3/8	Собеседование, разбор конкретных ситуаций
5.	Тема 5. Манипуляции в общении	2/1	1/-	Интерактивная лекция-визуализация с дискуссией	3/6	Собеседование, разбор конкретных ситуаций
6.	Тема 6. Гендерный аспект коммуникативного поведения	1/1	-		3/6	Собеседование, разбор конкретных ситуаций
7.	Тема 7. Критика и комплименты в деловой коммуникации	-/1	2/-		3/6	Собеседование, разбор конкретных ситуаций
8.	Тема 8. Вопросы и ответы в деловой коммуникации	-/1	2/-		3/6	
9.	Тема 9. Барьеры в общении	1/-	2/1		3/6	
10.	Тема 10. Имидж делового человека	2/-	-/1	Разбор конкретных ситуаций по группам с обсуждением	3/6	Собеседование, разбор конкретных ситуаций
11.	Тема 11. Публичная речь	2/-	2/1		3/6	
12.	Тема 12. Психолого-коммуникативный потенциал деловых партнеров	2/-	2/1		3/6	
13.	Тема 13. Русский речевой этикет	2/-	2/1		3/6	

14.	Тема 14. Формы деловой коммуникации	2/-	2/1		3/6	
					12/12	Подготовка проверочной работы, к экзамену/зачету
Всего: 5/уст., 7 семестр		18/6	18/6		54/96	Экзамен/Зачет/

№ п/п	Раздел дисциплины	Освоенные компетенции
1.	Тема 1. Вербальные средства коммуникации	ОПК-4
2	Тема 2. Слушание в деловой коммуникации	
3	Тема 3. Невербальная коммуникация	
4	Тема 4. Сознательное/бессознательное и ложь в речевой коммуникации	
5	Тема 5. Манипуляции в общении	
6	Тема 6. Гендерный аспект коммуникативного поведения	
7	Тема 7. Критика и комплименты в деловой коммуникации	
8	Тема 8. Вопросы и ответы в деловой коммуникации	
9	Тема 9. Барьеры в общении	
10	Тема 10. Имидж делового человека	
11	Тема 11. Публичная речь	
12	Тема 12. Психолого-коммуникативный потенциал деловых партнеров	
13	Тема 13. Русский речевой этикет	
14	Тема 14. Формы деловой коммуникации	

Методические указания для преподавателей

Рекомендуемые средства, методы обучения, способы учебной деятельности, применение которых для освоения конкретных модулей рабочей учебной программы наиболее эффективно:

– обучение теоретическому материалу рекомендуется основывать на основной и дополнительной литературе, рекомендуется в начале семестра ознакомить студентов с программой дисциплины, перечнем теоретических вопросов для текущего промежуточного и итогового контроля знаний, что ориентирует и поощрит студентов к активной самостоятельной работе;

- рекомендуется проводить лекционные занятия с использованием мультимедийной техники (проектора). На первом занятии до студентов должны быть доведены требования по освоению материала, правила написания и сдачи проверочной работы, перечень рекомендуемой литературы. Желательно провести обзор тем, которые будут изучены в течение семестра с тем, чтобы студенты более осознанно подходили к выполнению работ. Также часть занятий проводятся в активной и интерактивной форме (в соответствии с ПО 07.08-13-2013 Интерактивное обучение).

Учебный процесс, опирающийся на использование интерактивных методов обучения, организуется с учетом включенности в процесс познания всех студентов группы без исключения. Совместная деятельность означает, что каждый вносит свой особый индивидуальный вклад, в ходе работы идет обмен знаниями, идеями, способами деятельности. Организуются индивидуальная, парная и групповая работа, используется проектная работа, ролевые игры, осуществляется работа с документами и различными источниками информации и т.д. Интерактивные методы основаны на принципах взаимодействия, активности обучаемых, опоре на групповой опыт, обязательной обратной связи. Создается сре-

да образовательного общения, которая характеризуется открытостью, взаимодействием участников, равенством их аргументов, накоплением совместного знания, возможностью взаимной оценки и контроля.

Содержание дисциплины

Лекционные занятия

Тема 1. Вербальные средства коммуникации

Типы приема и передачи информации. Человеческая речь как источник информации. Стили речи. Речевые средства общения.

Тема 2. Слушание в деловой коммуникации

Умение слушать. Трудности эффективного слушания: ошибки тех, кто слушает; внутренние помехи слушания; внешние помехи слушания. Три уровня слушания. Виды слушания. Обратная связь в процессе слушания. Приемы эффективного слушания. Правила эффективной обратной связи.

Тема 3. Невербальная коммуникация

Природа и типология невербальной коммуникации. Взаимодействие вербальных и невербальных средств коммуникации. Bodylanguage. Внешние проявления эмоциональных состояний. Зоны и дистанции в деловой коммуникации. Где сидеть за столом при общении. Организация пространственной среды в деловой коммуникации.

Тема 4. Сознательное/бессознательное и ложь в речевой коммуникации

Сознательное и бессознательное в речевой коммуникации. Попытка обмануть как особый вид речевой коммуникации. Сигналы, выдающие неискренность и обман. Физиологические симптомы лжи собеседника. Мимика и жестикуляция при неискренности. Вербальные сигналы, выдающие ложь.

Тема 5. Манипуляции в общении

Манипуляции в общении и их характеристики. Стратегии манипуляторов. Манипулятивные роли по Эрику Берну. Распознавание эго-состояний. Коммуникативные роли. Коммуникативные типы деловых партнеров.

Тема 6. Гендерный аспект коммуникативного поведения

Проблема «гендерной коммуникации». Анализ гипотезы гендерно-ориентированной личности; гендерно-ориентированного речепроизводства; гендерно-ориентированных когнитивных структур и ментальных моделей. Определение «коммуникативной грамотности». Общение с мужчинами: психологические и коммуникативные особенности мужского поведения. Общение с женщинами: психологические и коммуникативные особенности женского поведения.

Тема 7. Критика и комплименты в деловой коммуникации

Критика как один из компонентов контактологии. Функции критики. Виды критики. Использование критики в деловой коммуникации. Психологические издержки критики. Техника нейтрализации замечаний. Приемы снижения негативного воздействия замечаний. Позитивные установки на восприятие критики. Комплимент как один из компонен-

тов контактологии. Функции комплимента в деловом взаимодействии. Правила комплимента. Психологический механизм приема «приятные слова». Комплименты для делового взаимодействия.

Тема 8. Вопросы и ответы в деловой коммуникации

Вопросы в деловой коммуникации: функции, виды. Закрытые и открытые вопросы. Виды вопросов для переговоров и торгов. Вопросы для избегания искажений в понимании.

Тема 9. Барьеры в общении

Барьеры в общении. Барьеры взаимодействия. Влияние типов личности на отношения партнеров. Барьеры восприятия и понимания. Коммуникативные барьеры: логический, семантический, фонетический, стилистический. Пути преодоления барьеров в общении.

Тема 10. Имидж делового человека

Правильно подобранный имидж как одно из слагаемых успеха в деловом общении. Составляющие имиджа делового человека. Внешнее впечатление. Стиль и имидж. Создание гармоничного образа. Деловые качества. Как сделать благоприятным первое впечатление о себе. Факторы, влияющие на создание имиджа: фактор преимущества, фактор привлекательности, фактор отношения. Формирование вербального имиджа: вербальный имидж как важнейшая составляющая имиджа делового человека; связь языка и интеллекта; манера представляться как элемент имиджа делового человека; техники формирования вербального имиджа. Самопрезентация как важнейший элемент культуры менеджера. Типы деловых партнеров.

Тема 11. Публичная речь

Требования к публичной речи. Целевые установки речи и их классификация. Замысел речи. Создание текста речи. Классификация видов речи. Информационная речь. Убеждающая речь. Призывающая к действию речь. Речи по специальному поводу: протокольная речь, траурная речь, торжественная речь, речь в дружеском кругу. Как выступать с речью. Как произвести положительное впечатление.

Тема 12. Психолого-коммуникативный потенциал деловых партнеров

Знание психотипов партнеров как возможность определения стратегии и тактики коммуникативного процесса. Типы личности. Психогеометрические характеристики личности. Возможные психолого-коммуникативные типы посетителей коммерческих ярмарок и выставок.

Тема 13. Русский речевой этикет

Предмет и функции речевого этикета в деловом общении, его национальный характер. Обстановка общения и этикетные формулы. Ты- и Вы- обращение. Этикет и социальный статус адресата. Система обращений в русском речевом этикете. Церемонии и этикетные тексты. Знакомство. Рекомендации.

Тема 14. Формы деловой коммуникации

Деловая беседа: структура деловой беседы; вопросы для самоанализа перед деловой беседой; передача информации собеседнику; аргументирование; принятие решений и завершение беседы; факторы успеха деловой беседы.

Деловая беседа по телефону: особенности телефонного разговора; подготовка телефонного звонка; как себя вести во время телефонной беседы; выражения, которых следует избегать; этикет междугородного телефонного разговора.

Спор, полемика, дебаты: психологические аспекты убеждения; психологические аспекты внушения; виды спора; технология сократовского спора.

Деловые переговоры: подготовка к переговорам; цели переговоров; предмет переговоров; структура переговоров; начало переговоров; некорректные тактические приемы деловых партнеров; варианты поведения деловых партнеров; конструктивные приемы ведения переговоров; типы вопросов для успешных переговоров; речевые клише для эффективной коммуникации; завершение переговоров.

Деловые совещания: типы совещаний; подготовка совещания; правила поведения на совещании; как контролировать дискуссию; анализ проведенного совещания.

Пресс-конференция: зачем проводят пресс-конференцию; подготовка к пресс-конференции; предварительные встречи с представителями прессы; где и как проводить пресс-конференцию; проведение пресс-конференции.

Торги: виды торгов; технология ведения торгов; наступательные методы на торгах; как заставить партнера сказать «да»; как научиться говорить «нет»; приемы отказа.

Презентация: цели презентации; виды презентации: презентация товара при продаже; презентация товаров и услуг; подготовка презентации; алгоритм процесса презентации; коммуникативные приемы подхода к покупателю во время презентации.

Практические занятия (задания) / консультации

Тема 1. Вербальные средства коммуникации

Задание 1

Наугад выберите по паре слов из каждой колонки и используйте их как «затравку» для создания рассказа. На бумаге или в голове разработайте сценарий.

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

Задание 2

Изучите приведенные ниже сравнения и объясните, почему они правомочны.

- *Творчество подобно приготовлению торта.*
- *Творчество подобно падению в грязь.*
- *Творчество подобно любви.*
- *Творчество подобно починке протекающего крана.*
- *Творчество подобно заточке топора.*

Задание 3

Сравнения и метафоры объединяют вещи между собой, устанавливают их похожесть. Сравнения распознаются более легко, потому что содержат ключевые слова «как» или «подобно».

Заполните пробелы в сравнениях и метафорах:

1. *Вода для корабля то же, что_____ для бизнеса.*
2. *Цветок вызывает радость так же, как_____ гнев.*
3. *Кран для_____ то же, что_____ для свободы.*
4. *Мой дом – это _____.*
5. *Моя работа – это _____.*
6. *Беспокойство – это _____.*
7. *Правда – это _____.*
8. *Власть – это _____.*
9. *Успех – это _____.*
10. *Счастье – это _____.*
11. *Любовь – это _____.*
12. *Идеалы – это _____.*
13. *Размышление – это _____.*
14. *Жизнь – это _____.*

Задание 4

Вообразите смешение различных видов восприятия. Например, попробуйте представить себе способность ощущать вкус звуков, слышать цвета, обонять ощущения.

- *Чем пахнет слово «участвовать»?*
- *Каково на ощупь число «семь»?*
- *Какой вкус у голубого цвета?*
- *Как выглядит идея свободы?*
- *Какая форма у вторника?*
- *Каков вкус радости?*

Задание 5

Все участники плывут на корабле. Корабль плывет вдоль берегов, островов, гор, лесов; то наступает день, то приходит ночь, то налетает шторм. Каждый участник по очереди сообщает, куда плывет корабль, что видно вокруг, что происходит на борту и т.д.

Каждый участник должен произнести не менее 3–5 фраз. Так продолжается до тех пор, пока все не выскажутся, потом руководитель сообщает, что кораблик поворачивается, и участники должны повторить весь путь до порта отправления, но в обратном порядке.

Задание 6

Расскажите об одном и том же событии, используя различные стили речи.

Задание 7

Придумайте фразы со словами: *терпение, терпеливость, терпимость, толерантность.*

Задание 8

Продолжите фразы:

Стало ясно, что трудности с каждым годом будут _____.

Мы надеемся, что к концу года уровень производства начнет _____.

Моя тревога _____ с каждым днем.

Площадь засоленных почв _____ с каждым годом.

(возрастать, увеличиваться, повышаться, усиливаться)

Задание 9

Подберите синонимы к слову *сказал*.

Задание 10

Выразите мысль без канцеляризмов: *Следует приложить все усилия для устранения негативных последствий этого явления.*

Задание 11

«Переведите» наукообразные фразы:

- *Для создания положительного настроения можно рекомендовать такое известное средство, как улыбка.*
- Приступать к созданию ребенка можно только в хорошем настроении, осознавая всю полноту ответственности за это дело (из книги о самовоспитании).

Тема 2. Слушание в деловой коммуникации

Задание 1

Сотрудник взволнованно рассказывает о конфликтной ситуации, которая представляет для вас интерес. Как его нужно слушать?

Задание 2

Обратите внимание на манеру слушать своих друзей и партнеров. Умеют ли они слушать? Придерживаются ли установок эффективного слушания те собеседники, с которыми приятно разговаривать?

Задание 3

Проанализируйте, какой стиль слушания – мужской или женский – вам ближе, нет ли привычек, мешающих собеседнику и обнаруживающих ваше неумение слушать?

Задание 4

Проведите небольшие эксперименты с близкими друзьями. Попробуйте во время разговора сделать непроницаемое лицо и никак не реагировать на слова собеседника. В другом разговоре попробуйте усердно кивать и преувеличенно отражать эмоции партнера. В третьем – примите ту же позу, что и собеседник, а когда он разговорится, резко измените ее. Внимательно следите за состоянием рассказчиков во всех экспериментах. Результат обсудите с ними.

Последний эксперимент позволяет прийти к выводу: подражание позе и жестам партнера создает комфортную обстановку разговора, помогает собеседнику раскрыться, неподражание действует наоборот.

Задание 5

Потренируйтесь в различных типах слушания в разных ситуациях общения.

Задание 6

Постарайтесь использовать как можно больше приемов активного слушания в деловом разговоре.

Тема 3. Невербальная коммуникация

Задание 1

Понаблюдайте за позами и жестами людей во время занятия, совещания, на остановке, перед началом спектакля, в транспорте. Сравните свою оценку внутреннего состояния объекта наблюдения с оценкой своего товарища. Обсудите отличия.

Задание 2

Попробуйте в течение 15 минут посмотреть латиноамериканский телесериал без звука и попытайтесь по жестам и позам героев понять, что происходит на экране.

Задание 3

В общении с друзьями приобретайте навыки подражания по позе и «отзеркаливанию» жестов. Наблюдайте за изменениями состояния собеседника.

Задание 4

Попробуйте определить настроение близкого вам человека, приняв его позу.

