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

Факультет экономики и менеджмента
(наименование факультета)

УТВЕРЖДЕНО
Директор филиала
Арсенян А.З.

Электронная подпись

ПРОГРАММА МАГИСТРАТУРЫ
Деловое администрирование
(наименование образовательной программы)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
реализуемой без применения электронного (онлайн) курса

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

магистр
(уровень образования)
по направлению подготовки
38.04.02 «Менеджмент»
(код, наименование направления подготовки)

очная, заочная
(форма(формы) обучения)

Год набора – 2025

Красногорск, 2024 г.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 00DAA02066BBB2FFF23A159B9219BEBE55
Владелец: Арсенян Арташес Завенович
Действителен: с 23.10.2023 до 15.01.2025

В соответствии с приказом ректора РАНХиГС «О внедрении типовых РПД, разработанных УМС Академии для реализации в структурных подразделениях Академии и филиальной сети» от 19 апреля 2019 г. № 02-459 рабочая программа дисциплины «Современные коммуникации в менеджменте» в части содержания и перечня литературы составлена на основе типовой программы, разработанной Смеховым Л.В. – к.ф.н., доцентом ИБДА

Автор-составитель:
к.психол.н., доцент кафедры менеджмента Колябин С.В.
(ученое звание, ученая степень, должность) *(Ф.И.О.)*

Заведующий кафедрой:
к.психол.н., доцент Выпряжкина И.Б.
(ученое звание, ученая степень, должность) *(Ф.И.О.)*

Рабочая программа дисциплины «*Современные коммуникации в менеджменте»* рассмотрена и одобрена на заседании кафедры менеджмента
(наименование структурного подразделения)

Протокол от «30» августа 2024 г. № 01.

СОДЕРЖАНИЕ

1.Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы……..4
2.Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы…….5
3.Содержание и структура дисциплины……...5
4.Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и оценочные материалы промежуточной аттестации по дисциплине……..8
5.Методические материалы для освоения дисциплины…….....27
6.Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"…….…....34
6.1. Основная литература……..…34
6.2. Дополнительная литература……..…34
6.3. Нормативные правовые документы и иная правовая информация……..34
6.4. Интернет-ресурсы……..34
6.5. Иные источники…….34
7.Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы……34

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

1.1. Дисциплина «Современные коммуникации в менеджменте» обеспечивает овладение следующими компетенциями:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код компонента компетенции	Наименование компонента компетенции
УК-4	Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном (ых) языке (ах) для академического и профессионального взаимодействия	2	Организует и осуществляет коммуникативное взаимодействие в профессиональной и академической среде на русском и иностранном языках

1.2. В результате освоения дисциплины у студентов должны быть сформированы следующие знания, умения и навыки:

Профессиональные действия (ОТФ)[1]	Код компонента компетенции	Результаты обучения
Коммуникационная деятельность в бизнесе	УК-4.2	на уровне знаний: коммуникационные модели и технологии, средства коммуникации принципы и правила построения эффективных коммуникаций и способы преодоления коммуникативных барьеров формы делового публичного выступления и их специфику
		на уровне умений *(типовые действия выполняются по заданному алгоритму)*: аргументировать свою точку зрения выстраивать композицию своей речи переводить деструктивный диалог в конструктивный выстраивать эффективную стратегию поведения в диалоге планировать и проводить совещания и переговоры в условиях личного контакта и его отсутствия
		на уровне навыков *(типовые действия выполняются автоматически, без воспроизведения алгоритма)*: применять приёмы речевой

[1]Результаты Форсайт- сессии. Уровень квалификации – 7 (магистратура).

		импровизации применять невербальные и паравербальные средства коммуникации применять техники нетворкинга и формирования аттракции

2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО

Общий объём дисциплины Б1.О.05 «Современные коммуникации в менеджменте» составляет 2 ЗЕТ, 72 академических часа (или 54 астрономических часов), на контактную работу по очной форме обучения отводится 32ч. (24 астрономических часов): 20ч (15 астр.ч.) – лекции, 12ч (9 астр.ч.) – практические занятия, на самостоятельную работу обучающихся – 38ч (28,5 астр.ч.). Студенты заочной формы обучения изучают дисциплину в объеме 12ч. (9 астр.ч.) контактной работы, в том числе 4ч. (3 астр.ч.) – лекции, 8ч. (6 астр.ч.) – семинары, 60ч (45 астр.ч.) – самостоятельная работа.

Дисциплина Б1.О.05 «Современные коммуникации в менеджменте» изучается на 1 курсе во 2 семестре студентами очной и заочной форм обучения. Изучение дисциплины опирается на знания, умения и навыки, полученные в предшествующие периоды обучения. Дисциплине Б1.О.05 «Современные коммуникации в менеджменте» предшествует изучение дисциплин Иностранный язык (английский), Цифровое общество и управление цифровой репутацией/ Цифровое общество, введение в искусственный интеллект и разговорные боты, Информационно-аналитические технологии в бизнесе. Дисциплина «Б1.О.05 «Современные коммуникации в менеджменте» предшествует изучению дисциплин Академическое письмо, Правила оформления магистерской диссертации/ Подготовка и проведение презентации, Подготовка к защите и защита выпускной квалификационной работы.

3. Содержание и структура дисциплины

Очная форма обучения

№ п/п	**Наименование тем и/или разделов**	**Объем дисциплины (модуля), час.**						**Форма текущего контроля успеваемости*, промежуточной аттестации****
		Всего	**Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий**				**СР**	
			Л/ ДОТ	**ЛР/ ДОТ**	**ПЗ/ ДОТ**	**КСР**		
Тема 1	Виды деловых коммуникаций	7	2		1		4	Д, К
Тема 2	Формы делового публичного выступления.	7	2		1		4	Д, Э
Тема 3	Топика и аргументация.	7	2		1		4	О
Тема 4	Техники убеждения.	7	2		1		4	О
Тема 5	Композиция речи.	7	2		1		4	Т
Тема 6	Невербальная коммуникация	7	2		1		4	Э

Тема 7	Интонации, темп, громкость, эмоции и подтексты.	7	2		1		4	Д
Тема 8	Диалог	7	2		2		3	О
Тема 9	Нетворкинг и аттракция	7	2		2		3	Д
Тема 10	Совещания и переговоры	7	2		1		4	О
Промежуточная аттестация		2					2	З
Всего:		**72**	**20**		**12**		**40**	

Примечание: 4 – формы текущего контроля успеваемости: опрос (О), тестирование (Т), контрольная работа (КР), эссе (Э), дискуссия (Д).
Форма промежуточной аттестации – Зачёт (З)