Ролевые игры

Задание 5

Разбейтесь на пары. Первые номера начинают рассказывать вторым о том, как они провели вчерашний день. У слушающих задание – в течение первых трех минут принять позу, подражающую позе рассказчика, и «отзеркаливать» его жесты. Затем принять произвольную позу и перестать «отзеркаливать» партнера. Потом поменяйтесь ролями. Результаты и ощущения обсудите в группе.

Задание 6

Выполняется в группах по три человека. Первый участник (А) принимает какую-то позу стоя или сидя. Второй участник (Б) встает или садится напротив и полностью «отражает», воспроизводит позу партнера А. Третий участник (В) будет «режиссером»: после того, как Б решит, что он уже в точности воспроизвел позу А, «режиссер» подойдет и своими руками исправит ошибки. Потом роли меняются.

Задание 7

Выполняется в парах. Сначала в каждой паре определите две темы для разговора, в одной из них вы должны быть изначально согласны друг с другом, в другой – не согласны.
Теперь начните обсуждать в парах тему, где вы друг с другом не согласны, все время сохраняя подстройку к позе собеседника.
Вторая часть упражнения. Обсуждайте тему, где вы были согласны с партнером, но подстройки быть не должно, проследите за этим.

Тест. Что говорят вам мимика и жесты?

1. Вы считаете, что мимика и жесты – это:

а) спонтанное выражение состояния человека в данный конкретный момент;
б) дополнение к речи;
в) «предательское» проявление нашего подсознания.

2. Считаете ли вы, что у женщин язык мимики и жестов более выразителен, чем у мужчин?

а) да;
б) нет;
в) не знаю;

3. Как вы здороваетесь с хорошими друзьями?

а) вы радостно кричите «Привет!»;
б) сердечным рукопожатием;
в) слегка обнимаете друг друга;
г) приветствуете их сдержанным движением руки;
д) целуете друг друга в щеку.

4. Какая мимика и какие жесты, по вашему мнению, означают во всем мире одно и то же? Дайте три ответа:

а) когда качают головой;
б) когда кивают головой;
в) когда морщат нос;
г) когда морщат лоб;
д) когда подмигивают;
е) когда улыбаются.

5. Какая часть тела выразительнее всего?

а) ступни;
б) ноги;
в) руки;
г) кисти;

д) плечи.

6. Какая часть вашего лица наиболее выразительна, по вашему мнению? Дайте два ответа:

а) лоб;
б) брови;
в) глаза;
г) нос;
д) губы;
е) уголки рта.

7. Когда вы проходите мимо витрины магазина, в которой видно ваше отражение, на что в себе вы обращаете внимание в первую очередь?

а) как на вас сидит одежда;
б) на прическу;
в) на походку;
г) на осанку;
д) ни на что.

8. Если кто-то, разговаривая или смеясь, часто прикрывает рот рукой, в вашем представлении это означает, что:

а) ему есть что скрывать;
б) у него некрасивые зубы;
в) он чего-то стыдится.

9. На что вы прежде всего обращаете внимание у вашего собеседника?

а) на глаза;
б) на рот;
в) на руки;
г) на позу.

10. Если ваш собеседник, разговаривая с вами, отводит глаза, это для вас признак:

а) нечестности;
б) неуверенности в себе;
в) собранности.

11. Можно ли по внешнему виду узнать типичного преступника?

а) да;
б) нет;
в) не знаю.

12. Мужчина заговаривает с женщиной. Он это делает потому, что:

а) первый шаг всегда делают именно мужчины;
б) женщина неосознанно дает понять, что хотела бы, чтобы с ней заговорили;
в) он достаточно мужественен для того, чтобы рискнуть получить от ворот поворот.

13. У вас создалось впечатление, что слова человека не соответствуют тем «сигналам», которые можно уловить из его мимики и жестов. Чему вы больше поверите?

а) словам;
б) «сигналам»;
в) он вообще вызовет у вас подозрение.

14. Поп-звезды представляют публике «жесты», имеющие однозначно эротический характер. Что, по-вашему, за этим кроется?

а) просто фиглярство;
б) они «заводят» публику;
в) это выражение их собственного настроения.

15. Вы смотрите в одиночестве страшную детективную киноленту. Что с вами происходит?
а) я смотрю совершенно спокойно;
б) я реагирую на происходящее каждой клеточкой своего существа;
в) закрываю глаза при особо страшных сценах.
16. Можно ли контролировать свою мимику?
а) да;
б) нет;
в) только отдельные ее элементы.
17. При интенсивном флирте вы «изъясняетесь» преимущественно:
а) глазами;
б) руками;
в) словами.
18. Считаете ли вы, что большинство наших жестов…
а) «подсмотрены» у кого-то и заучены;
б) передаются из поколения в поколение;
в) заложены в нас от природы.
19. Если у человека борода, для вас это признак:
а) мужественности;
б) того, что человек хочет скрыть черты своего лица;
в) того, что этот тип слишком ленив, чтобы бриться.
20. Многие люди утверждают, что правая и левая стороны лица у них отличаются друг от друга. Вы согласны с этим?
а) да;
б) нет;
в) только у пожилых людей.

Ответы

1. а – 2, б – 4, в – 3
1. а -1, б – 3, в – 0
2. а – 4, б – 4, в – 3, г – 2, д – 4
3. а – 0, б – 0, в – 1, г – 1, д – 0, е - 1
4. а – 1, б – 2, в – 3, г – 4, д – 2
5. а – 2, б – 1, в – 3, г – 2, д – 3, е – 2
6. а – 1, б – 3, в – 3, г – 2, д – 0
7. а – 3, б – 1, в – 1
8. а – 3, б – 2, в – 2, г – 1
9. а – 3, б – 2, в – 1
10. а – 0, б – 3, в – 1
11. а – 1, б – 4, в – 2
12. а – 0, б – 4, в – 3
13. а – 4, б – 2, в – 0
14. а – 4, б – 0, в – 1
15. а – 0, б – 2, в – 1
16. а – 3, б – 4, в – 1
17. а – 2, б – 4, в – 0
18. а – 3, б – 2, в – 1
19. а – 4, б – 0, в – 2

77-56 баллов – у вас отличная интуиция, вы обладаете способностью понимать других людей, у вас есть наблюдательность и чутье. Но вы слишком сильно полагаетесь в своих суждениях на эти качества, слова имеют для вас второстепенное значение. Ваши «приговоры» слишком поспешны, и в этом кроется опасность. Делайте на это поправку, и у вас есть все шансы научиться прекрасно разбираться в людях. А ведь это важно и на работе, и в личной жизни, согласны?

55-34 баллов – вам доставляет определенное удовольствие наблюдать за другими людьми, и вы неплохо интерпретируете их мимику и жесты. Но вы еще совсем не умеете использовать эту информацию в реальной жизни, например для того, чтобы правильно строить свои отношения с окружающими. Вы склонны буквально воспринимать сказанные вам слова и руководствоваться ими.

33-11 баллов – язык мимики и жестов для вас – китайская грамота. Вам необыкновенно трудно правильно оценивать людей. И не потому, что вы на это не способны, просто вы не придаете этому значения. Постарайтесь намеренно фиксировать внимание на жестах окружающих вас людей, тренируйте наблюдательность.

Тема 4.Сознательное/бессознательное и ложь в речевой коммуникации

Задание 1. Произведите жест, который бы соответствовал содержанию предложения, и найдите его характеристику в списке описаний жестов:
Вареники лепят вот так.
Ну, это что-то такое огромное.
Замкнутый круг какой-то.
Машинка шьёт зигзагом.
Есть у вас дырокол?
Его надо держать крепко, а то разболтается.
Полюбуйтесь-ка на него.
Описание жестов: жест вытянутой ладони; указательным пальцем правой руки описывается круг; разводящие движения обеими руками в воздухе; жест сжатого кулака; жест в воздухе указательным пальцем нале- во-направо, снизу вверх или сверху вниз; движение сжатой в кулак правой руки вниз с нажимом; защипывающие движения пальцами.

Задание 2.Определите, какие жесты могут быть использованы при произнесении фраз:
Всё это не для меня.
Стучат, стучат и вверху, и внизу.
Пришли и те и другие.
Пусть это останется между нами.
Мы-то с тобой поймём друг друга.
Пускай, пускай, оставь его.
Да что там, ну пусть.
Избавьте меня от этого, я этого не хочу.
Нет-нет, ни за что.
Так всё напутано, такая неразбериха.
Никто ничего не поймёт, полная сумятица.
Всё это не совсем так.
Я с вами не совсем согласен.
Парень сказал: что-то я сомневаюсь...

Дай мне руку, не откажись простить меня.
Он протянул ему руку нерешительно.
Он стиснул её так, что другой чуть не вскрикнул.
Не решаясь отвечать, он сначала повёл одним плечом, затем другим.
Он показал своими толстыми короткими пальцами, что у него усы, как у таракана.
Моя пишущая машинка забарахлила, каретка не работает.
Она взяла мыло и стала намыливать им руки.
Зазвенел телефон, он схватил трубку.
Примечание – изобразите жесты, описанные в предложениях. Оцените правильность демонстраций, пусть попробуют изобразить жесты разные участники, сделайте сравнительный анализ.
Тема 5. Манипуляции в общении
Задание 1
Вспомните примеры манипуляций, с которыми, возможно, вам пришлось столкнуться раньше. Удалось ли вам избежать участи жертвы манипулирования? Если да, то как? Если нет, то, что вы предполагаете предпринять сейчас?
Задание 2
Придумайте различные ситуации манипулятивного общения, например: вам необходимо попасть на киносеанс, а вы забыли билет. Найдите подход к билетерше, если это:
а) молодая симпатичная девушка;
б) женщина средних лет, которая стремится выглядеть моложе;
в) сурового вида старуха;
г) пожилой мужчина интеллигентного вида.
Задание 3
Разбейтесь на пары. Вам нужно найти способ вынудить другого сделать то, что ему не по душе, а ему – найти способ отказать «нахалу». Примеры просьб:
1. Я слышал о вас как о человеке, который никогда никому не отказывает. Не могли бы вы одолжить 50 долларов? Мне скоро должны вернуть долг, и я сразу же вам отдам.
2. Неужели вы откажетесь принять участие в этом вечере? Мы ведь не всех приглашали. Но нам известно, что вы-то знаете толк в настоящем искусстве!

Найденные приемы манипулирования и защиты от них обсудите в группе.
Задание 4
Разыграйте ситуацию «Опоздание»:
а) на встречу с другом;
б) на свидание;
в) домой после обещанного срока возвращения;
г) на деловую встречу;
д) на встречу с потенциальным работодателем.

По условию, опоздание столь значительно, что ожидающий уже выведен из терпения.
Задание 5
Отработка позиции Взрослого. Примеры игровых ситуаций:
1. Вы пришли по объявлению в газете устраиваться на работу рекламным агентом.
2. Вы пришли к декану с просьбой разрешить сдать досрочно сессию.
3. Вы пришли к руководителю курсов английского языка с просьбой о зачислении. Занятия в группе начались две недели назад.
4. Вы пришли к директору с просьбой дать вам внеочередной отпуск.
5. Вы пришли к директору фирмы устраиваться на работу его заместителем.

Ситуации обсуждаются в группе и комментируются.

Тема 6. Гендерный аспект коммуникативного поведения

Как вы поступите?

1. Вы работаете в табачной компании и до сих пор не были убеждены в том, что курение сигарет вызывает рак. Недавно вы познакомились с отчетом об исследовании, в ходе которого со всей очевидностью установлена связь между курением и раковыми заболеваниями.
2. Вы беседуете с женщиной, которая еще совсем недавно была управляющей по товару в конкурирующей фирме, и считаете, что ее можно взять на работу. Она с удовольствием расскажет вам обо всех планах конкурента на предстоящий год.
3. Вы изо всех сил стараетесь добиться заключения большого контракта и в ходе переговоров о продаже узнаете, что представитель покупателя подыскивает себе более выгодную работу. У вас нет желания брать его к себе, но, если вы намекнете ему об этой возможности, он, по всей вероятности, передаст заказ вашей фирме.
4. Вы хотите опросить выборку потребителей об их реакциях на товар конкурента. Предлагается провести эти интервью якобы от имени некоего несуществующего безобидного Института по исследованию маркетинга.
5. Вы выпускаете шампунь, который препятствует образованию перхоти и эффективен уже при разовом применении. Ваш помощник подсказывает, что сбыт пойдет быстрее, если в инструкции на этикетке указать, что шампунь рекомендуется применять дважды.
6. Вы беседуете со способной женщиной, желающей поступить к вам торговым агентом. Уровень ее квалификации выше, чем у мужчин, с которыми вы беседовали ранее. Однако есть подозрения, что ее прием на работу вызовет отрицательную реакцию со стороны ряда ваших нынешних торговых агентов, среди которых нет женщин, и может раздосадовать некоторых важных клиентов фирмы.
7. Есть шанс привлечь крупного клиента, который будет много значить и для вас лично, и для фирмы в целом. Его агент по закупкам намекнул, что может сработать «подарок». Вам помощник советует послать этому агенту на дом цветной телевизор.
8. Вы узнали, что конкурирующая фирма придала своему товару свойство, которое окажет большое влияние на сбыт. На ежегодной специализированной выставке у этой фирмы будет офис для гостей, и на одном из приёмов для своих дилеров глава фирмы расскажет им об этом новом свойстве товара. Вы без труда можете послать на этот приём своего соглядатая, чтобы узнать о нововведении.
9. Вы управляющий службой сбыта в фирме, торгующей энциклопедиями. Обычно комивояжер – торговец энциклопедиями проникает в дом под предлогом якобы проведения опроса. Окончив опрос, он переключается на выполнение своей коммерческой задачи. Метод этот представляется чрезвычайно эффективным и применяется большинством конкурентов.
10. Являясь вице-президентом по маркетингу пивоваренной компании, вы узнаёте, что в одном из самых прибыльных для вас штатов собираются поднять возраст официально разрешённого потребления спиртных напитков 18 лет до 21 года. Вам предложили присоединиться к другим пивоварам, организующим лобби против законопроекта, а также сделать определённые денежные взносы.
11. Ваш научно-исследовательский отдел усовершенствовал один из выпускаемых фирмой товаров. Товар не стал по-настоящему «усовершенствованной новинкой», но вы знаете, что появление подобных утверждений на упаковке и в рекламе повысит его сбыт.
12. Вас попросили пополнить «дешёвый» сектор вашего товарного ассортимента упрощённой моделью, которую можно было бы рекламировать для привлечения покупателей. Товар, лишённый усовершенствований, будет не очень хорошим, но можно надеяться,

что коммивояжеры сумеют уговорить покупателей приобретать более дорогие модификации. Вас попросят дать «зелёный свет» созданию «раздетого» варианта.

13. У одного из ваших дилеров на важной сбытовой территории недавно начались неурядицы в семье, и показатели его продаж упали. В прошлом это был один из самых высокопроизводительных продавцов фирмы. Как скоро войдёт в норму его семейная жизнь, неясно, а пока что большое количество запродаж теряется. Есть юридическая возможность ликвидировать выданную этому дилеру торговую привилегию и заменить его.

Тема 7. Критика и комплименты в деловой коммуникации

Игры:

Задание 1

Все участники занятия садятся в большой круг, каждый должен внимательно посмотреть на партнера, сидящего слева, и подумать о том, какая черта характера, какая привычка этого человека ему нравится, и он хочет сказать об этом, то есть сделать комплимент. Начинает любой из членов группы, который готов сказать приятные слова своему партнеру, сидящему слева. Во время высказывания все участники должны внимательно слушать выступающего. Тот участник, которому сделан комплимент, должен, как минимум, поблагодарить, а затем, установив контакт с партнером, сидящим слева от него, сделать свой комплимент; и так по кругу, пока все участники не обменяются комплиментами.