Заочная форма обучения

№ п/п	**Наименование тем и/или разделов**	**Объем дисциплины (модуля), час.**					**Форма текущего контроля успеваемости*, промежуточной аттестации****
		Всего	**Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий**			**СР**	
			Л/ ДОТ	**ЛР/ ДОТ**	**ПЗ/ ДОТ**	**КСР**	
Тема 1	Виды деловых коммуникаций	5			1		6	Д, К
Тема 2	Формы делового публичного выступления.	7			1		5	Д, Э
Тема 3	Топика и аргументация.	7					6	О
Тема 4	Техники убеждения.	7	1		1		5	О
Тема 5	Композиция речи.	7			1		5	Т
Тема 6	Невербальная коммуникация	7			1		6	Э
Тема 7	Интонации, темп, громкость, эмоции и подтексты.	7					6	Д
Тема 8	Диалог	7	1		1		5	О
Тема 9	Нетворкинг и аттракция	7	1		1		6	Д
Тема 10	Совещания и переговоры	7	1		1		6	О
Промежуточная аттестация		4					4	З
Всего:		**72**	**4**		**8**		**60**	

Примечание: 4 – формы текущего контроля успеваемости: опрос (О), тестирование (Т), контрольная работа (КР), эссе (Э), дискуссия (Д).
Форма промежуточной аттестации – Зачёт (З)

Содержание дисциплины

Тема 1. Виды деловых коммуникаций.

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

Тема 2. Формы делового публичного выступления.

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

Тема 3. Топика и аргументация.

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

Тема 4. Техники убеждения. Аргументация.

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

Тема 5. Композиция речи.

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

Тема 6. Невербальная коммуникация.

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

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

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

Тема 8. Диалог.

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

Тема 9. Нетворкинг и аттракция.

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

Тема 10. Совещания и переговоры.

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

4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и оценочные материалы промежуточной аттестации по дисциплине

В ходе реализации дисциплины Б1.О.05 используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

Тема и/или раздел	Методы текущего контроля успеваемости
Тема 1 Виды деловых коммуникаций	При проведении занятий лекционного типа: наблюдение, беседа При проведении занятий семинарского типа: дискуссия, контрольная работа
Тема 2 Формы делового публичного выступления.	При проведении занятий лекционного типа: наблюдение, беседа При проведении занятий семинарского типа: дискуссия, эссе
Тема 3 Топика и аргументация.	При проведении занятий лекционного типа: наблюдение, беседа При проведении занятий семинарского типа: опрос
Тема 4 Техники убеждения.	При проведении занятий лекционного типа: наблюдение, беседа При проведении занятий семинарского типа: опрос
Тема 5 Композиция речи.	При проведении занятий лекционного типа: наблюдение, беседа При проведении занятий семинарского типа: тестирование
Тема 6 Невербальная коммуникация	При проведении занятий лекционного типа: наблюдение, беседа При проведении занятий семинарского типа: эссе
Тема 7 Интонации, темп, громкость, эмоции и подтексты.	При проведении занятий лекционного типа: наблюдение, беседа При проведении занятий семинарского типа: дискуссия
Тема 8 Диалог	При проведении занятий лекционного типа: наблюдение, беседа При проведении занятий семинарского типа: опрос
Тема 9 Нетворкинг и аттракция	При проведении занятий лекционного типа: наблюдение, беседа При проведении занятий семинарского типа: дискуссия
Тема 10 Совещания и переговоры	При проведении занятий лекционного типа: наблюдение, беседа При проведении занятий семинарского типа: опрос

Зачет проводится в устной форме с применением следующих методов (средств):

Для проверки знаний коммуникационных моделей и технологий, средств коммуникации, принципов и правил построения эффективных коммуникаций, способов преодоления коммуникативных барьеров, форм делового публичного выступления и их специфики – вопросы, тесты.

Для проверки умения аргументировать свою точку зрения, выстраивать композицию своей речи, переводить деструктивный диалог в конструктивный, выстраивать эффективную стратегию поведения в диалоге, планировать и проводить совещания и переговоры в условиях личного контакта и его отсутствия - деловые игры, практические задания.

Для проверки навыков практического применения речевой импровизации, невербальных и паравербальных средств коммуникации, техник нетворкинга и формирования аттракции – деловые игры, практико-ориентированные задания.

Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся

Тема 1. Виды деловых коммуникаций.

Дискуссия.

Вопросы к обсуждению:

1. Ведущие коммукникационные потребности личности.
2. Коммуникационные модели в бизнес-практике: приемущества и недостаки.
3. Коммуникационные технологии и их эффективность в профессиональной деятельности менеджера.
4. Современные средства коммуникации и их роль в современном менеджменте.
5. Практическая значимость и целесообразность принципов и правил построения эффективных коммуникаций в бизнесе.
6. Актуальные кросс-культурные проблемы деловых коммуникаций.
7. Пути и способы преодоления коммуникативных барьеров.

Контрольная работа выполняется в письменной форме.
Задания для контрольной работы.

1. Перечислите коммуникационные потребности личности.
2. Составьте сводную таблицу преимуществ и ограничений коммуникационных моделей.
3. Перечислите, применяемые в соременном бизнесе, коммуникационные технологии.
4. Составьте перечень современных средств коммуникации в бизнесе.
5. Приведите пример реализации одного из правил эффективной коммуникации.
6. Вам предстоит провести деловые переговоры с носителем немецкой национальной культуры. Напишите, что может стать ошибкой в коммуникации с Вашим партнёром?
7. Приведите пример коммуникативного барьера и спсобы его преодоления.

Тема 2. Формы делового публичного выступления.

Дискуссия.
Вопросы к обсуждению:

1. Высказывания в устной и публичной форме в публичном пространстве. В каком случае та или иная форма будет оптимальной?
2. Ключевые особенности коммуникации в информационных и социальных сетях.
3. Социальные сети в бизнесе. Аргументы за и против.
4. Особенности публичного выступления и типы аудитории.
5. Ключевые составляющие в конструировании речевого имиджа.

Типовые темы эссе:

1. Культура публичного выступления в коллективе. Оратор и аудитория.
2. Секреты ораторского искусства.
3. Речевой имидж современного менеджера.
4. Как выступать в критически настроенной аудитории?
5. Секреты эффективности бизнес-коммуникаций в информационных и социальных сетях
6. Факторы успеха публичного выступления в мужской и женской аудитории
7. Как оценить речевую ситуацию и особенности аудитории
8. Жанры публичной речи в бизнес-среде
9. Как завоевать внимание аудитории?
10. Работа с возражениями при публичном выступлении.