Задание 2

Разделитесь на пары и в течение одной минуты говорите друг другу приятные слова. Каждый выбирает комплимент, который наиболее ему понравился.

Задание 3

По кругу в произвольном порядке передается какой-нибудь предмет. Участник, передающий предмет, должен назвать качество, которое объединяет его с тем человеком, которому он передает предмет.

При этом он начинает свою фразу словами: «Имя, я думаю, нас с тобой объединяет…» и называет это качество, например: «Мы с тобой одинаково общительны».

Тот, кто получает предмет, отвечает: «Я согласен», если он согласен, или «Я подумаю», если не согласен. Даже если вы не согласны, что у вас есть это качество, все равно то, что сообщает партнер, несет в себе определенную полезную информацию о том, как мы выглядим в глазах других людей.

Задание 4

Участникам предлагается выявить в других людях качества, вызывающие восхищение, уважение или симпатию.

Задание выполняется по кругу или письменно. Партнером в этом задании становится тот участник занятия, с кем меньше всего знакомы. Что усложняет задачу. Первый, кто начинает, говорит: «Имя. Мне нравится в тебе…». Человек, в свою очередь, должен назвать те чувства, которые возникли у него в ответ на эти слова.

Так как большинство участников, реагируя на слова, говорят чаще всего, что им приятно или неприятно, то необходимо усложнить задачу до осознания чувств, например, говоря о положительных эмоциональных состояниях, необходимо их конкретизировать: мне радостно, я получил удовольствие, испытал восторг, почувствовал себя счастливым, появилась надежда, уверенность в себе. Меня охватила гордость, я торжествовал и т.п.

Задания для самостоятельной работы

1. Найдите сходство (общность) с человеком, которого вы узнали всего несколько дней или даже часов назад. Постарайтесь найти не одно и даже не три, а, скажем, 20 качеств, являющихся общими для вас с этим человеком.

2. Найдите общее с человеком, который вам очень не нравится. Постарайтесь найти не одно и даже не три, а, скажем, 20 качеств, являющихся общими для вас с этим человеком.
3. Попробуйте в течение дня не менее 2-5 раз подчеркнуть значимость тех людей, с которыми вы работаете, общаетесь – корректно оценивайте существенность их вклада в общее дело. Отмечайте удачные идеи, предложения, выражайте им уважение, симпатию и т.д. Искреннее признание достоинств другого человека не только поможет снять напряжение в отношениях, но и разовьет способность к безусловному принятию других людей.

Тема 8. Вопросы и ответы в деловой коммуникации
Игры
Задание 1
В группе выбираются два участника, один из которых играет роль иностранца, а другой – переводчика. Остальным предлагается представить себя журналистами, находящимися на пресс-конференции приехавшего иностранного гостя.
«Иностранец» сам выбирает образ своего героя и представляет его публике (это может быть известный предприниматель, политический деятель, адвокат, менеджер и т.д.). Журналисты задают ему вопросы, на которые он отвечает на «иностранном» языке. Задача участника, исполняющего роль «переводчика», кратко, сжато, но точно передать то, что сказал «иностранец».
Обратите внимание на реакцию слушателей-«журналистов» и «иностранца»:
а) когда даются остроумные и неординарные интерпретации текстов;
б) когда точно передается мысль.
Подумайте над словами американского психолога К.Роджерса о том, что слишком точная интерпретация может вызвать отторжение и защиту, а неадекватная интерпретация – лишний раз утвердить человека в ощущении того, что его никто не понимает. Результат тренинга обсудите в этом контексте.
Задание 2
Один из участников рассказывает о том, что произошло с ним сегодня утром или вчера вечером, или о том, в каком состоянии он находится в данный момент. Кто-то из группы пытается точно воспроизвести его рассказ, кто-то вербализует только основные и наиболее значимые элементы рассказа, кто-то – интерпретирует.
После каждого пересказа у рассказчика спрашивают, правильно ли передана мысль, это ли содержание рассказчик хотел донести до группы. Если рассказчик не вполне удовлетворен, другой член группы выполняет задание, и так до тех пор, пока не будет найден адекватный вариант.
Тема 9. Барьеры в общении
Задание 1
Определите, владеете ли вы навыками человека, приятного в общении:
Умеете ли вы поздороваться так, чтобы вам улыбнулись в ответ?
Умеете ли вы так прервать затянувшийся разговор, чтобы собеседник на вас не обиделся?
Умеете ли вы шуткой разрядить обстановку, остудить закипевшие страсти?
Умеете ли вы так отказать человеку, обратившемуся к вам с бестактной или несвоевременной просьбой, чтобы не прервать с ним отношения?
Если с вами грубы, можете ли вы не отвечать грубостью? Способны ли вы спокойно ответить грубияну или другим способом осадить его?
Умеете ли вы попрощаться так, чтобы вас захотелось увидеть снова?
Задание 2

Расскажите о своем опыте преодоления барьеров в общении. Проблемные ситуации обсудите.

Задание 3

Назовите вежливые формы обращения с просьбой (прошу вас, будьте так любезны и т.п.), затем вежливые формы отказа (к сожалению, не смогу вам помочь; это не в моих силах и т.п.)

Вспомните о предпочтительности в определенных ситуациях просьбы в сослагательном наклонении (хотелось бы), ответа по формуле да, но….

Найдите формулы просьбы и отказа, уместные в общении с коллегой, с вышестоящим лицом, с клиентом фирмы.

Задание 4

Разбейтесь на пары. Один партнер должен придумать бестактную просьбу, другой – отказать в этой просьбе, но так, чтобы не прослыть занудой и не прервать отношения с человеком.

Задание 5

Работа над правильностью речи.

1. Прокомментируйте ошибки в выражениях: криминальное преступление, свободная вакансия, прейскурант цен, памятный сувенир, будущие перспективы, смелый риск, первая премьера, моя автобиография, первое боевое крещение, хронометраж времени.
2. Устраните многословие в выражениях: каждая минута времени, отступать назад, в декабре месяце, впервые познакомиться, завещать в наследство, в летний период времени, ошибочное заблуждение.
3. Объясните значения слов-паронимов и придумайте обороты со словами: сравнять и сравнить; надевать и одевать; эффектный и эффективный; экономный и экономичный; невежа и невежда; ванна и ванная; одинарный и ординарный; апробировать и опробовать; представить и предоставить; акционерный и акционерский; планировка и планирование; абонент и абонемент; хозяйничать и хозяйствовать; адресат и адресант; парламентер и парламентарий.
4. Объясните значение слов: импортировать, приоритет, гармонировать, конфиденциально, пролонгация, легитимность, адекватный, консенсус, менталитет, реноме, дивиденд, плебисцит.

Задание 6

Проработайте возможные орфоэпические ошибки в словах:

1) каталог, квартал, красивее, аристократия;
2) товарищеская ответственность, задолго, партнер;
3) осведомиться, эксперт, феномен, созыв сессии;
4) упрочение, обеспечение, хозяева, украинец;
5) оптовые цены, валовой доход, перспектива;
6) безудержный, начать, бряцать, газопровод, нефтепровод;
7) хозяева, мельком, тяжба, тесно;
8) звонит, загнутый, намерение, ходатай;
9) ходатайствовать, осведомиться, кладовая;
10) языковая колбаса, языковая ошибка, воры, в спину, вы правы;
11) одновременный, углубить, опошлить, нормировать;
12) ножницы, прочитанный, светло, некоторые;
13) намереваться, принять, в голову;
14) формировать, хаос, прибывший, давнишний;
15) истекший, бытие, дебаты, фарватер;

16) тест, темп, диспансер, демагогия;
17) тенденция, претензия, претендент, декольте;
18) компетентный (или [пент]), констатировать (или [стант]), эскорт (или экскорт), юрисконсульт (или юристконсульт), беспрецедентный (или [цend]).
Задание 7. «Брачные объявления»
Каждый участник получает карточку с названием какого-то предмета, обладающего характерными свойствами: ему для полноты существования нужен другой предмет, дополняющий его. Каждый участник игры произносит текст «брачного объявления» от имени своего предмета. В первой части объявления нужно представить свой предмет: описать его внешность, самые характерные черты, интересы и увлечения; вторая часть объявления – «заказ» набудущего спутника жизни: его внешность, черты характера, интересы. Объявление составлено правильно, если удалось найти те главные черты предмета и его «половины», сочетание которых образует прочный союз, наполнит смыслом «жизнь» обоих. Необходимо внимательно слушать, чтобы не пропустить свою пару.

Задание 8.
Разбейтесь на тройки, проведите поединок между парой, третий – судья. Кому наименее болезненно и успешно удалось выйти из ситуации.
Ситуации:

Ты кто такой?
Молодой менеджер довольно быстро стал набирать вес как хороший торговый представитель в глазах руководства компании. И вот его уже назначили начальником отдела продаж. В его коллективе он чуть ли не самый младший. Большинство воспринимает это назначение случайным. И вот однажды молодой руководитель дает задание своему подчиненному, а тот ему в глаза и говорит: «А ты кто тут такой, чтобы командовать?»

Недоверчивые сотрудники
В один из филиалов фирмы устроился на работу молодой управляющий. Сотрудники, возможно не веря, что управляющий решит их вопросы, или боясь у него спрашивать, начали звонить в Центральный офис фирмы. На что через некоторое время поступил звонок управляющему от руководителя: «Что у вас там происходит? Вы что, сами не можете там справиться?»

Неуместная критика
Сотрудница, посетившая презентацию начальника, встречает его и в присутствии других сотрудников говорит о грубой языковой ошибке в его речи, завершая рассказ фразой:«Хоть и говорят, что критиковать начальство неправильно, я надеюсь на твое умение расти над собой».

Подписывай или штраф
Начальник административного отдела, ответственный за реконструкцию здания, самостоятельно внес в изменения в проект реконструкции, что существенно повлияло на сроки сдачи и стоимость работ. Начальник надеялся в дальнейшем согласовать изменения с директором. Но не успел, директора сменили. Начальник приходит к новому директору с необходимыми документами (доп. соглашение, акт выполненных работ и …) и с нажимом говорит:Надо немедленно подписывать и платить, иначе штраф и срыв сроков!

Задержка зарплаты
Собственник (он же директор) небольшой производственной фирмы начал строить собственный дом, в связи с чем начались сбои с выплатой заработной платы сотрудникам. Зарплата выплачивается маленькими частями, по 2-3 тысячи рублей, с задержкой на 2-3 недели. Собственник редко появляется в офисе, в основном по утрам, для контроля своевременного прихода сотрудников на работу. Сотрудники должны быть на месте в 9-00, хотя их система оплаты труда полностью сдельная – только за количество выполненных изделий. Опытная и высококвалифицированная сотрудница регулярно опаздывает, не вполне понимая, зачем нужно приходить вовремя, ведь все изделия она сдаёт в срок и с высоким качеством. По необходимости и задерживается допоздна на работе. В очередной раз собственник приехал утром для контроля, а сотрудница в очередной раз опоздала на 25 минут. Собственник: - Что, опять опаздываем!? Сотрудница (в полушутку): - Зарплату же вовремя не выплачивают…
Ремонт офиса
В одной крупной фирме Начальник отдела дал рядовому Сотруднику распоряжение передать в финансовую службу просьбу о замене старых окон на стеклопакеты. Сотрудник сходил в финансовую службу, передал служебную записку и просьбу устно. Некоторое время спустя, после напоминания Начальника, Сотрудник созвонился с финансовой службой и услышал, что в ремонте отделу отказано. Начальник упрекает Сотрудника в том, что он не приложил достаточно усилий, чтобы добиться результата, и получает такой ответ: «Я сделал то, что Вы мне сказали, а выбивать ремонт – не моя задача!».

Задание руководителя
Руководитель с утра дал задание грузчикам навести порядок на складе. И вот время работы заканчивается, а к уборке так и не приступали. На вопрос «почему не сделали?» и просьбу «Придется задержаться» один из грузчиков заявляет:
«Нам за это не платят, да и по КЗОТу рабочий день у нас до 17.30. Не имеете права».

Опять вторые!
Руководитель группы компании (одного из лидеров рынка) работает над новым функционалом продукта. Однако конкуренты запускают аналогичный функционал раньше. Директор компании приходит с этой информацией к руководителю группы и в присутствии всей команды говорит: «Поздравляю с задержкой запуска! Опять вторые!»

Мы ведь старались
Компания приняла на себя обязательства перед Заказчиком выполнить работу. Процесс выполнения пошел и более менее успешно стал осуществляться. Но к итоговому сроку работа не завершена, что подразумевает санкции (штрафные, пени) со стороны Исполнителя. Руководитель компании Исполнителя вызывает к себе «на ковер» нижестоящего начальника и отчитывает его о плохой работе. На что его подчиненный отвечает: «Все было хорошо организовано, все и я старались, поэтому не пойму, почему Вы считаете меня виноватым?»

Кто тот умник?
На совещании, непосредственно перед приемом большой группы гостей, директор, глядя в окошко, в раздумье заметил, что гостям некуда будет ставить машины. Через некоторое время он заметил во дворе некоторое оживление. Поинтересовавшись, что там происходит, он узнал, что его референт, незаметно покинув кабинет, отдал распоряжение от его

имени всем сотрудникам немедленно убрать свои машины со двора на прилегающую улицу. Референт не первый раз таким образом «забегал вперед» директора. На этот раз директор не выдержал, и, когда референт также незаметно вернулся на совещание, спросил того: «От имени какого умника Вы дали распоряжение убрать машины?»

Тема 10. Имидж делового человека

Задание 1

Известно, что слово «здравствуйте» может быть произнесено на все лады. Попробуйте выявить свой потенциал использования приветствия. Попросите кого-нибудь послушать и «оценить» подтекст, который вы вкладываете в приветствие.

Задание 2

Произнесите одну и ту же фразу, придавая ей прямой и противоположный смысл

1. Рад вас видеть!
2. Спасибо за работу.
3. Приходите завтра.
4. Я в восторге.
5. Спасибо, мне очень приятно ваше внимание.
6. Приятно было с вами поговорить.
7. Спасибо за комплимент.
8. Очень вам признателен.
9. Ценю вашу настойчивость.
10. Мне это очень нравится.

Задание 3

Произнесите фразу с разными интонациями

1. Умница! Молодец! (с благодарностью, с восторгом, иронично, огорченно, гневно)
2. Я этого никогда не забуду (с признательностью, с обидой, с восхищением, с гневом).
3. Спасибо, как это вы догадались! (искренне, с восхищением, с осуждением).
4. Ничем не могу вам помочь (искренне, с сочувствием, давая понять бестактность просьбы).
5. Вы поняли меня? (доброжелательно, учтиво, сухо, официально, с угрозой).
6. До встречи! (тепло, нежно, холодно, сухо, решительно, резко, безразлично).
7. Это я! (радостно, торжественно, виновато, грозно, задумчиво, небрежно, таинственно).
8. Я не могу здесь оставаться (с сожалением, значительно, обиженно, неуверенно, решительно).
9. Здравствуйте! (сухо, официально, радостно, грозно, с упреком, доброжелательно, равнодушно, гневно, с восторгом).

Тест. «Степень мотивации личности к успеху»

Ответьте «да» или «нет» на следующие вопросы.

1. Когда имеется выбор между двумя вариантами, его лучше сделать, чем отложить на какое-то время?
2. Я легко раздражаюсь, когда замечаю, что не могу на все 100% выполнить задание.
3. Когда я работаю, это выглядит так, будто я все ставлю на карту.
4. Когда возникает проблемная ситуация, я чаще всего принимаю решение одним из последних.
5. Когда у меня два дня подряд нет дела, я теряю покой.
6. В некоторые дни мои успехи ниже средних.
7. По отношению к себе я более строг, чем по отношению к другим.

8. Я более доброжелателен, чем другие.
9. Когда я отказываюсь от трудного задания, я потом сурово осуждаю себя, так как знаю, что в нем я добился бы успеха.
10. В процессе работы я нуждаюсь в небольших паузах отдыха.
11. Усердие – это не основная моя черта.
12. Мои достижения в труде не всегда одинаковы.
13. Меня больше привлекает другая работа, чем та, которой я занят.
14. Порицание меня стимулирует сильнее, чем похвала.
15. Я знаю, что мои коллеги считают меня дельным человеком.
16. Препятствия делают мои решения еще более твердыми.
17. У меня легко вызвать честолюбие.
18. Когда я работаю без вдохновения, это обычно заметно.
19. При выполнении работы я не рассчитываю на помощь других.
20. Иногда я откладываю то, что должен был сделать сейчас.
21. Нужно полагаться только на самого себя.
22. В жизни мало вещей более важных, чем деньги.
23. Всегда, когда мне предстоит выполнить задание, я ни о чем другом не думаю.
24. Я менее честолюбив, чем многие другие.
25. В конце отпуска я обычно радуюсь, что скоро выйду на работу.
26. Когда я расположен к работе, я делаю ее лучше и квалифицированнее, чем другие.
27. Мне проще и легче общаться с людьми, которые могут упорно работать.
28. Когда у меня нет дел, я чувствую, что мне не по себе.
29. Мне приходится выполнять ответственную работу чаще, чем другим.
30. Когда мне приходится принимать решение, я стараюсь делать это как можно лучше.
31. Мои друзья иногда считают меня ленивым.
32. Мои успехи в какой-то мере зависят от моих коллег.
33. Бессмысленно противодействовать воле руководителя.
34. Иногда не знаешь, какую работу придется выполнять.
35. Когда что-то не ладится, я нетерпелив.
36. Я обычно обращаю мало внимания на свои достижения.
37. Когда я работаю вместе с другими, моя работа дает большие результаты, чем работа других.
38. Многое, за что я берусь, я не довожу до конца.
39. Я не завидую тем, кто стремится к власти и положению.
40. Когда я уверен, что стою на правильном пути, для доказательства своей правоты я иду вплоть до крайних мер.

Ответы

Поставьте себе по одному баллу за каждый ответ «да» на вопросы 2, 3, 4, 5, 7, 8, 9, 10, 14, 15, 16, 17, 21, 22, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 32, 37, 40; за каждый ответ «нет» на вопросы 6, 13, 18, 20, 24, 31, 36, 38, 39.

28 -32 балла. – У вас очень сильная мотивация к успеху. Вы упорны в достижении цели, готовы преодолеть любые препятствия.

15 – 27 баллов. – У вас средняя мотивация к успеху, такая же, как у большинства людей. Стремление к цели приходит к вам в форме приливов и отливов. Порой вам хочется все бросить, так как вы считаете, что цель, к которой вы стремитесь, недостижима.

0 – 14 баллов. – Мотивация к успеху у вас довольно слабая. Вы довольны собой и свои положением. На работе «не горите». Вы убеждены, что независимо от ваших усилий все пойдет своим чередом.

Тема 11. Публичная речь

Тест «Умеете ли вы выступать?»

Отвечать на вопросы нужно «да» или «нет». При положительном ответе засчитайте себе 2 очка.

1. Нуждаетесь ли вы в тщательной подготовке к выступлению в зависимости от состава аудитории, даже если вы не раз выступали на эту тему?
2. Чувствуете ли вы себя после выступления «выжатым», ощущаете ли резкое падение работоспособности?
1. Всегда ли одинаково начинаете выступление?
2. Волнуетесь ли перед выступлением настолько, что должны преодолевать себя?
3. Приходите ли задолго до начала выступления?
4. Нужны ли вам 3-5 минут, чтобы установить первоначальный контакт с аудиторией и заставить внимательно вас выслушать?
5. Стремитесь ли вы говорить строго по намеченному плану?
6. Любите ли вы во время выступления двигаться?
7. Отвечаете ли на замечания по ходу их поступления, не группируя их?
8. Успеваете ли во время выступления пошутить?

Ответы

Более 12 баллов – вы умеете подчинить себе аудиторию, не допускаете вольностей в поведении на трибуне и в речи, но излишняя независимость от аудитории может сделать вас нечувствительным к интересам слушателей

Менее 12 баллов – вы сами подчиняетесь аудитории, ориентируясь на ее реакцию, но стремление во всем следовать за ней может привести к потере авторитета и эффекта от сказанного.

Вспомните слова Ф.Ларошфуко: «В то время как люди умные умеют выразить многое в немногих словах, люди ограниченные, напротив, обладают способностью много говорить – и ничего не сказать».

Задание 1

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

Задание 2. «Импровизация»

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. «Волшебный сон»

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

Тренировка умения приветствовать аудиторию и начинать выступление.

Цель задания – научиться делать начальную паузу и здороваться с аудиторией так, чтобы интонация выражала радость от встречи.

Участники по очереди выходят к аудитории и приветствуют собравшихся жестом или фразой. Остановиться нужно в том месте, откуда хорошо видны все собравшиеся. Начинать приветствие следует только после начальной паузы, «собрав» всех взглядом.

После приветствия нужно произнести одну - две фразы. Это может быть комплимент собравшимся, вопрос к аудитории, обращение к тем чувствам, которые в данный момент волнуют людей.

Задание 5

Цель задания – попытаться установить эмоциональный контакт с данной категорией слушателей, искусно подвести к теме выступления.

Предложите вариант вступления (зачин и введение в тему), которые мог бы использовать известный бизнесмен, если бы его попросили провести беседу на тему: «Как добиться успеха в бизнесе». Выступать предлагается перед:

а) уставшими студентами в конце занятий;

б) сотрудниками фирмы, успехи которой в бизнесе оставляют желать лучшего.

Задание 6

Составьте словосочетание с каждым из приведенных ниже слов:

индустрия – промышленность; ситуация – обстановка; локальный – местный; фауна – животный мир; флора – растительность; вояж – поездка; директива – указание; симптом – признак; увертюра – вступление.

Задание 7

Возьмите любую согласную букву, какая вам понравится, затем загляните в словарь и найдите произвольно 5 слов, которые начинаются с этой буквы, еще 5 слов, в которых эта буква находится в середине слова, и, наконец, последние 5 слов, в которых эта буква находится в конце слова. Попытайтесь написать рассказ на любую тему, стараясь использовать минимальное количество дополнительных слов для связки. Еще лучше, если вы сможете из этих слов написать стихотворение. Целесообразно использовать дополнительные слова, в которых имеется выбранная вами буква.

Задание 8. «Критики»

Выступающий рассказывает о каком-то поступке. Остальные указывают на негативные явления поступка, стараясь «испортить» настроение говорящему. Задача говорящего – в течение 2-3 минут противостоять напору «критиков», защищая свою позицию. Не следует «отмахиваться» от критики, надо в ответ приводить контраргументы.

Задание 9. «Дополни пословицу»

Возьмите начало известной вам пословицы и придумайте ей новые окончания. Дайте как можно больше вариантов.

Задание 10

Возьмите картинку и внимательно ее рассмотрите. Выделите для себя наиболее важные, на ваш взгляд, детали. Придумайте рассказ по этой картинке. Ни в коем случае нельзя производить описание картинки. Нужно, чтобы картинка ожила, чтобы действующие лица двигались и говорили.

Упражнения на развитие дикции

Упражнение 1. Дыхательное упражнение

Исходное положение: стоя, руки опущены вдоль тела, ноги на уровне плеч. Расслабьтесь. Вдохните медленно через нос, как будто к чему-то прислушиваясь. По окончании вдоха грудь должна быть высоко приподнята, а живот и диафрагма напряжены и втянуты. Задержите дыхание, а затем медленно выдыхайте по обратной схеме: грудь – диафрагма – живот.

Многих поражала неутомимость японских бизнесменов во время переговоров. Выяснилось следующее. Как только кто-нибудь из них ощущал признаки усталости, он начинал дыхательные упражнения по схеме: 6 секунд вдох, 6 секунд задержка дыхания, 6 секунд

выдох. Причем со стороны это совершенно незаметно. Видимо, 6 секунд для каждого периода дыхания и являются тем оптимальным временем, которое следует принять и вам. Упражнение следует повторить 10-12 раз, либо пока вы не почувствуете эффекта прилива бодрости.

Для выполнения упражнения надо сосредоточиться и мысленно контролировать последовательность дыхания, пока процесс не станет автоматическим и будет снимать сонливость и усиливать бодрость.

Упражнение 2. Для губ

Мышцы губ и языка обычно плохо развиты. Многие люди говорят, не шевеля губами, почти не двигая нижней челюстью, чуть приоткрыв рот.

Возьмите в руки зеркальце, посмотрите в него и сформируйте губами хоботок, будто вы хотите кого-то поцеловать на дальнем расстоянии, а теперь ослепительно улыбнитесь, сильно растягивая губы и обнажая зубы, изображая из себя кинозвезду.

Выполните это упражнение 10 раз, попеременно формируя хоботок и улыбку.

Упражнение 3. Для губ

Глядя в зеркало, зафиксируйте хоботок, а затем поднимите его вверх, опустите вниз. Подбородок и нижняя челюсть должны быть неподвижны. Добиться этого совсем не просто. Тут нужна выдержка и терпение. Проделайте упражнение 10 раз. Не торопитесь, медленно поднимите хоботок вверх, медленно вниз. Это нелегко, но, когда вы освоите эти упражнения – улучшится ваша дикция.

Упражнение 4. Для языка

Кончиком языка упритесь в щеку и растяните ее, а затем другую, словно вы во рту катаете конфету. Проделайте это упражнение 10 раз. Чувствуете, как сильно устал язык, потому что сопротивляются щеки.

Упражнение 5. Для языка

Упритесь кончиком языка изнутри в верхнюю губу, а теперь в нижнюю, снова в верхнюю, в нижнею. И так 10 раз. Сделайте несколько жевательных движений для снятия напряжения.

Упражнение 6

Вдохните, и на выдохе нужно произнести резко, как выстрел, стараясь, чтобы гласная звучала коротко, а согласная длинно, следующие звуки:

ПУ ПО ПА ПЭ ПИ ПЫ
БУ БО БА БЭ БИ БЫ
КУ КО КА КЭ КИ КЫ
ГУ ГО ГА ГЭ ГИ ГЫ

Каждый звук произносится на новом вдохе и выдохе. Упражнение нужно повторить 5 раз. Вы должны ощущать, что все звуки звучат четко и голосовые связки не устают, то есть нет ощущения, что в горле «першит».

Упражнение 7

Это дикционное упражнение выполняется точно таким же образом, но на одном выдохе вы должны «выстрелить» два слога:

ПУ–БУ ПО-БО ПА-БА
ПЭ-БЭ ПИ-БИ ПЫ-БЫ
КУ-ГУ КО-ГО КА-ГА
КЭ-ГЭ КИ-ГИ КЫ-ГЫ
СУ-СО-СА-СЭ-СЫ-СИ

Упражнение 8

Вдохните, и на выдохе нужно произнести резко, как выстрел, стараясь, чтобы гласная звучала коротко, а согласная длинно, следующие звуки:
РЛУ РЛО РЛА РЛЭ РЛИ РЛЫ
ЛРУ ЛРО ЛРА ЛРЭ ЛРИ ЛРЫ
РЛУ-ЛРУ РЛО-ЛРО РЛА-ЛРА РЛЭ-ЛРЭ
РЛИ-ЛРИ РЛЭ-ЛРЫ
КПТУ КПТО КПТА КПТЭ КПТИ КПТЫ
ПКТУ-ТПКУ ПКТО-ТПКО ПКТА-ТПКА
ПКТЭ-ТПКЭ ПКТИ-ТПКИ ПКТЫ-ТПКЫ
ДБГУ-БГДУ ДБГО-БГДО ДБГА-БГДА
ДБГЭ-БГДЭ ДБГИ-БГДИ ДБГЫ-БГДЫ
Упражнение 9
Тщательно артикулируя каждую букву, надо медленно по складам прочитать:
О-т т-о-п-о-т-а к-о-п-ы-т п-ы-л-ь п-о п-о-л-ю л-е-т-и-т.
Прочитайте медленно несколько раз, пока не почувствуете, что можете медленно прочитать скороговорку без запинки. Затем прочитайте скороговорку с такой скоростью, с какой вы обычно говорите. Убедитесь, что вы можете произнести текст уверенно. Увеличьте скорость. А теперь еще больше. А теперь произнесите скороговорку на пределе своих возможностей. Получается?
По этой же методике поупражняйтесь с другими скороговорками, например:
Курьера курьер обгоняет в карьер.
Мамаша Ромаше дала сыворотку из-под простокваши.
Водовоз вез воду из-под водопровода.
Разнервничавшийся конституционалист был обнаружен ассимилировавшимся в Константинополе.
Расчувствовавшаяся Варвара расчувствоваланерасчувствовавшегосяВавилу.
Бык тупогуб, тупогубенький бычок, у быка бела губа была тупа.
Дробью по перепелам, да по тетеревам.
Чешуя у щучки, щетинка у чушки.
Два дровосека, два дроворуба, два дровокола говорили проЛарьку, про Варьку, про Ларькину жену.
Протокол под протокол протоколом запротоколировали.

практикум
Задание 1
Переведите в формы делового общения переговоры между Попом и Балдой, героями одноименной сказки А.С.Пушкина. Используйте язык бизнеса: совмещение профессий, система оплаты труда, работодатель, работник, претендент на должность, договор, контракт, условия работы, компромисс, консенсус, виды и содержание деятельности и пр.
Эпизод первый: заключение трудового соглашения.
«Нужен мне работник:
Повар, конюх, плотник.
А где мне найти такого
Служителя не слишком дорогого?»
Балда говорит: «Буду служить тебе славно,
Усердно и очень исправно,
В год за три щелка тебе по лбу,
Есть же мне давай вареную полбу».

Призадумался поп,
Стал себе почесывать лоб.
Щелк щелку ведь рознь.
Да понадеялся он на русский авось.
Поп говорит Балде: «Ладно.
Не будет нам обоим накладно…»
Эпизод второй: отношение работника к своим обязанностям.

- Все ли условия соглашения выполняются?
- Как выполнил Балда свои обязанности?

Эпизод третий: оплата труда, оговоренная соглашением.
Справедливость каких правил делового сотрудничества подтверждают заключительные слова Балды: «Не гонялся бы ты, поп, за дешевизною».
В заключение подготовьте аналитическую информацию: какие правила составления трудового соглашения были нарушены партнерами в ситуации «Прием на работу».

Задание 5
Цель задания – попытаться установить эмоциональный контакт с данной категорией слушателей, искусно подвести к теме выступления.
Предложите вариант вступления (зачин и введение в тему), которые мог бы использовать известный представитель администрации, если бы его попросили провести беседу на тему: «Как добиться успеха в работе». Выступать предлагается перед:
а) уставшими студентами в конце занятий;
б) сотрудниками организации, успехи которой в оставляют желать лучшего.