Тема 3. Топика и аргументация.
Опрос:

1. Что такое речевая импровизация?
2. Какие вы знаете приёмы речевой импровизации?
3. Как реализуется каждый из приёмов речевой импровизации?
4. Что представляет собой топика как способ поиска новых идей и аргументов?
5. В чём заключаются функции речевой импровизации?

Тема 4 Техники убеждения.
Опрос:

1. Что такое силлогизм?
2. Как топика связана с аргументацией?
3. Какие параметры речевой ситуации играют ключевую роль в выборе техники убеждения?
4. Какие вы знаете техники убеждения?
5. В каких речевых ситуациях может применяться каждая из техник убеждения?

Тема 5 Композиция речи.
Тестирование.
Инструкция к тестированию: «Ознакомьтесь с вопросом и выберите один из предложенных вариантов ответа»
Тест

1. Композиция речи – это…

А) закономерное, мотивированное содержанием и замыслом расположение всех частей выступления и целесообразное их соотношение, система организации материала

Б) процесс быстрого сочинения по заданой теме и ускоренного выдумывания без предваарительной подготовки

В) восстановление последовательности высказываний, приводящих к некоторому утверждению

2. Схема убеждающего воздействия Дейла Карнеги предполагает:

А) опору на факты известные слушателю при обосновани точки зрения

Б) побуждение у человека жажды к действию

В) принятие иной точки зрения слушателем за счёт благоприятного впечатления от говорящего

3. Первый этап мотивационной последовательности в обращении к слушателю:

А) Визуализация

Б) Возбуждение интерес

В) Привлечение внимания

Г) Рекапитуляция

4. Какая последовательность в схеме Энтони Джея является верной?

А) экспозиция – развитие – краткий повтор

Б) развитие – экспозиция – краткий повтор

В) экспозиция – краткий повтор – развитие

5. Хрия - это…

А) тезис, требующий доказательства

Б) логическая структура высказывания

В) слово или рассуждение, которое изъясняет или доказывает какой-либо тезис

6. Согласно Квинтилиану под хрией следует понимать:

А) софизмы

Б) «рассказец», рекомендующий либо порицающий тот или ной поступок, поведенческий образец

В) аксиомы

7. Структура строгой (прямой) хрии состоит из :

А) 6 частей

Б) 8 частей

В) 4 частей

8. Разъяснение темы, экспликация представляет собой в структуре хрии:

А) Приступ

Б) Свидетельство

В) Парафразис

Правильные варианты ответов: 1.А) 2.Б) 3.В) 4.А) 5.В) 6.Б) 7.Б) 8.В)

Тема 6 Невербальная коммуникация
Типовые темы эссе:

1. Язык жестов
2. Позы в деловом общении
3. Эффективные методы и средства невербального воздействия на собеседника
4. Невербальные инструменты бизнес-оратора
5. Невербальные приёмы и техники поддержания контакта с аудиторией

Тема 7 Интонации, темп, громкость, эмоции и подтексты.
Дискуссия.
Вопросы к обсуждению:

1. Значение и роль речевых эмоций
2. Выбор оптимальной речевой эмоции в зависимости от типа аудитории
3. Как передать эмоции в тексте?
4. Место речевой эмоции в структуре высказывания.
5. Оптимальный темп и громкость речи в деловой беседе.
6. Где и когда применять акцентирование и паузы в деловом общении?

Тема 8 Диалог
Опрос:
1. Какие признаки конструктивного и деструктивного диалога вы знаете?
2. Что такое диалектика?
3. Что такое софистика?
4. Что понимается под эристикой?
5. Что означает понятие этос? Как этос может воплощаться в речи?
5. Как перевести деструктивный диалог в конструктивный с помощью метода Э.Берна?
6. В чём заключается суть психологического айкидо?
7. Назовите и раскройте приёмы психологического айкидо.

Тема 9 Нетворкинг и аттракция
Дискуссия.
Вопросы к обсуждению:

1. От чего зависит успех в реализации каждой из стратегий поведения в диалоге?
2. Совместимость стратегий поведения в диалоге и типов собеседника.
3. Факторы аттракции в деловой коммуникации.
4. Техники установления контакта в бизнес-практике: возможные ошибки и благоприятствующие ситуации.
5. Что определяет формирование благоприятное первое впечатление в диалоге?

Тема 10 Совещания и переговоры
Опрос:
1. Какие выделяют типы переговорщиков?
2. Какие вы знаете виды переговоров?
3. Какие существуют техники жёстких переговоров?
4. Как работать с отказом на переговорах?
5. Какие вы знаете правила проведения совещаний?
6. Какие существуют техники фасилитации с целью повышения результативности совещаний?
7. Как проводится мозговой штурм? Раскройте технологию метода.

Оценочные материалы промежуточной аттестации

Код компетенции	Наименование компетенции	Код компонента компетенции	Наименование компонента компетенции
УК-4	Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном (ых) языке (ах) для академического и профессионального взаимодействия	2	Организует и осуществляет коммуникативное взаимодействие в профессиональной и академической среде на русском и иностранном языках

Компонент компетенции	Индикатор оценивания *Что делает обучающийся (какие действия способен выполнить), подтверждая освоение компетенции*	Критерий оценивания *Как (с каким качеством) выполняется действие. Соответствует оценке «отлично» в шкале оценивания в РПД.*
УК – 4.2	Применяет современные	Обучающийся показывает высокий уровень компетентности, знания

Компонент компетенции	Индикатор оценивания *Что делает обучающийся (какие действия способен выполнить), подтверждая освоение компетенции*	Критерий оценивания *Как (с каким качеством) выполняется действие. Соответствует оценке «отлично» в шкале оценивания в РПД.*
	коммуникативные технологии для академического и профессионального взаимодействия	программного материала, не только раскрывает коммуникативные технологии, но и аргументирует свою точку зрения, грамотно выстраивает композицию своей речи, управляет диалогом в конструктивном русле, проявляет эффективную стратегию в диалоге, применяет приёмы речевой импровизации, средства невербальной коммуникации, техники нетворкинга и аттракции.