Задание 6
Разыгрываемая ситуация.
У жильца, живущего на верхнем этаже, протекает потолок из-за негодной кровли. Жилец делал телефонные заявки на ремонт крыши, но ее так и не починили. В квартире сырость. Заболел уже второй ребенок. Жилец решил идти к начальнику ЖЭС. Его цель – добиться, чтобы кровлю немедленно починили.
Условия игры.Начальник находится в позиции Родителя, исполнители роли жильца – в психологических позициях Ребенка, Родителя и Взрослого. Разговор начальника с Жильцом-Родителем заканчивается конфликтом. Разговор с Жильцом-Ребенком ни к чему начальника не обязывает. Разговор с Жильцом-Взрослым ведется в деловом тоне, жилец оставляет заявление и уходит с надеждой на то, что будет сделано все возможное.
Задания участникам игры.
1. В роли Жильца-Родителя нудно требовать, возмущаться. Увидев, что начальник «не кается», грозить ему жалобами в вышестоящие инстанции. Уйти со скандалом.
2. В роли Жильца-Ребенка нужно долго рассказывать о тяжелом положении с детьми, жаловаться, просить. Уйти, так и не назвав свой адрес.
3. В роли Жильца-Взрослого прийти с заявлением. Кратко изложить суть дела. Спокойно спросить о причине, по которой крыша до сих пор не отремонтирована. Обсудить ситуацию. Уйти, зарегистрировав заявление.
4. В роли Начальника занять агрессивную позицию в ответ на позицию Жильца-Родителя. Быстро отделаться от Жильца-Ребенка. Если ближе роль Родителя заботливого, пообещать все сделать, даже не спросив, где живет жилец. В роли Родителя-критика отчитать просителя: «У других еще не то происходит!» В ответ на вопрос Жильца-Взрослого

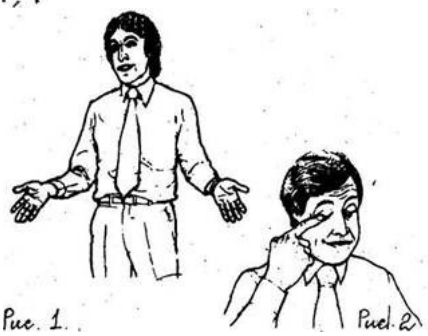
объяснить ситуацию (один кровельщик болеет, второй давно уволился), перейти с ним на деловой тон. Возможно, принять его совет или предложение.

Задание 5

Разбейтесь на пары. Первые номера начинают рассказывать вторым о том, как они провели вчерашний день. У слушающих задание – в течение первых трех минут принять позу, подражающую позе рассказчика, и «отзеркаливать» его жесты. Затем принять произвольную позу и перестать «отзеркаливать» партнера. Потом поменяйтесь ролями. Результаты и ощущения обсудите в группе

Задание 6

Рассмотрите картинки. Что вы можете рассказать об изображенных на них людях, обсудите в группах и презентуйте ваши выводы перед аудиторией.



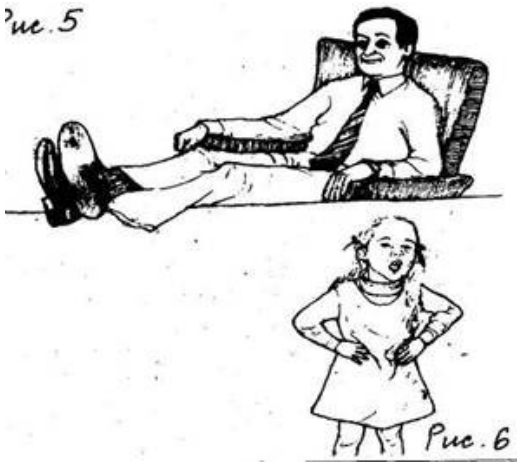
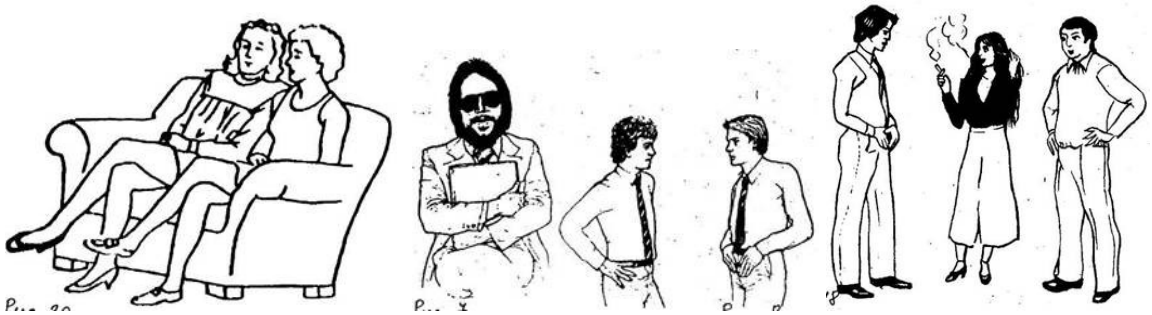
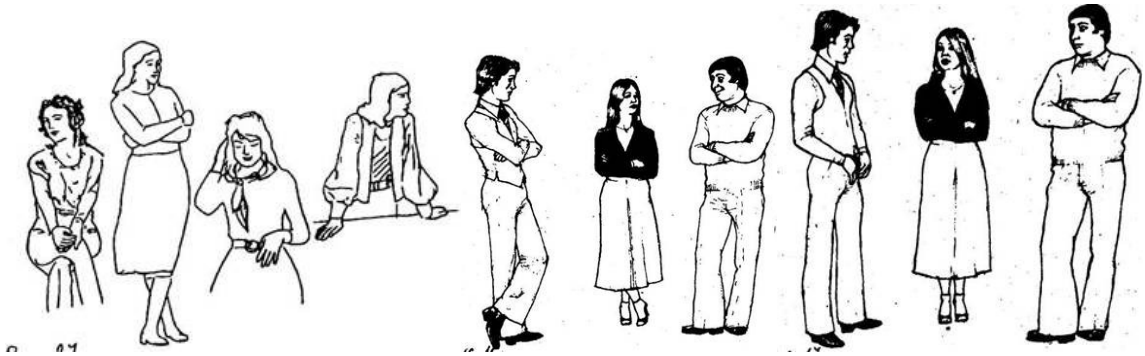


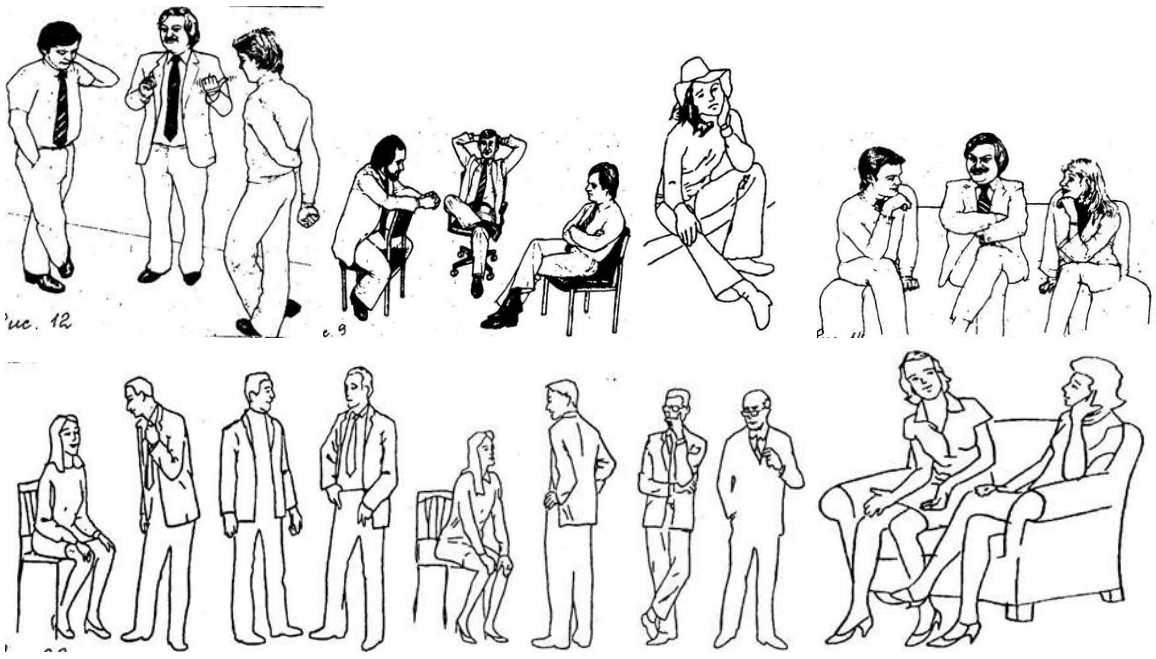
Рис.5
Рис.6

Рис. 13

Рис.3







Задание 7

Разбейтесь на тройки, разыграйте ситуацию между двумя участниками, третий – судья.

Бригадир

Надо срочно сдавать объект. А **бригадир** говорит **руководителю** строительной фирмы, что единственный квалифицированный плиточник Гена слегка пьян, и спрашивает: ***«Так что, командир, пусть кладёт плитку?»***

Какой отпуск?

Молодой, но уже очень ценный **специалист** подходит к своему **руководителю** с просьбой отпустить его в так необходимый ему двухнедельный отпуск с завтрашнего дня. Руководитель: ***«Какой отпуск?! Завтра начинаем большой проект. И ты в нем главный. Уже все согласовано. А ты «отпуск, отпуск»…***

Перегруженный специалист

Специалист один выполняет работу, объем которой требует привлечения к работе двух сотрудников, однако в связи с экономией затрат в условиях кризиса руководство не идет на расширение штатов и даже уменьшает зарплату. Директор (он же собственник) лично поручает Специалисту выполнить задание, которое необходимо исполнить не позднее, чем через 3 месяца. Дата исполнения в пределах этих трех месяцев никоим образом не влияет на результат и прочие последствия. Тем не менее, Директор хочет, чтобы задание было выполнено как можно скорее. В то же время Специалист имеет несколько важных дел, срок исполнения которых подходит к концу, и их несвоевременное исполнение повлечет негативные последствия, в т.ч. серьезные финансовые потери. В результате Специалист в течение месяца выполняет более «горящие» по срокам дела. Когда Директор узнает, что его задание не выполняется, поскольку **Специалист** не успевает с остальными, более важными делами, **Директор** раздраженно бросает: ***«Нужно уметь все успевать!»***

Служака

Родион топ-менеджер одной средней компании. Протеже президента работает под его руководством. За все время работы показал себя с лучшей стороны, аккуратен, доброжелателен, исполнителен, поэтому грань «человек президента» стала стираться. Родион ему стал доверять выполнение более сложных и ответственных заданий. В какой-то момент он не выполнил несколько важных срочных задач, ссылаясь на нехватку времени по причине прямых распоряжений от президента, о которых он не имел прав извещать Родиона. **Президент,** не получив ответа на поставленные задачи, вызывает **Родиона** к себе:
«Я просил выполнить эти задачи в указанный срок, ты согласился. Где результат?»
Деловой сотрудник
Сотрудник должен был выслать подготовленный документ партнеру - задача возникла неожиданно, и на неё было мало времени. Он и его начальник - оба были в курсе деталей документов. ***Сотрудник***снова надо было уйти (это правда), и он говорит ***начальнику****:*
«Отправь, пожалуйста, документ сам, там работы осталось на* 10 *минут!»

Сотрудник-студент
Небольшая фирма приняла в свой штат молодого **Сотрудника**, который учится в университете на заочном отделении. В связи с этим в январе и июле Сотрудник должен сдавать сессию – всего 6 недель в год. По закону в таком случае полагается внеочередной оплачиваемый отпуск на время сессии, однако Сотрудник при устройстве на работу пообещал, что будет учиться во время своего очередного отпуска. В январе сотрудник взял 2 недели очередного отпуска, и последние 2 недели в июле. За день до выхода из отпуска сотрудник приехал в офис, чтобы попросить ещё 2 недели, но за свой счёт. **Директор фирмы** был очень недоволен: ***«Ты же обещал, что у нас не будет проблем из-за твоей учёбы!».***

Узкая специализация.
По причине кризиса на небольшом предприятии произошло сокращение должности секретаря. Часть обязанностей секретаря перешла к другой сотруднице — оператору ПК. Формально новые должностные обязанности закреплены не были. Накануне приезда в офис гостей, **директор** поручает **оператору** приготовить кофе и бутерброды. В ответ он слышит:
«Я не секретарь и делать этого не буду!»

Личное мнение
На собрании топ - менеджеров **директор** объявил, что **начальник московского отдела продаж** не присутствует на собрании потому, что после месяца работы не прошел испытательный срок и был им уволен. На что **начальник регионального отдела** (находящийся на одном уровне иерархической лестницы с начальником московского отдела продаж) сказал:
- Я сразу понял, что он нам не подойдет.

6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

Методические указания для студентов

Рекомендуемый режим и характер различных видов учебной, в том числе самостоятельной, работы:

– изучение теоретического материала определяется рабочей учебной программой дисциплины, включенными в нее календарным планом изучения дисциплины и перечнем литературы; настоятельно рекомендуется при подготовке к очередной лекции освежить в памяти, по указанию лектора, материал предшествующих дисциплин рабочего учебного плана, на который опирается изучаемый раздел данной дисциплины;

– проверочная работа выполняется в соответствии с изданными типографским или электронным способом методическими указаниями, регламентирующими все этапы выполнения и сдачи работ, определяют свой вклад в рейтинговую оценку;

Планирование времени на самостоятельную работу, необходимого на изучение настоящей дисциплины, лучше всего осуществлять на весь семестр (в соответствии с ПО 07.08-12-2013 Организация самостоятельной работы студентов**),** предусматривая при этом регулярное повторение пройденного материала. Материал, законспектированный на лекциях, необходимо регулярно дополнять сведениями из литературных источников, представленных в списке рекомендуемой литературы. По каждой из тем для самостоятельного изучения, приведенных в программе дисциплины, следует сначала прочитать рекомендованную литературу и при необходимости составить краткий конспект основных положений, терминов, сведений, требующих запоминания и являющихся основополагающими в этой теме и нужных для освоения последующих разделов.

Для расширения знаний по дисциплине рекомендуется использовать Интернет-ресурсы: проводить поиск в различных поисковых системах, таких как www.rambler.ru, www.yandex.ru, www.google.ru, www.yahoo.ru и использовать материалы сайтов, рекомендованных преподавателем на лекционных занятиях.

При подготовке к экзамену, зачету следует руководствоваться перечнем вопросов для подготовки к промежуточному контролю. При этом, прежде всего, следует уяснить суть основных понятий дисциплины, проработать учебные материалы основной и дополнительной литературы, а также литературы из электронно-библиотечной системы, рекомендованных для изучения дисциплины.

Распределение времени на самостоятельную работу студента

№ п/п	Вид самостоятельной работы	Количество времени (в часах по очной/заочной формам обучения)
1	Проработка материала лекций, учебных материалов. Самостоятельная проработка тем	16/45
2	Подготовка к практическим занятиям, консультациям. Самостоятельная проработка тем	26/39
3	Подготовка к проверочной работе	4/4
4	Подготовка к экзамену, зачету	8/8
	Итого	54/96

Вопросы для самостоятельной работы.