Типовые оценочные материалы промежуточной аттестации

Теоретические вопросы

1. Понятие личности как субъекта общения.
2. Понятие общения и основные функции общения.
3. Коммуникативная сторона общения.
4. Особенности приема и передачи информации активными субъектами.
5. Общая характеристика вербальных коммуникаций.
6. Умение слушать. Правила эффективного «слушателя».
7. Общая характеристика невербальных коммуникаций.
8. Оптико-кинетические способы повышения эффективности коммуникаций.
9. Проксемические способы и средства повышения эффективности деловых коммуникаций.
10. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения).
11. Типы взаимодействия.
12. Перцептивная сторона общения (восприятие).
13. Ошибки восприятия при первом впечатлении.
14. Барьеры общения.
15. Охарактеризуйте стили общения.
16. Структурные элементы публичного выступления и основные приемы активизации внимания слушателей.
17. Основные правила деловой беседы по телефону.
18. Особенности взаимодействия при проведении деловой беседы.
19. Психологические особенности взаимодействия при проведении делового совещания.
20. Характеристика этапов переговорного процесса.
21. Правила подготовки и проведения пресс-конференции.
22. Диагностические методы изучения коммуникативной компетентности.
23. Как использовать знания психотипов в деловом общении?
24. Конфликт и система методов разрешения конфликтных ситуаций.
25. Кооперация и конкуренция в системе делового общения.

26. Какие стратегии характерны для манипуляторов?
27.Коммуникативная компетентность как составная часть профессионализма руководителя.
28. Что включает понятие «имидж делового человека»?

Типовые тестовые задания

1.Общение это:
1) процесс, включающий в себя одностороннюю коммуникацию;
2) многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями совместной деятельности, и включающий обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание другого человека.
3) воздействие одного человека на другого.

2.Назовите функции общения?
1) социального контроля и психотерапевтическая;
2) определение механизмов развития психических процессов;
3) ведение переговоров и деловых совещаний.

3.Какая сторона общения предполагает психическое восприятие?
1) коммуникативная;
2) интерактивная;
3) перцептивная.

4.Невербальные средства общения включают:
1) паралингвистику, кинесику, визуальный контакт;
2) визуальный, аудиальный каналы;
3) речь, тембр речи.

5.Какой из типов не является типом взаимодействия?
1) приспособление;
2) сотрудничество;
3) конструирование.

6.К формам управленческого воздействия относятся:
1) убеждение;
2) декодирование;
3) перцепция.

7.Что означает понятие «тезаурус»?
1) стремление увидеть проблему глазами партнера;
2) суть обсуждаемой проблемы;
3) система принимаемых значений слов.

8.К коммуникативным барьерам относятся:
1) эмпатический;
2) семантический;
3) познавательный.

9.Для какой репрезентативной системы характерно восприятие информации посредством ощущений:
1) визуальной;
2) аудиальной;
3) кинестетической.

10.При каком виде слушания большое внимание уделяется «считыванию чувств»?
1) нерефлексивное слушание;
2) эмпатическое слушание;
3) критическое слушание.

11.Аттракция – это:
1) зависимость восприятия от прошлого опыта;
2) мысли и чувства, мешающие коммуникативному процессу;
3) восприятие одного человека другим, сопровождающееся позитивными эмоциями.

12.Эффект ореола – это:
1) возбуждение действиями или словами субъективных переживаний;
2) способность человека противостоять разного рода жизненным трудностям;
3) формирование установки на воспринимаемого.

13.Какие представления связаны с понятие «имидж человека»:
1) целенаправленно формируемый образ;
2) умение управлять собой и другими;
3) наследственные качества личности;.

14.Что является запрещенными приемами во время деловой беседы:
1) перебивать речь собеседника;
2) использовать невербальные средства общения;
3) опровергать доводы собеседника.

15.Форма делового общения по обсуждению производственных вопросов, требующих коллективного решения – это:
1) переговорный процесс;
2) диспут;
3) деловое совещание.

16. При подготовке делового совещания необходимо продумать и сформулировать:
1) повестку дня;
2) окончательное решение вопросов;
3) особенность восприятия проблемы.

17.Особенностью переговорного процесса является:
1) взаимозависимость сторон;
2) работа за рамками переговорного пространства;
3) подготовка заключения заранее.

18.Позиционный торг – это:
1) спор между участниками совещания;
2) стратегия ведения переговоров;
3) форма перцепции.

19.К основным правилам проведения пресс-конференции относятся:
1) отсутствие регламента проведения встречи;
2) ответы на вопросы журналистов;
3) предварительное написание текста статьи.

20.Деловая беседа по телефону является психологически сложной формой общения, так как:
1) проходит по четко сформулированным правилам;
2) ограничены каналы приема информации;
3) требует пространного изложении проблемы.

21. Конфликт — это:
а) борьба мнений;
б) спор, дискуссия по острой проблеме;
в) противоборство на основе столкновения противоположно направленных мотивов или суждений;
г) соперничество, направленное на достижение победы в споре;
д) столкновение противоположных позиций.

22. Противоборство — это:
а) открытое высказывание несогласия по какому-либо вопросу;
б) столкновение интересов;
в) нанесение взаимного ущерба;
г) борьба мнений;
д) соперничество по поводу какого-либо предмета.

23. Необходимыми и достаточными условиями возникновения конфликта между субъектами социального взаимодействия являются:
а) наличие у них противоположных суждений или мотивов и желание хотя бы одного из них одержать победу над другим;
б) наличие у них противоположно направленных мотивов или суждений, а также состояние противоборства между ними;
в) наличие у них противоположных позиций и активные действия обеих сторон по достижению своих позиций;
г) наличие у них противоположно направленных мотивов и открытые заявления о своих требованиях;
д) наличие противоположных интересов у каждого из них и отсутствие возможностей по их реализации.

24. Конфликтная ситуация — это:
а) случайные столкновения интересов субъектов социального взаимодействия;
б) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для противоборства между ними;
в) процесс противоборства между субъектами социального взаимодействия, направленный на выяснение отношений;
г) причина конфликта; д)этап развития конфликта.

25. Причина конфликта — это:
а) противоположные мотивы субъектов социального взаимодействия;
б) стечение обстоятельств, которые проявляют конфликт;
в) явления, события, факты, ситуации, которые предшествуют конфликту и при определенных условиях деятельности субъектов социального взаимодействия вызывают его;
г) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для реального противоборства между ними;
д) то, из-за чего возникает конфликт.

26. Образ конфликтной ситуации — это:

а) то, из-за чего возникает конфликт;

б) субъективное отражение в сознании субъектов конфликтного взаимодействия предмета конфликта;

в) истинные внутренние побудительные силы, подталкивающие субъект социального взаимодействия к конфликту;

г) то, о чем заявляют друг другу конфликтующие стороны;

д) субъективное отражение в сознании субъектов конфликтного взаимодействия целей конфликта.

27. Инцидент — это:

а) стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта;

б) истинная причина конфликта;

в) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для реального противоборства между ними;

г) то, из-за чего возникает конфликт;

д) необходимое условие конфликта.

28. К какому виду относится конфликт, который характеризуется тем, что в нем сталкиваются две личности, в основе его лежат объективные противоречия и он способствует развитию соответствующей социальной системы?

а) межличностному бурному и быстротекущему;

б) межличностному, конструктивному;

в) межличностному, экономическому;

г) острому и длительному;

д) деструктивному.

29. Конфликтогены — это:

а) слова, действия (или бездействия), которые могут привести к конфликту;

б) проявления конфликта;

в) причины конфликта, обусловленные социальным статусом личности;

г) состояния личности, которые наступают после разрешения конфликта;

д) поведенческие реакции личности в конфликте.

30. Управление конфликтами — это:

а) целенаправленное воздействие на процесс его динамики;

б) целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействия на процесс его динамики в интересах развития или разрушения той социальной системы, к которой имеет отношение данный конфликт;

в) целенаправленное воздействие на конфликтующих в интересах снижения уровня напряженности между ними;

г) целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействия на процесс формирования адекватного образа конфликтной ситуации у конфликтующих в интересах снижения уровня напряженности между ними;

д) целенаправленное воздействие на мотивы конфликтующих.

31. Содержание управления организационными конфликтами включает:

а) прогнозирование, предупреждение (стимулирование), регулирование, разрешение,

б) прогнозирование, предупреждение (стимулирование), разрешение;

в) прогнозирование, регулирование, разрешение;

г) прогнозирование, анализ, предупреждение, разрешение;

д) анализ конфликтной ситуации, прогнозирование, предупреждение, разрешение.

32. Признание реальности конфликтующими сторонами, легитимизация конфликта и институциализация конфликта входят в содержание:

а) прогнозирования конфликта;

б) предупреждения конфликта;

в) стимулирования конфликта;

г) регулирования конфликта;

д) разрешения конфликта.

33. Институциализация конфликта — это-

а) определение места и времени переговоров по разрешению конфликта;

б) создание соответствующих органов и рабочих групп по регулированию конфликтного взаимодействия;

в) форма привлечения общественности для разрешения конфликта,

г) достижение соглашения между конфликтующими сторонами по признанию и соблюдению уставных норм и правил поведения в конфликте;

д) обращение к медиатору.

34. Легитимизация конфликта — это:

а) определение места и времени переговоров по разрешению конфликта,

б) создание соответствующих органов и рабочих групп по регулированию конфликтного взаимодействия;

в) достижение соглашения между конфликтующими сторонами по признанию и соблюдению установленных норм и правил поведения в конфликте;

г) обращение к медиатору;

д)придание конфликту широкую огласку.

35. Принципами управления организационными конфликтами являются:

а) гласность, объективность и адекватность оценки конфликта, опора на общественное мнение, комплексное использование способов и приемов воздействия;

б) гласность, объективность и адекватность оценки конфликта; анализ результатов деятельности, опора на общественное мнение,

в) конкретно-ситуационный подход, гласность, опора на положительные качества конфликтующих, применение биографического метода;

г) гласность, опора на общественное мнение, учет интересов руководства, прогнозирование;

д) прогнозирование, стимулирование, регулирование, разрешение.

36. Предпосылками разрешения конфликта являются:

а) достаточная зрелость конфликта, потребность субъектов конфликта в его разрешении, наличие необходимых ресурсов и средств для разрешения конфликта.

б) достаточная зрелость конфликта, высокий авторитет одной из конфликтующих сторон;

в) наличие необходимых ресурсов и средств для разрешения конфликта, потребность субъектов конфликта в его разрешении, коллективная форма деятельности;

г) высокий авторитет одной из конфликтующих сторон, коллективная форма деятельности, лидерство в группе;

д)стиль руководства, высокий авторитет одной из конфликтующих сторон, коллективная форма деятельности.

37. Что относится к форме разрешения конфликта:

а) порицание, юмор, убеждение, уступка;

б) уступка, компромисс, уход, сотрудничество;

в) требования, критика, убеждение, юмор;

г) уступка, требования, убеждение, критика;

д) подчинение; примирение; убеждение, согласование.

38. Какие виды деятельности по управлению конфликтом адекватны на этапе возникновения и развития конфликтной ситуации:

а) прогнозирование и предупреждение (стимулирование);

б) прогнозирование, предупреждение (стимулирование) и регулирование;

в) только прогнозирование;

г) только предупреждение (стимулирование);

д) только регулирование.

39. Какое из сочетаний приводимых понятий имеет отношение к стратегиям поведения в конфликте:

а) компромисс, критика, борьба;

б) уступка, уход, сотрудничество;

в) борьба, уход, убеждение;

г) сотрудничество, консенсус, уступка;

д) соглашение, сотрудничество, убеждение.

40. Какие поведенческие характеристики присущи конструктивной модели поведения в конфликтном взаимодействии:

а) стремится уладить конфликт, проявляет выдержку и самообладание, уходит от острых вопросов;

б) доброжелательно относится к сопернику; стремится уладить конфликт; ведет себя открыто и искренне;

в) стремится к победе в конфликте, отличается выдержкой и самообладанием, непоследователен в оценках и суждениях;

г) не проявляет активности, уходит от острых вопросов, отказывается от компромисса;

д) стремится уладить конфликт, доброжелательно относится к сопернику, уходит от острых вопросов.

Типовые практико-ориентированные задания

Практико-ориентированное задание 1: Стратегии взаимодействия

Какая стратегия поведения наиболее эффективна в каждой из перечисленных ситуаций:

-результат очень важен для вас_____

-конфликт может разрешиться сам собой через некоторое время _____

-решение проблемы одинаково важно и выгодно для обеих сторон _____

-конфликт не затрагивает ваших главных интересов и чувств _____

-обе стороны имеют примерно равные позиции, при этом не хотят полностью «раскрывать свои карты»_____

-сохранение хороших отношений для вас важнее, чем победа в конфликте _____

-накал страстей настолько велик, что необходимо подождать с обсуждением ___

-вы обладаете высоким авторитетом в глазах окружающих, и они ждут решения именно от вас _____

-вас связывают с партнером длительные добрые, доверительные отношения ___

-у вас нет времени для обстоятельного обсуждения и надо принять хоть какое-то решение _____