Тема 1. Вербальные средства коммуникации

1. Каковы функции языка в общении?
2. Чем отличается официально-деловой стиль речи?
3. Чем отличается научный стиль речи?
4. Чем отличается публицистический стиль речи?
5. Чем отличается разговорная речь?
6. Вспомните типы приема и передачи информации.

Тема 2. Слушание в деловой коммуникации

1.Что, на ваш взгляд, означает «умение слушать»?
2.Что дает людям умение слушать?
3.Каковы трудности эффективного слушания?
4.Какие ошибки допускают те, кто слушают?
5.Перечислите «вредные привычки» слушания.
6.Как преодолеть крайности мужского и женского стилей слушания?
7.Каковы внешние помехи слушания?
8.В чем особенности направленного, критического слушания?
9.Какова специфика эмпатического слушания?
10. В чем особенность нерефлексивного слушания?
11. Зачем нужна положительная установка по отношению к неприятному собеседнику?
12. «Обратная связь». Каковы ее виды и способы осуществления?

Тема 3. Невербальная коммуникация

1. Почему важно понимать язык телодвижений?
2. Почему язык телодвижений неоднозначен?
3. Как с помощью соответствующих жестов и позы можно попытаться снять напряженное состояние партнера?
4. Перечислите жесты, свидетельствующие об уверенном и неуверенном поведении.
5. Как вы понимаете выражение «программировать пространство»?
6. Что означает организация пространственной среды?
7. Как цели делового взаимодействия отражаются в организации пространственной среды?
8. Каковы позиции за столом, о чем они могут свидетельствовать?

Тема 4. Сознательное/бессознательное и ложь в речевой коммуникации

1.Каковы физиологические симптомы лжи собеседника?
2.Чем отличается мимика и жестикуляция при неискренности?
3.Какие вербальные сигналы выдают ложь?
4.Что нужно предпринять деловому человеку, чтобы выявить симптомы лжи и неискренности?
5.Можно ли научиться лгать, глядя невозмутимо в глаза партнеру?
6.Какие невербальные средства коммуникации используются нечестными партнерами для того, чтобы «вводить в заблуждение» доверчивых партнеров?

Тема 5. Манипуляции в общении

1.Что такое «манипуляции в общении»?
2. Какие стратегии поведения типичны для манипуляторов?
3. Как противостоять манипуляциям в общении?
4. Назовите и охарактеризуйте манипулятивные роли по Эрику Берну.
5.Каким образом можно распознать эго-состояния Родителя, Взрослого, Ребенка?
6. К каким приемам прибегают недобросовестные работники?

Тема 6. Гендерный аспект коммуникативного поведения

1.Какие существуют особенности женского коммуникативного поведения?
2.Какие существуют особенности мужского коммуникативного поведения?
3.Как можно использовать знание гендерных особенностей коммуникативного поведения в деловом общении?

Тема 7. Критика и комплименты в деловой коммуникации

1. Что представляет собой комплимент?
2. Нужно ли говорить комплименты при деловом взаимодействии?
3. Зачем нужно делать комплименты?
4. Почему замеченные «не слишком заметные детали» вызывают больше положительных эмоций?
5. Как персонифицировать комплимент?
6. Как целесообразно вести себя в ответ на комплимент?
7. Какова роль комплимента в снятии эмоционального напряжения?
8. Когда уместно говорить комплименты?
9. В чем преимущества комплимента, сделанного на фоне антикомплимента?
10. Перечислите положительные чувства, которые испытывает человек, слушающий комплименты в свой адрес?
11. В чем суть приема «золотые слова»?
12. Какие значения имеет термин «критика»?
13. Считаете ли вы критику эффективным средством делового взаимодействия?
14. Какие виды деструктивной критики вы знаете?
15. Вспомните характеристики позитивной критики.
16. Какова цель щадящей критики?
17. При каких формах деловой коммуникации уместна критика?
18. При каких формах деловой коммуникации критика неуместна? Почему?
19. Прежде чем выступать с критикой, что необходимо сделать?
20. Каковы психологические издержки критики?
21. Как вести себя, если критикуют вас?
22. Что относится к технике нейтрализации замечаний?
23. Какие приемы используются для снижения негативного воздействия замечаний?
24. Как вы понимаете позитивные установки на восприятие критики?
25. Должна ли меняться тактика реагирования на замечания в зависимости от того, объективны они или субъективны?

Тема 8. Вопросы и ответы в деловой коммуникации

1.Зачем нужны вопросы в деловой коммуникации?
2.Какие виды вопросов вы знаете?
3.Чем различаются «открытые» и «закрытые» вопросы?
4.Что означает «правильно сформулировать вопрос»?
5.Какие существуют правила для ответов на вопросы?
6.Как отвечать на некорректные вопросы?
7.Что вы знаете о таких приемах, как «возвратный удар» и «подхват реплики»?

Тема 9. Барьеры в общении

1.Что такое коммуникативные барьеры?
2.Назовите основные характеристики логического барьера и пути их преодоления.
3.Назовите основные характеристики барьера восприятия и понимания и пути его преодоления.
4.Назовите основные характеристики семантического барьера и пути его преодоления.
5Назовите основные характеристики фонетического барьера и пути его преодоления.
6.Назовите основные характеристики барьера взаимодействия и пути его преодоления.

Тема 10. Имидж делового человека

1.Что такое «вербальный имидж»?
2.Назовите и охарактеризуйте техники формирования вербального имиджа.
3.Как на имидж делового человека влияет манера представляться?

Тема 11. Публичная речь

1.Каковы требования к публичной речи?
2.Какой должна быть внутренняя структура речи?
3.Какие виды речей вы знаете?
4.Что влияет на эффективность речи?
5.Как произвести положительное впечатление, выступая перед аудиторией?

Тема 12. Психолого-коммуникативный потенциал деловых партнеров

1. Что такое ведущая репрезентативная система?
2. Какие приемы психологического присоединения вы знаете?
3. Какие вербальные сигналы позволяют диагностировать ведущий сенсорный канал?
4. Для чего необходимо знание психотипов партнеров?
5. Как использовать знания психотипов в работе с клиентами?
6. Как в работе рекламного агентства можно использовать информацию о психотипах людей?
7. Как использовать знание психотипов в управлении персоналом?
8. Можно ли программировать деловой контакт и прогнозировать его эффективность?
9. Каковы основные психологические характеристики поведения «квадрата», «треугольника», «круга», «зигзага», «прямоугольника»?
10. Дайте «невербальный портрет» «квадрата», «треугольника», «круга», «зигзага», «прямоугольника».
11. Каковы основные коммуникативные трудности общения с «квадратом», «треугольником», «кругом», «зигзагом», «прямоугольником»?
12. Как продать свой товар покупателю-«квадрату», «треугольнику», «кругу», «зигзагу», «прямоугольнику»?

Тема 13. Русский речевой этикет

1. Дайте определение понятию «этикет».
2. Каков общий принцип использования этикетных средств?
3. Чем отличается Вы-общение от Ты-общения?
4. В чем специфика сложившейся в русском речевом этикете системы обращений?
5. Являются ли обращения «господин», «господа» универсальными?
6. Чем отличается знакомство в деловой сфере общения от знакомства в личной сфере общения?

Тема 14. Формы деловой коммуникации

1. Почему нужно грамотно разговаривать по телефону?
2. Что значит «отработать ход» беседы?
3. На какие вопросы нужно подготовить ответы перед деловой беседой?
4. Что влияет на успех деловой беседы?
5. Каковы особенности делового телефонного разговора?
6. Как правильно подготовиться к деловому разговору по телефону?

7. Какие элементы включает в себя грамотное общение по телефону, когда речь идет о звонящем?
8. Какие элементы включает в себя грамотный ответ по телефону?
9. Почему деловой человек должен владеть методами и приемами ведения дискуссий?
10. Что представляет собой спор как вид деловой коммуникации?
11. Что способствует эффективности убеждения?
12. Какие аргументы можно отнести к некорректным?
13. Какие факторы влияют на внушаемость?
14. Охарактеризуйте основные требования к культуре спора.
15. Является ли спор эффективной формой деловой коммуникации? Почему?
16. «В споре рождается истина», «Споры погубили Рим!» - чем, на ваш взгляд, вызвано такое противоречивое отношение к спору?
17. Чем отличаются конфронтационный и партнерский подходы к переговорам?
18. Какие требования предъявляются к специалистам, ведущим переговоры?
19. Каковы преимущества, когда переговоры ведет один человек?
20. Каковы преимущества, когда переговоры ведет команда?
21. Охарактеризуйте структуру переговоров?
22. Как взаимодействовать с партнером на переговорах?
23. Что такое «тактика ведения переговоров»?
24. Какие типы совещаний вы знаете?
25. Что включает в себя подготовка деловых совещаний?
26. Каковы профессиональные цели деловых совещаний?
27. Что необходимо предусмотреть организатору совещания?
28. Что нужно знать, чтобы контролировать дискуссию?
29. Какие можно выделить типы участников совещания?
30. Какие требования предъявляются к ведущему деловое совещание?
31. Что такое презентация?
32. Каковы цели презентации?
33. Что необходимо сделать на этапе подготовки к презентации?
34. Какие требования предъявляются к ведущему презентацию?
35. В какое время лучше всего проводить презентацию?
36. Какие виды презентаций вы знаете?
37. Как сделать презентацию неординарным событием?
38. Какие вы знаете коммуникативные походы к клиентам во время презентации?

Образовательные технологии

При реализации программы дисциплины используются различные образовательные технологии: во время аудиторных занятий занятия проводятся в виде

- лекций с использованием ПК и компьютерного проектора;
- практических занятий.

Наряду с традиционными преподавательскими методиками изучение данной дисциплины предполагает реализацию следующих интерактивных учебных методов:

- метод дискуссии;
- метод проблемного изложения;
- метод конкретных ситуаций;
- метод обучения действием.
- проблемные лекции
- работа по группам

Предполагается возможность внеаудиторных он-лайн коммуникаций преподавателя со студентами, а также распространения необходимых материалов и осуществления контроля посредством использования возможностей Интернета.

7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

Примерный перечень вопросов для подготовки к экзамену/зачету

1. Предмет и задачи делового общения.
2. Содержание делового общения.
3. Факторы, обеспечивающие продуктивность делового общения.
4. Способы воздействия на собеседника.
5. Специфика демократического общения.
6. Авторитарный стиль общения.
7. Либерально-попустительский стиль общения.
8. Особенности эффективного управленческого общения.
9. Основные этапы делового общения.
10. Способы нахождения решения проблем и задач.
11. Процесс принятия решений в деловом общении.
12. Правила делового общения.
13. Функции делового общения.
14. Основные параметры делового общения.
15. Способы делового общения: страноведческий аспект.
16. Основные свойства современного делового языка.
17. Культура речи в деловом общении.
18. Язык телодвижений.
19. Подготовка к публичному выступлению.
20. Структура выступления.
21. Правила современного публичного произношения.
22. Особенности имиджа в деловом мире.
23. Особенности имиджа российского руководителя.
24. Структура имиджа.
25. Отрицательный и положительный имиджи.
26. Внешний облик делового человека.
27. Имидж делового мужчины.
28. Имидж деловой женщины.
29. Официальный стиль одежды и его роль в создании имиджа.
30. Манеры поведения в деловом общении.
31. Особенности делового протокола.
32. Гендерные аспекты делового этикета.
33. Виды деловой беседы.
34. Функции деловой беседы.
35. Этапы деловой беседы.
36. Классификация бесед.
37. Телефонная и интернет-коммуникация.
38. Основные типы совещаний.
39. Подготовка и проведение совещания.

40. Метод мозгового штурма в деловом общении.
41. Понятие и цели деловых переговоров.
42. Подготовка деловых переговоров.
43. Методы ведения переговоров.
44. Особенности переговорного процесса: страноведческий аспект.
45. Этапы проведения презентации.
46. Разработка сценария, программы презентации.
47. Виды презентаций, особенности их проведения.
48. Общие принципы работы с документами.
49. Классификация деловой корреспонденции.
50. Тайна служебных документов.
51. Правила ведения документооборота.
52. Классификация конфликтов.
53. Причины возникновения конфликтов в деловой сфере.
54. Методы и способы их разрешения.
55. Особенности работы с иностранными партнерами.
56. Прием иностранных делегаций

Критерии оценок

Оценка за работу в течение семестра складывается из результатов текущего контроля знаний и работы в течение семестра.

Текущий контроль успеваемости по дисциплине может учитывать следующее:

- выполнение студентом всех видов работ, предусмотренных программой дисциплины (в том числе ответы на семинарах, коллоквиумах, при тестировании; подготовка докладов и рефератов; выполнение проверочных работ, индивидуальных заданий, участие в деловых играх и т.п.);
- посещаемость;
- самостоятельная работа студента;
- исследовательская работа и т.д.

Оценка должна носить комплексный характер и учитывать достижения студента по основным компонентам учебного процесса.

Оценка знаний по 100-балльной шкале в соответствии с критериями института реализуется следующим образом:

- менее 53 балла – «неудовлетворительно»;
- от 53 до 79 баллов – «удовлетворительно»;
- от 80 до 92 баллов – «хорошо»;
- 93 балла и выше – «отлично».

Текущий контроль знаний.

№ п/п	Форма текущего контроля	Баллы
1.	Выполнение студентом всех видов работ, предусмотренных программой дисциплины (в том числе ответы на семинарах, коллоквиумах, при тестировании; подготовка докладов и рефератов; выполнение проверочных работ, индивидуальных заданий, участие в ролевых играх и т.п.)	45
2	Выполнение творческого задания, проверочной работы, индивидуального задания	15

Итого: текущий контроль знаний – 60 баллов.

Оценка за работу в семестре:

1. Присутствие и работа на лекции (конспект) – 1 балл;

2. Присутствие на занятии (консультации) –1 балл;
3. Ответы на занятиях – 2 балла;
4. Активность на занятиях – 1 балл;
5. Самостоятельная работа (выполнение домашнего творческого задания) – 15 баллов;
6. Контрольный опрос – по 5 баллов (=20 баллов);

Итого: оценка за работу в семестре – 40 баллов.

Результаты текущего контроля успеваемости оцениваются по 100-балльной системе. Аттестованным считается студент, набравший 53 балла и выше.

Промежуточная аттестация - в форме экзамена/зачета, который проводится в устной форме в виде ответов на вопросы билета.

При этом оценка знаний студентов осуществляется в баллах в комплексной форме с учетом:

- оценки по итогам текущего контроля знаний;
- оценки промежуточной аттестации в ходе экзамена/ зачета.

Содержание билета:

1-е задание – 50 баллов;

2-е задание – 50 баллов;

Итого: за промежуточную аттестацию (результат в ходе зачета/экзамена) – 100 баллов.

Примеры тестов для промежуточного контроля знаний

1. Общение – это…

а) наука, изучающая психологические явления и процессы, обусловленные принадлежностью человека к конкретным общностям;

б) многоплановый процесс развития контактов между людьми, порождаемый потребностями совместной жизнедеятельности;

в) система универсальных и специфических нравственных требований и норм поведения, реализуемых в процессе общественной жизни.

2. В едином процессе общения выделяют несколько сторон общения. Всего их:

а) 3;

б) 6;

в) 4.

3. Коммуникация – это…

а) восприятие;

б) обмен информацией;

в) взаимодействие общающихся.