-партнеру выигрыш значительно важнее, чем вам _____

-вас устроит временное решение, кратковременная выгода _____

-нет времени на обсуждение, а ваша позиция сильнее _____

-участники конфликта игнорируют разницу в положениях _____

-исход уже не важен для вас, вы внутренне примирились с ним и не хотите тратить силы на дебаты _____

-перед вами стоят сейчас гораздо более важные проблемы _____

-у вас мало шансов добиться успеха _____

-вы предпочитаете выиграть хоть что-то, чем потерять все _____

-важно показать партнеру пример благородства и великодушия _____

-вам необходимо время на получение поддержки или дополнительной информации _____

-у вас нет другого выбора _____

-у противоположной стороны больше шансов победить, чем у вас _____

-партнер не слишком умен и слишком упрям _____

-разрешение конфликта только ухудшит ваше положение _____

-вы в критической ситуации, и спасти положение может только ваша мгновенная реакция _____

Практико-ориентированное задание 2: Доминирующий стиль поведения

Определите доминирующий стиль поведения субъекта в конфликте по следующим высказываниям:

-я согласна на тот вариант решения конфликта, который предлагает противоположная сторона _____
-рассматриваю все интересы и цели, как свои, так и партнера _____
-я человек принципиальный, не меняю своих взглядов _____
-мне сложно отстаивать свои мнения, даже если точно знаю, что прав _____
-трачу много времени на поиск общих взглядов на проблему _____
-для меня важнее сохранить хорошие отношения _____
-я могу уступить в чем-то, но только в обмен на уступки партнера _____
-из любого конфликта стараюсь выйти победителем _____
-я стараюсь не участвовать в спорах _____
-много времени я уделяю проблемам других и часто забываю о себе _____
-я всегда готова пересмотреть свое мнение _____

Задание 3: Развитие метафорического мышления

Заполните пробелы в сравнениях и метафорах:
Вода для корабля то же, что_____ для бизнеса.
Цветок вызывает радость, так же как _____ гнев.
Кран для _____ то же, что _____ для свободы.
Мой дом – это_____.
Моя учеба – это_____.
Беспокойство – это_____.
Правда – это _____.
Власть – это _____.
Успех – это _____.
Счастье – это _____.
Идеалы – это _____.
Размышление – это _____.
Любовь – это _____.
Жизнь – это _____.

Задание 4: Осуществление синтеза

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

Каково на ощупь число «семь»? _____
Чем пахнет слово «участвовать»?_____
Какой вкус у розового цвета? _____
Как выглядит идея свободы? _____
Какая форма у среды? _____
Каков вкус радости? _____

Задание 5: Кейс. Как сохранить лицо.

Описание проблемы

Этот вторник грозил стать «черным» для Андрея Великанова, HR-директора компании по продаже элитной недвижимости. Все складывалось прекрасно до того звонка в 16.15. Звонок был от бывшего работодателя одного из недавно принятых сотрудников.

Оказалось, что умный и приятный IT-менеджер Валентин Данилкин, с которым Андрей лично проводил собеседование и которого принял в компанию, вовсе не так мил, как хочет казаться, и его увольнение с прежнего места было вызвано отнюдь не желанием найти лучшую и более интересную работу, а необходимостью. Ему просто указали на дверь. Как оказалось, Данилкин пытался шантажировать руководство: он требовал повышения заработной платы под угрозой раскрытия коммерческой информации, доступ к которой получил в силу выполнения им своих служебных обязанностей.

И как теперь быть Андрей не представлял. Самый простой вариант – уволить Данилкина, но вдруг тот попытается отомстить компании? А главное, что теперь делать ему, Андрею? Это же он взял на работу такого нечистоплотного человека, он не увидел, он не доработал. Это его ошибка, и, когда об этом узнают, как будут реагировать, как к нему станут относиться?

Как HR-у поступить в данном случае, чтобы, с одной стороны, не навредить компании, а с другой – сохранить свое лицо, ведь этого сотрудника он сам и нанимал на работу?

Является ли данноя ситуация конфликтом?

Практико-ориентированное задание 6:

Описание проблемы

Компания «Ирлайн» приняла на работу по трудовому договору дизайнера Олега Перышкина. Он должен был за полтора месяца сверстать сборник материалов конференции – объемное и дорогое подарочное издание, которое планировалось вручить в день мероприятия всем участникам, а это более 600 человек.

Когда работа уже подходила к концу, и оставалось сверстать всего 50 страниц, Олег вдруг потребовал повышения зарплаты, в противном случае он отказывался продолжать работу, а за день до сдачи сборника в типографию он просто не вышел на работу. Олег надеялся, что ввиду критической ситуации (типография была оплачена заранее, при задержке сдачи сборника в печать пойдут штрафы, да и до мероприятия осталось всего ничего) его условия будут приняты.

Является ли данная ситуация конфликтом?

Практико-ориентированное задание 7:

Описание проблемы

В компанию «Аленький цветочек» руководством холдинга был назначен новый генеральный директор. После ухода предыдущего обстановка в компании накалилась, слухи и самые невероятные прогнозы плодились с фантастической скоростью, поэтому явления нового первого лица все ждали с нетерпением. Но если рядовой персонал надеялся на лучшее, то топ-менеджеров одолевали сильные сомнения: господин Ирищев в их отрасли не отработал ни дня, значит, с ее спецификой не знаком. Как же он будет работать?

Первое же совещание подтвердило самые худшие опасения: Ирищев был вызывающе некомпетентен, а учиться, судя по всему, был не готов. Команда топов, которые были настоящими профессионалами в своем деле, мягко говоря, была озадачена. Позже озадаченность сменилась растерянностью, в которой они и пребывают до сего дня. То ли нужно тратить время, нервы и силы и объяснять генеральному директору азбучные истины, то ли стоит немного подождать, пока он сам уйдет. Все, что предлагают Ирищеву подчиненные, он отметает, так как ему все непонятно и до этого он делал по-другому. Его распоряжения достойны рубрики «Рога и копыта» в журнале «Крокодил», так как они просто абсурдны. Топы начали задумываться, а стоит ли ограничиваться двумя вариантами решения этой задачи? Может быть, выбрать третий и просто уйти?

Является ли данная ситуация конфликтом?

Практико-ориентированное задание 8:

На П**-ком заводе трудится около 2000 работников. Это инженеры, специалисты и рабочие. Очень высокая текучесть персонала и низкая производительность труда. В целях повышения эффективности управления персоналом и выстраивания партнерских, доверительных отношений с работниками перед HR-директором была поставлена задача – наладить обратную связь между руководством, менеджментом и сотрудниками.