4. Выделяют следующие барьеры общения:

а) фонетический, стилистический, семантический, логический;

б) логический, стилистический, психологический;

в) фонетический, стилистический, логический.

5. К механизмам перцепции не относят:

а) аттракцию;

б) эмпатию;

в) сотрудничество.

6. Восприятие – процесс…

а) контролируемый;

б) неконтролируемый.
7. Деловое общение…
а) процесс взаимосвязи и взаимодействия, в котором происходит обмен деятельностью, информацией, опытом;
б) вид деятельности субъекта;
в) восприятие и оценка другого путём распространения на него характеристик какой-либо социальной группы.
8. Управление общением – это…
а) взаимодействие руководителя и подчиненного;
б) многообразные формы и методы управления взаимодействием людей.
9. Что из перечисленного не является принципом делового общения?
а) поощрение и наказание;
б) полномочий и ответственности;
в) обсуждения и утверждения.
10. Рефлексия – это…
а) механизм самопознания;
б) механизм интерпретации;
в) механизм привлечения.
11. Манипуляция – это …
а) побуждение другого человека к переживанию определённых состояний, изменению отношения к чему-либо;
б) модель поведения партнёров в переговорном процессе;
в) непосредственное воздействие субъекта на объект с целью нанесения ему ущерба и/или ограничения действий.
12. Каждый акт нашего самосознания, любое состояние нашего «я» предполагает наличие трёх компонентов:
а) воля, чувства, мера;
б) воля, чувства, разум;
в) разум, вера, критика.
13. Микросреда личности – это …
а) общий культурно-исторический фон;
б) объективная совокупность материальных и идеологических факторов, с которыми личность непосредственно взаимодействует в процессе общения с другими людьми.
14. Социальная группа – это …
а) важный элемент микросреды, опосредующий детерминирующее воздействие общества на личность;
б) формальная общность людей, объединённых совместной трудовой деятельностью для достижения определённых целей (ремонт зданий, продажа продукции и т.д.).
15. Социальные стереотипы – это …
а) матрицы, образцы восприятия и поведения;
б) звание, чин, разряд, категория;
в) правила регуляции поведения членов группы, выработанные в результате совместной групповой деятельности.
16. Существуют следующие базовые психологические установки:
а) «я хороший – ты хороший», «я хороший – ты плохой», «я плохой – ты хороший», «я плохой – ты плохой»;
б) «я хороший – ты хороший», «я хороший – он хороший», «я плохой – он плохой», «я плохой – ты плохой».

17. Этикет – это …
а) установленный порядок, форма, манера поведения, правила учти-вости, вежливости, принятые в том или ином обществе;
б) совокупность национальных и расовых черт, присущих данной группе населения;
в) свод правил, предложений, заповедей, запретов на определённые действия, слова, поступки.
18. В русском языке слово «этикет» впервые появилось:
а) в 16 веке;
б) в конце 18 века;
в) в начале 18 века.
19. Основной вид мужской деловой одежды:
а) костюм – тройка;
б) костюм – двойка;
в) костюм – четвёрка.
20. Экстравагантность в деловой одежде мужчины:
а) допустима;
б) не допустима;
в) допустима иногда.
21. Кроткое вялое рукопожатие свидетельствует:
а) о безразличии;
б) о сильном волнении;
в) о дружелюбии.
22. Общественная зона контакта составляет:
а) от 50 см до 1,2 м;
б) от 1,2 м до 3,6 м;
в) от15 см до 50 см.
23. Устраиваясь на работу, вы должны:
а) приходить в новой одежде;
б) стараться заполнить паузы беседой;
в) принять предложение выпить чашку чая или кофе.
24. Для преодоления конфликта рекомендуется:
а) выяснить, что вас разъединяет;
б) пускать в ход знание самых уязвимых мест коллег;
в) настаивать на своей правоте.
25. Руководителю, беседующему с сотрудником или посетителем, следует:
а) просматривать бумаги, не относящиеся к делу;
б) барабанить пальцами по столу;
в) слушать подчинённого очень внимательно.
26. Деловое письмо необходимо строить по следующей схеме:
а) внимание – интерес – просьба – действие;
б) интерес – просьба – действие;
в) необходимость – интерес – действие.
27. Контакт – это …
а) начало взаимодействия партнёров;
б) способность вызывать доверие.
28. Заниматься самопрезентацией необходимо для того, чтобы…
а) показать свою амбициозность;
б) оставаться конкурентноспособной личностью;

в) производить впечатление.
29. Визуальная вибрация – это …
а) нежелательный эффект;
б) положительный эффект.
30. Существуют следующие типы деловых партнёров:
а) позитивный, респектабельный, оптимально-настроенный;
б) позитивный, проблемный.
31. Французская поговорка гласит: «Хороший оратор должен иметь…, а не только глотку!» Что имеется в виду?
а) голос;
б) голову;
в) приятный внешний вид.
32. Античный риторический канон выделял несколько этапов подготовки и произнесения речи:
а) 3;
б) 4;
в) 5.
33. Меморио – это…
а) запоминание;
б) нахождение;
в) расположение.
34. Речи по специальному поводу имеют 4 основные формы. Какой вариант не соответствует действительности?
а) траурная;
б) убеждающая;
в) торжественная;
г) речь в дружеском кругу.
35. Любая деловая беседа состоит из последовательных этапов. Всего их…
а) 2;
б) 3;
в) 5.
36. Чем отличается деловой разговор от деловой беседы?
а) формой;
б) содержанием;
в) ничем.
37. Форма общения, целью которой являются расширение информационного фонда партнёра:
а) ритуальная;
б) познавательная;
в) убеждающая.
38. Цель этой модели общения – внушение
а) познавательная;
б) ритуальная;
в) суггестивная.

Задания для выполнения проверочной работы

В каждый вариант включены два вопроса из различных тем дисциплины.

Работа представляет собой решение комплекса двух задач, которые выбираются самостоятельно. Студент выбирает вариант задач в соответствии с начальной буквой своей фамилии. Выполненная студентом работа сдается преподавателю. Выбор вариантов на работу представлен в таблице

Задание

Начальная буква фамилии	№ варианта
А, Б, В	1
Г, Д, Е	2
Ж, З, И	3
К, Л, М	4
Н, О, П	5
Р, С, Т	6
У, Ф, Х	7
Ц, Ч, Ш, Щ	8
Э, Ю, Я	9

Вариант 1 (буквы А, Б, В)

Проанализируйте ситуации, разработайте механизм критики для каждой ситуации, проведите дискуссию по обсуждению предлагаемых вариантов критики, выберите наиболее конструктивные приемы.

Ситуация 1

Подчиненный вам работник, талантливый специалист творческого типа, в возрасте, обладает статусом и личностными достижениями, пользуется большой популярностью у деловых партнеров, решает любые проблемы и великолепно взаимодействует. Вместе с тем, у вас не сложились отношения с этим работником. Он не воспринимает вас как руководителя, ведет себя достаточно самоуверенно и амбициозно. В его работе вы нашли некоторые недочеты и решили высказать ему критические замечания, однако ваш предыдущий опыт свидетельствует о его негативной реакции на критику: он становится раздражительным и настороженным. Как вести себя?

Ситуация 2

Вслед за кратким выговором вы сказали работнику несколько приятных слов. Наблюдая за партнером вы заметили, что его лицо, поначалу несколько напряженное, быстро повеселело. К тому же он начал как всегда шутить и балагурить, рассказал пару свежих анекдотов и историю, которая сегодня произошла у него в доме. В конце разговора вы поняли, что критика, с которой вы начали разговор, не только не была воспринята, но и как бы забыта. Вероятно, он услышал только приятную часть разговора. Что вы предпримете?

Вариант 2 (буквы Г, Д, Е)

Проанализируйте ситуации, разработайте механизм критики для каждой ситуации, проведите дискуссию по обсуждению предлагаемых вариантов критики, выберите наиболее конструктивные приемы.

Ситуация 1

Всякий раз, когда вы ведете серьезный разговор с одной из ваших подчиненных, критикуете ее работу и спрашиваете, почему она так поступает, она отделывается молчанием. Вам это неприятно, вы не знаете толком, с чем связано ее молчание, воспринимает она критику или нет, вы расстраиваетесь и злитесь. Что можно предпринять, чтобы изменить ситуацию?

Ситуация 2

Вы критикуете одну свою служащую, она реагирует очень эмоционально. Вам приходится каждый раз свертывать беседу и не доводить разговор до конца. Вот и сейчас, после ваших замечаний – она расплакалась. Как добиться того, чтобы довести до нее свои соображения?

Вариант 3 (буквы Ж, З, И)

Проанализируйте ситуации, разработайте механизм критики для каждой ситуации, проведите дискуссию по обсуждению предлагаемых вариантов критики, выберите наиболее конструктивные приемы.

Ситуация 1

У вас есть несколько подчиненных, которые совершают немотивированные действия. Вы видите их постоянно вместе, при этом вам кажется, что вы знаете, кто у них неформальный лидер. Вам нужно заставить их хорошо работать, а не устраивать «тусовки» прямо на рабочем месте. Вы не знаете, какой интерес их объединяет. Что вы предпримете для изменения ситуации и улучшения работы?

Ситуация 2

Вы приняли на работу молодого способного специалиста, только окончившего престижный институт. Он отлично справляется с работой. Уже закончил несколько проектов, и клиенты им очень довольны. Вместе с тем он резок и заносчив в общении с другими работниками, особенно с обслуживающим персоналом. Вы каждый день получаете такого рода сигналы, а сегодня поступило письменное заявление по поводу его грубости. Какие замечания и каким образом необходимо сделать молодому специалисту, чтобы изменить его стиль общения в коллективе?

Вариант 4 (буквы К, Л, М)

Проанализируйте ситуации, разработайте механизм критики для каждой ситуации, проведите дискуссию по обсуждению предлагаемых вариантов критики, выберите наиболее конструктивные приемы.

Ситуация 1

Во время делового взаимодействия с вами ваш сотрудник «вышел из себя», не принимая ваших замечаний по поводу очередного рекламного проекта. Вы не можете позволить подчиненному так себя вести. Ведь это подрывает ваш авторитет. Что вы предпримете?

Ситуация 2

Ваш заместитель, очень опытный специалист, он действительно знает работу как «свои пять пальцев», практически он незаменим, когда он рядом, вы уверены, что все будет хорошо. Однако вы знаете, что он бесчувственный человек и никакие «человеческие» проблемы его не интересуют. От этого в коллективе последнее время стало тревожно, некоторые коллеги собираются подать заявление об уходе, так как он их обидел. Вы пытались в неформальной беседе с ним это обсудить, но он даже не понимает, о чем вы говорите, его интересует только план и прибыль. Как нужно воздействовать на своего заместителя, чтобы изменить стиль его взаимодействия с персоналом? Что вы предпримете?

Вариант 5 (буквы Н, О, П)

Задание 1. Установите обратную связь, проверьте точность восприятия информации или узнайте дополнительную информацию с помощью вопросов.

Ситуация	Примерные вопросы
1. Один из партнеров употребил какое-то незнакомое выражение или термин	

2. Говорящий уклоняется от темы и не сообщает той информации, которую вы от него ждете	
3. Партнер словно «зацикливается», постоянно повторяя одно и то же. Вам же надо продвигаться дальше	
4. Партнер только что произнес нечто, не очень-то согласующееся с его предыдущими утверждениями. Вы хотите это уточнить	
5. Вам хотелось бы узнать мнение партнера о том, что вами было высказано	
6. Невербальное поведение партнера подсказывает вам, что он обеспокоен какими-то вашими словами. Вы хотите рассеять его сомнения, подозрения	
7. Было высказано несколько положений, и вы хотите привлечь к ним внимание	
8.Партнер не согласился с частью из сказанного вами, и вы хотите уточнить причину этого неприятия	
9. Партнер сделал общее утверждение относительно обсуждаемого вопроса, и вы хотите поговорить об этом более конкретно	
10. Вы сказали о некоторых преимуществах обсуждаемой идеи и хотите установить обратную связь с партнером	

Задание 2. Эвфемизмы – мягкие эквиваленты достаточно резких слов или выражений, которые предпочтительно завуалировать, например, вместо «он умер» – «он ушел из жизни», «бедный» – «нуждающийся», «старый человек» – «человек преклонного возраста» и т.п. Придумайте не менее 10 слов, неприятных для партнера, и подберите к ним эвфемизмы.

Вариант 6 (буквы Р, С, Т)

Задание 1.

1. Проспрягайте глаголы *понять, начать, принять* в прошедшем временем, а глагол *хотеть* – в настоящем времени.
2. Как правильно: *так много* или *столько много, очки надеть* или *одеть, осмеять* или *обсмеять?*
3. Исправьте выражения: *говорить про жизнь, ходить по дорогам, мы с Толем.*
4. Просклоняйте существительные: *выборы, средства.*
5. Просклоняйте словосочетания: *127 человек, 8 марта, сколько рублей.*
6. Исправить выражения: *более красивее, более легче, более лучше, более дешевле.*

Задание 2.

Отредактируйте фразы, объясните ошибку в построении предложения.

1. Встреча прошла с большим интересом.
2. Я заметил характерную ему ошибку.
3. Хотелось бы, чтобы вы поскорее оказали внимание нашей организации.
4. Он попытался предостеречь неверный шаг директора.
5. На встрече присутствовал и представитель с завода.
6. Обработав эти данные, выяснилась полная картина состояния дел.

7. Мое мнение к нему как к человеку неплохое.
8. Прочитав рекомендованную преподавателем литературу, студентам стали ясны многие сложные вопросы.
9. На повестке дня стоял вопрос о ресурсах.
10. Поднимаясь по лестнице, в глаза мне бросилось странное объявление.
11. Мне надоело тратить нервы на этот вопрос.
12. Я понял, какой намек мне дали.
13. У нас самая дешевая стоимость товаров.
14. Я не хочу нагнетать обстановку.
15. Николай ждал меня на коридоре.
16. Я не раз отмечал о том, что необходимо соблюдать инструкцию.
17. Все это сказывается на работу.
18. Разрешите поднять этот тост за наши успехи.

Вариант 7 (буквы У, Ф, Х)

Задание 1. Объясните смысл крылатых выражений и фразеологизмов: *яблоко раздора, сизифов труд, гордиев узел, авгиевы конюшни, играть первую скрипку, вариться в собственном соку, снять стружку, через пень-колоду, зубы заговаривать, водить за нос, поставить на карту.*

Задание 2. Подберите антонимы к прилагательным в следующих сочетаниях:

– *низкие цены, низкое сословие, низкий поступок, низкий поклон;*
– *общее мнение, общая кухня, общее благо, общий наркоз, общее представление;*
– *прямая линия, прямое сообщение, прямой налог, прямой вызов, прямой характер, прямая речь, прямой угол.*

Задание 3. Распределите следующие слова на группы с положительной и отрицательной эмоциональной окраской:

похождения, подвиги, преступления, труженики, деляги, расправляться, содружество, сборище, ограбление, нападение, единомышленник, тупик, связаться, нашествие, соучастник, проделки, сотрудничество, инцидент, сокрушать, толпа, кризис.