Поэтому решили создать интранет-портал, как один из каналов для взаимного общения по разным вопросам. Проанализировав жалобы и претензии сотрудников, директор по персоналу увидел, что они без вмешательства начальства не могут быть решены. Но руководство не считает их серьезными. Например:

− сотрудники высказали недовольство по вопросу некомпетентности персонала аутсорсинговой компании. Она регулярно выполняет работу с грубыми ошибками. А исправлять ее приходилось в авральном порядке и за счет собственных ресурсов.

− рабочие недовольны высокой текучестью кадров: 10-15 % в месяц от общей численности увольняется. Они говорят, что у новичков низкая мотивация. И лучше старичкам повысить зарплату, чем набирать и тратить деньги на обучение новичков.

− рабочих беспокоит, что зарплата у новых сотрудников выше, чем у стареньких. На эти вопросы могло бы компетентно ответить только руководство.

− сотрудников не устраивают постоянные скандалы из-за парковочного места на стоянке.

− на территории завода нет разметки для движения фур, и перемещения сотрудников по территории небезопасно.

Жалоб много, люди активно включились в их обсуждение, когда появился интранет. Начальство отвергло все предложения как несвоевременные. Сотрудники начали увольняться, новички тоже не в восторге от того, как на заводе обстоят дела, мотивация и производительность труда упали.

Является ли данная ситуация конфликтом?

Практико-ориентированное задание 9:

В иностранной компании Lest***, как и во многих других, существует обязательное условие – все сотрудники должны владеть английским языком на уровне рабочего. Чтобы поддерживать заданный уровень, в компании действует следующая программа: раз в полгода каждый сотрудник обязан пройти языковые курсы – для совершенствования навыков или дальнейшего обучения, если это необходимо. Менеджеры высшего звена имеют право на зарубежную языковую стажировку. Все расходы по программе оплачивает компания.

И вот в филиале Lest***, чтобы удержать одного из сотрудников, HR- менеджер пообещал ему зарубежную языковую стажировку, на которую тот формально не имел право, так как не входил в число топов. В головной офис компании отправился запрос на выделение средств на обучение сотрудника. Пришло решение: отказать в стажировке.

Разгорелся конфликт: сотрудник грозил увольнением, HR- менеджер стал возмущаться по поводу «плохих правил».

Задание:

-определите, какая дополнительная информация вам потребуется, чтобы начать управлять описанным конфликтом;

-определите инструменты для поиска фактов, которые можно использовать для сбора информации.

Практико-ориентированное задание 10:

В компании М***З действует одно строгое правило, которое обязательно должно всегда и всеми соблюдаться. Это прописано во всех инструкциях и локально-нормативных актах. Все работники об этом знают. «За нарушение техники безопасности – безоговорочное увольнение». Это правило спасло жизнь многим сотрудникам и всегда строго выполнялось.

Но вот случилось то, чего никто не мог ожидать. Один из сотрудников, который проработал на предприятии долгое время, работал на высоте, не пристегнувшись ремнем.

Это очень серьезное нарушение техники безопасности. И если б это был новичок, то работника уволили бы, не задумываясь. Но этот сотрудник очень дорог компании и увольнять его жалко. Некоторые сотрудники стали возмущаться, так как в свое время были наказаны за те или иные провинности безжалостно. Как же поступить в данной ситуации?

Задание:

-определите, какая дополнительная информация вам потребуется, чтобы начать управлять описанным конфликтом;

-определите инструменты для поиска фактов, которые можно использовать для сбора информации.

Практико-ориентированное задание 11:

Инструкция: Прочитайте и проанализируйте конфликтную ситуация. Опишите структуру и динамику конфликта.

КОНФЛИКТНАЯ СИТУАЦИЯ

Начало Ситуации.

Проектная группа по результатам работы над проектом была признана лучшей и приказом директора предприятия награждена премией. Через пару дней после этого директор застал двоих сотрудников, членов этой группы, курящими на лестничной площадке. Курение в стенах предприятия было строго запрещено. Директор предприятия вынес этим курильщикам выговор за нарушение дисциплины.

Когда пришел срок получения премии, оказалось, что этих двух сотрудников в списке премированных нет. Они возмутились, группа поддержала своих коллег и решила отправить к начальнику их подразделения делегацию с просьбой выдать им премию. Начальник отдела сказал, что не может отменить распоряжение директора предприятия.

Через некоторое время на праздничном вечере ребята из проектной группы в капустнике разыграли скетч, в котором руководители были представлены в смешном виде.

Вскоре руководитель проектной группы был снят с должности и переведен в рядовые сотрудники. Вмененное ему в вину нарушение было незначительным (невыход на работу по семейному положению), и все решили, что снят он в связи со всей этой историей. Попытки добиться, чтобы руководителя группы оставили, ни к чему не привели.

Продолжение ситуации.

С назначением нового руководителя мятежной группы у начальника отдела возникли трудности. Несколько членов группы отказались от предложения возглавить ее работу. В конце концов руководителем был назначен не пользовавшийся в группе авторитетом Петров. Группа ответила на это коллективным байкотом Петрову. В результате она почти полностью не явилась на совещание к начальнику отдела по постановке нового проектного задания. Вина за это была возложена членами группы на Петрова. Но все неявившиеся были отстранены от работы над новым проектом. Над членами группы нависла угроза остаться без зарплаты в ближайшее время. При разборе сложившейся ситуации члены группы обвинили начальника отдела в формализме и жестокости. По предприятию поползли слухи, в которых неприглядно выглядели то одни, то другие участники конфликта. Начальник отдела поставил перед директором предприятия вопрос о необходимости расформирования группы. Таким образом, лучшая проектная группа предприятия за короткое время превратилась в худшую.

Окончание ситуации.

Было созвано собрание группы, на которое пришли начальник отдела и директор предприятия. После бурного и откровенного разговора было найдено следующее решение. Группа допускается к новому проекту. Вопрос о премии курильщикам больше подниматься не будет, но в дальнейшем решение вопроса о премиях, поощрениях и наказаниях будет приниматься при участии представителей рабочих групп. Прежний руководитель группы на эту должность не вернется, но группе предоставляется возможность выдвинуть две-три

кандидатуры, и директор назначит руководителем проектной группы одну из них. И, наконец. в здании будут отведены специальные места для курения.

В дальнейшем жизнь группы вернулась в нормальное русло. Группа хорошо поработала над проектом и вновь оказалась одной из лучших. Произошла лишь одна потеря: Петров перевелся на другую работу, ушел с предприятия по собственному желанию.