Вариант 8 (буквы Ц, Ч, Ш, Щ)

Задание 1. Составьте предложения со следующими омонимами:

– *среда (день недели) и среда (окружающая обстановка, общество);*
– *повод (предлог, причина) и повод (ремень);*
– *свет (лучистая энергия, испускаемая каким-либо телом) и свет (земной шар, Земля со всем существующим на ней).*

Задание 2. Определите характер ошибок в следующих предложениях:

1. *Мы провели в нашем районе форум механизаторов.*
2. *Они внесли огромную лепту в выполнение плана.*
3. *Состоялся первый дебют молодой актрисы на московской сцене.*
4. *В этом тексте выступления много дефектов.*
5. *Туристы посетили памятный мемориал на Пискаревском кладбище.*
6. *Теперь эта плеяда тракторов переводится на дешевое дизельное топливо.*
7. *Эти картины стали неотъемлемой частью вернисажей.*
8. *Факторы доказывают, что наше производство неуклонно растет.*
9. *Хоккейная команда потерпела фиаско.*
10. *Художники фарфорового завода создали ряд уникальных изделий, расписанных в духе народного фольклора.*

Вариант 9(Э, Ю, Я)

Задание 1. *Тренировка умения начинать и заканчивать выступление.*

Предложите вступление и заключение к следующим темам, постарайтесь, чтобы они перекликались. Примеры тем:

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

Задание 2. Напишите каждое слово в именительном падеже множественного числа: *инженер, бухгалтер, лифтер, кондитер, доцент, редактор, конструктор, кондуктор, шофер, ректор, лектор, инспектор, профессор.*

Определите правильную постановку ударения в словах: *агент, алкоголь, асбест, афера, баловник, блокировать, вероисповедание, вечеря, газированный, гастрономия, гравировать, диспансер, досуг, жалюзи, знамение, изобретение, истекший, квартал, красивее, мелисса, намерение, недуг, ободрить, опека, оптовый, партер, пуловер, свекла, сливовый, созыв, средства, углубить, ходатайство.*

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

Основная учебная литература:

1. Назарова Д. А Современные подходы к проблеме повышения эффективности делового общения. - Лаборатория книги, 2012. – 154 с. // http://www.knigafund.ru/books/194338

2. Яшин Б. Л. Культура общения: теория и практика коммуникаций: учебное пособие. - Директ-Медиа 2015. – 243 с. // http://www.knigafund.ru/books/183293

Дополнительная учебная литература:

1. Попкова О.В. Деловые коммуникации: учебник. – М.: Вузовский учебник, Инфра-М, 2014. – 160 с. (гриф).

2. Баева О.А. Ораторское искусство и деловое общение: учебное пособие. - 2-е изд., испр. - Мн.: Новое знание, 2001-328 с.

В соответствии с договором студентам и преподавателям института предоставляется право доступа к электронному периодическому изданию Электронно-библиотечной системы «КнигаФонд» (www.knigafund.ru).

Книги, рекомендуемые для занятий по дисциплине, доступные в электронном периодическом издании:

1. Деловая риторика: учебно-методический комплекс КемГУКИ • 2014 год • 32 страницы
2. Языковая и речевая компетентность экономистов: учебное пособие Иванчикова Т. В.Флинта • 2012 год • 366 страниц
3. Виртуоз телефонного общения Рыбкин И., Ханевская Л. Институт общегуманитарных исследований • 2016 год • 193 страницы
4. Этика менеджмента: учебное пособие Маслова Е. Л., Семенов А. К.Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°» • 2016 год • 272 страницы
5. Коммуникационный менеджмент в вопросах и ответах : (подготовка к экзамену): учебное пособие для вузов Марусева И. В.Директ-Медиа • 2014 год • 214 страниц
6. Речевая служебная культура: практикум Коробейникова А. А.ОГУ • 2015 год • 172 страницы
7. Основы речевой культуры: краткий курс лекций Олейник М., Стороженко Л. Н.Издательство ВГСПУ "Перемена" • 2012 год • 72 страницы
8. Русский язык и культура речи Горовая И. Г.Оренбургский государственный университет • 2015 год • 146 страниц
9. Русский язык и культура речи: учебное пособие Кострома Е. А., Барковская Ю. В.Директ-Медиа • 2014 год • 156 страниц

9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети Интернет, необходимых для освоения дисциплины (модуля)

1. http://www.club-energy.ru/c.ph p Библиотека успешного бизнесмена
2. http://www.klubok.net/article213.htmlКлубОК.net/
3. http://biznes-style.ru/kommunikativnye-navyki/vidy-delovyx-kommunikacij.html Виды деловых коммуникаций
4. http://www.club-energy.ru/c.php Библиотека успешного бизнесмена
5. http://www.aup.ru/books/m96/14.htm Административно-управленческий портал
6. http://www.klubok.net/article213.html
7. http://biznes-style.ru/kommunikativnye-navyki/vidy-delovyx-kommunikacij.html Виды деловых коммуникаций
8. http://www.syntone.ru/library/psychology_dict/djelovaja_kommunikacija.php
9. http://www.kodeks.ru. Кодекс, комментарии

10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Планирование и организация времени, необходимого для изучения дисциплины

Важным условием успешного освоения дисциплины является создание системы правильной организации труда, позволяющей распределить учебную нагрузку равномерно в соответствии с графиком образовательного процесса. Большую помощь в этом может оказать составление плана работы на семестр, месяц, неделю, день. Его наличие позволит подчинить свободное время целям учебы, трудиться более успешно и эффективно. С вечера всегда надо распределять работу на завтрашний день. В конце каждого дня целесообразно подвести итог работы: тщательно проверить, все ли выполнено по намеченному плану, не было ли каких-либо отступлений, а если были, по какой причине они произошли. Нужно осуществлять самоконтроль, который является необходимым условием успешной учебы. Если что-то осталось невыполненным, необходимо изыскать время для завер-

шения этой части работы, не уменьшая объема недельного плана. Все задания к практическим занятиям, а также задания, вынесенные на самостоятельную работу, рекомендуется выполнять непосредственно после соответствующей темы лекционного курса, что способствует лучшему усвоению материала, позволяет своевременно выявить и устранить «пробелы» в знаниях, систематизировать ранее пройденный материал, на его основе приступить к овладению новыми знаниями и навыками.

Система обучения основывается на рациональном сочетании нескольких видов учебных занятий (в первую очередь, лекций и практических занятий), работа на которых обладает определенной спецификой.

Подготовка к лекциям

Знакомство с дисциплиной происходит уже на первой лекции, где от студента требуется не просто внимание, но и самостоятельное оформление конспекта. При работе с конспектом лекций необходимо учитывать тот фактор, что одни лекции дают ответы на конкретные вопросы темы, другие – лишь выявляют взаимосвязи между явлениями, помогая студенту понять глубинные процессы развития изучаемого предмета как в истории, так и в настоящее время.

Конспектирование лекций – сложный вид вузовской аудиторной работы, предполагающий интенсивную умственную деятельность студента. Конспект является полезным тогда, когда записано самое существенное и сделано это самим обучающимся. Не надо стремиться записать дословно всю лекцию. Такое «конспектирование» приносит больше вреда, чем пользы. Целесообразно вначале понять основную мысль, излагаемую лектором, а затем записать ее. Желательно запись осуществлять на одной странице листа или оставляя поля, на которых позднее, при самостоятельной работе с конспектом, можно сделать дополнительные записи, отметить непонятные места.

Конспект лекции лучше подразделять на пункты, соблюдая красную строку. Этому в большой степени будут способствовать вопросы плана лекции, предложенные преподавателям. Следует обращать внимание на акценты, выводы, которые делает лектор, отмечая наиболее важные моменты в лекционном материале замечаниями «важно», «хорошо запомнить» и т.п. Можно делать это и с помощью разноцветных маркеров или ручек, подчеркивая термины и определения.

Целесообразно разработать собственную систему сокращений, аббревиатур и символов. Однако при дальнейшей работе с конспектом символы лучше заменить обычными словами для быстрого зрительного восприятия текста.

Работая над конспектом лекций, всегда необходимо использовать не только учебник, но и ту литературу, которую дополнительно рекомендовал лектор. Именно такая серьезная, кропотливая работа с лекционным материалом позволит глубоко овладеть теоретическим материалом.

Подготовка к практическим занятиям

Подготовку к каждому практическому занятию студент должен начать с ознакомления с планом практического занятия, который отражает содержание предложенной темы. Тщательное продумывание и изучение вопросов плана основывается на проработке текущего материала лекции, а затем изучения обязательной и дополнительной литературы, рекомендованной к данной теме. Все новые понятия по изучаемой теме необходимо выучить наизусть и внести в глоссарий, который целесообразно вести с самого начала изучения курса.

Результат такой работы должен проявиться в способности студента свободно ответить на теоретические вопросы практикума, его выступлении и участии в коллективном обсуждении вопросов изучаемой темы, правильном выполнении практических заданий и контрольных работ.

В процессе подготовки к практическим занятиям, студентам необходимо обратить особое внимание на самостоятельное изучение рекомендованной литературы. При всей полноте конспектирования лекции в ней невозможно изложить весь материал из-за лимита аудиторных часов. Поэтому самостоятельная работа с учебниками, учебными пособиями, научной, справочной литературой, материалами периодических изданий и Интернета является наиболее эффективным методом получения дополнительных знаний, позволяет значительно активизировать процесс овладения информацией, способствует более глубокому усвоению изучаемого материала, формирует у студентов свое отношение к конкретной проблеме.

Рекомендации по написанию практических (проверочных) работ / индивидуальных заданий

Рекомендации по работе с литературой

Работу с литературой целесообразно начать с изучения общих работ по теме, а также учебников и учебных пособий. Далее рекомендуется перейти к анализу монографий и статей, рассматривающих отдельные аспекты проблем, изучаемых в рамках курса, а также официальных материалов и неопубликованных документов (научно-исследовательские работы, диссертации), в которых могут содержаться основные вопросы изучаемой проблемы.

Работу с источниками надо начинать с ознакомительного чтения, т.е. просмотреть текст, выделяя его структурные единицы. При ознакомительном чтении закладками отмечаются те страницы, которые требуют более внимательного изучения.

В зависимости от результатов ознакомительного чтения выбирается дальнейший способ работы с источником. Если для разрешения поставленной задачи требуется изучение некоторых фрагментов текста, то используется метод выборочного чтения. Если в книге нет подробного оглавления, следует обратить внимание ученика на предметные и именные указатели.

Избранные фрагменты или весь текст (если он целиком имеет отношение к теме) требуют вдумчивого, неторопливого чтения с «мысленной проработкой» материала. Такое чтение предполагает выделение: 1) главного в тексте; 2) основных аргументов; 3) выводов. Особое внимание следует обратить на то, вытекает тезис из аргументов или нет.

Необходимо также проанализировать, какие из утверждений автора носят проблематичный, гипотетический характер и уловить скрытые вопросы.

Понятно, что умение таким образом работать с текстом приходит далеко не сразу. Наилучший способ научиться выделять главное в тексте, улавливать проблематичный характер утверждений, давать оценку авторской позиции – это сравнительное чтение, в ходе которого студент знакомится с различными мнениями по одному и тому же вопросу, сравнивает весомость и доказательность аргументов сторон и делает вывод о наибольшей убедительности той или иной позиции.

Если в литературе встречаются разные точки зрения по тому или иному вопросу из-за сложности прошедших событий и правовых явлений, нельзя их отвергать, не разобравшись. При наличии расхождений между авторами необходимо найти рациональное зерно у каждого из них, что позволит глубже усвоить предмет изучения и более критично оце-

нивать изучаемые вопросы. Знакомясь с особыми позициями авторов, нужно определять их схожие суждения, аргументы, выводы, а затем сравнивать их между собой и применять из них ту, которая более убедительна.

Следующим этапом работы с литературными источниками является создание конспектов, фиксирующих основные тезисы и аргументы. Можно делать записи на отдельных листах, которые потом легко систематизировать по отдельным темам изучаемого курса. Другой способ – это ведение тематических тетрадей-конспектов по одной какой-либо теме. Большие специальные работы монографического характера целесообразно конспектировать в отдельных тетрадях. Здесь важно вспомнить, что конспекты пишутся на одной стороне листа, с полями и достаточным для исправления и ремарок межстрочным расстоянием (эти правила соблюдаются для удобства редактирования). Если в конспектах приводятся цитаты, то непременно должно быть дано указание на источник (автор, название, выходные данные, № страницы). Впоследствии эта информации может быть использована при написании текста реферата или другого задания.

Таким образом, при работе с источниками и литературой важно уметь:

· сопоставлять, сравнивать, классифицировать, группировать, систематизировать информацию в соответствии с определенной учебной задачей;

· обобщать полученную информацию, оценивать прослушанное и прочитанное;

· фиксировать основное содержание сообщений; формулировать, устно и письменно, основную идею сообщения; составлять план, формулировать тезисы;

· готовить и презентовать развернутые сообщения типа доклада;

· работать в разных режимах (индивидуально, в паре, в группе), взаимодействуя друг с другом;

· пользоваться реферативными и справочными материалами;

· контролировать свои действия и действия своих товарищей, объективно оценивать свои действия;

· обращаться за помощью, дополнительными разъяснениями к преподавателю, другим студентам.

· пользоваться лингвистической или контекстуальной догадкой, словарями различного характера, различного рода подсказками, опорами в тексте (ключевые слова, структура текста, предваряющая информация и др.);

· использовать при говорении и письме перифраз, синонимичные средства, слова-описания общих понятий, разъяснения, примеры, толкования, «словотворчество»;

· повторять или перефразировать реплику собеседника в подтверждении понимания его высказывания или вопроса;

· обратиться за помощью к собеседнику (уточнить вопрос, переспросить и др.);

· использовать мимику, жесты (вообще и в тех случаях, когда языковых средств не хватает для выражения тех или иных коммуникативных намерений).

Подготовка к промежуточной аттестации

При подготовке к промежуточной аттестации целесообразно:

- внимательно изучить перечень вопросов и определить, в каких источниках находятся сведения, необходимые для ответа на них;

- внимательно прочитать рекомендованную литературу;

- составить краткие конспекты ответов (планы ответов).

11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Windows 8, Microsoft Office 2007 (Microsoft Word 2007 - Текстовый процессор; Microsoft PowerPoint 2007 - Создание и показ презентаций); ГАРАНТ-Мастер - Информационно-правовая система.

12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Для проведения занятий по дисциплине кафедра располагает необходимой материально-технической базой, обеспечивающей проведение всех видов занятий, предусмотренных данной программой и соответствующей действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам:

1. Специализированной аудиторией для проведения лекционных и семинарских занятий, оснащенной ЖК-телевизором, проектором Nec NP-V260G, стационарным экраном «Digis Optimal-C»;
2. Специализированной аудиторией для проведения практических занятий, семинаров, курсового проектирования, консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, оснащенной ЖК-телевизором, проектором Benq MS504, стационарным экраном «Digis Optimal-C»;
3. Специализированной аудиторией для самостоятельной работы обучающихся, оснащенной ноутбуками «Lenovo B590» с выходом в сеть Интернет и доступом к электронной информационно-образовательной среде ЛЭГИ;
4. Учебниками, учебными пособиями и методической литературой библиотеки ЛЭГИ, наборами учебно-наглядных пособий по основным разделам программы.

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

СОГЛАСОВАНО

Представитель руководства по СМК

_____ Н.Ю. Филоненко

« ____ »_____2016 г.

РАЗРАБОТАНО

Канд.филол.наук

_____ Н.Н. Машеро

«_____ » _____ 2016 г.

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

к рабочей программе дисциплины **«Деловые коммуникации»**

Номер изменения	Дата введения в действие	Перечень измененных пунктов