Практико-ориентированное задание 12:
«Конфликт между личностью и группой»

Проанализировать конкретные ситуации и предложить свои варианты их разрешения.

Ситуация 1.

В конструкторском бюро не сложились отношения начальника отдела с коллективом. Начальник отдела был назначен на должность два месяца назад. До этого он работал в другом отделе, имел хорошую репутацию как специалист. Имеет большое количество изобретений, один из научных проектов, руководителем которого он был как ведущий инженер по предыдущей должности в другом отделе, получил высшую оценку на международной выставке.

Проанализируйте, какие причины могли лечь в основу конфликта между новым начальником и коллективом?

Ситуация 2

На собрании творческого коллектива обсуждался вопрос о представлении к почетному званию «Заслуженный деятель науки» сотрудника А. Вопрос о представлении к такому званию по соответствующему Положению мог решаться либо открытым, либо тайным голосованием. После короткого обсуждения кандидатуры сотрудник Б. внес предложение: процедуру выдвижения произвести тайным голосованием. Понятно, в результате итоги голосования оказались не в пользу А. Дополнительная информация:

1) инициатором представления А. к почетному званию выступил руководитель коллектива;

2) руководителю были известны негативные высказывания в адрес А. некоторых сотрудников коллектива по поводу якобы имевших место незаслуженных продвижениях по работе (А. до смены руководителя коллектива, которое произошло за два года до представления его к почетному званию, несмотря на успехи в научно-исследовательской деятельности, не находил должной оценки со стороны бывшего руководителя М. С приходом нового руководителя С. А. был назначен на вышестоящую должность);

3) численность коллектива, в котором трудился соискатель почетного звания, была небольшая (10 человек); в их числе были четверо сотрудников, имевших почетное звание, и трое претендовавших на него.

Проанализируйте данную ситуацию на предмет ее конфликтности.

Практико-ориентированное задание 13:

Решите задачи с конкретными ситуациями, ответив на вопрос — по какой формуле возможно разрешение конфликта в каждой из них.

Задача 1

Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации. Руководитель принял на работу неподготовленного работника, не согласовав это с заместителем, у которого тот в подчинении. Вскоре выясняется неспособность принятого работника выполнять свою работу. Заместитель представляет руководителю докладную записку об этом. Руководитель тут же рвет данную записку.

Задача 2

Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации.

При распределении премии начальник не выделил ее одному из подчиненных. Оснований для депремирования не было. На вопрос подчиненного руководитель не смог объяснить причины, сказал только: «Это я вас учу».

Задача 3

Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации.

Беседуя с претендентом на вакантную должность, руководитель дает обещание в дальнейшем повысить его в должности.

Вновь принятый с воодушевлением приступает к работе, проявляя высокую работоспособность и добросовестность. Руководство постоянно увеличивает нагрузку, не прибавляя зарплату и не повышая в должности. Спустя некоторое время работник начинает проявлять признаки недовольства... Назревает конфликт.

Задача 4

Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации. Начальник сообщает подчиненному, что в следующем месяце отправляет его на курсы повышения квалификации. Подчиненный отказывается, ссылаясь на то, что до пенсии ему осталось полтора года.

Практико-ориентированное задание 14:

Решите задачи с конкретными ситуациями, ответив на вопрос — по какой формуле возможно разрешение конфликта в каждой из них.

Задача 1

Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации. Работник, достигший пенсионного возраста, жалуется начальнику, что мастер выживает его с работы. Мастер клянется, что ни малейшего повода для этого не дает. Работник же продолжает жаловаться.

Задача 2

Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации. Начальник участка дает задание рабочему. Тот отказывается, мотивируя свой отказ тем, что эта работа требует более высокого разряда и добавляя при этом, что ему уже пять лет не повышают разряд.

Задача 3

Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации. На совещании один из подчиненных, не выдержав нажима руководителя, в полушутливой форме обратил на этот нажим внимание. Руководитель не нашелся, что сказать, но после этого случая стал действовать еще более жестко, особенно в отношении «шутника».

Практико-ориентированное задание 15:

Решите задачи с конкретными ситуациями, ответив на вопросы, приведенные в конце каждой задачи.

Задача 1

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

Задача 2

Вы начальник отдела. В отделе напряженная обстановка, срываются сроки выполнения работ. Не хватает сотрудников. Выезжая в командировку, вы случайно встречаете свою подчиненную — молодую женщину, которая уже две недели находится на больничном. Но вы находите ее в полном здравии. Она кого-то с нетерпением встречает в аэропорту.

Вопрос. Как вы поступите в этом случае? Объясните свое поведение.

Задача 3

Одна сотрудница высказывает другой претензии по поводу многочисленных и часто повторяющихся ошибок в работе. Вторая сотрудница принимает высказываемые претензии за оскорбление. Между ними возникает конфликт.

Вопрос. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

Практико-ориентированное задание 16:

Решите задачи с конкретными ситуациями, ответив на вопросы, приведенные в конце каждой задачи.

Задача 1

Руководитель принял на работу специалиста, который должен работать в подчинении у его заместителя. Прием на работу не был согласован с заместителем. Вскоре проявилась неспособность принятого работника выполнять свои обязанности. Заместитель служебной запиской докладывает об этом руководителю...

Вопрос. Как бы вы поступили на месте руководителя? Проиграйте возможные варианты.

Задача 2

В ответ на критику со стороны подчиненного, прозвучавшую на служебном совещании, начальник начал придираться к нему по мелочам и усилил контроль за его служебной деятельностью.

Вопрос. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

Шкала оценивания.

Шкала оценивания устных ответов на зачете по дисциплине

Уровни сформированности компетенции	Отметка в баллах	Показатели оценивания	Критерии оценивания
Высокий (продвинутый)	5	Знания по всем вопросам темы Профессиональные умения Личностные качества	Систематизированные, глубокие и полные Способность самостоятельно и творчески решать научные и профессиональные задачи в нестандартной ситуации в рамках программы темы Выраженные профессионально-личностные качества
Базовый (средний)	4	Знания в объеме темы Профессиональные умения	Достаточно полные и систематизированные Способность самостоятельно решать учебные и профессиональные задачи в рамках темы
Минимальный (низкий)	3	Знания в рамках обязательного уровня освоения материала Профессиональные умения	Недостаточно полный объем Слабое владение методическими основами, некомпетентность в решении стандартных типовых заданий
	2	Знания в рамках обязательного уровня освоения материала	Отсутствие знаний

		Профессиональные умения	Отсутствие компетенций или отказ от решения практических заданий

Шкала оценивания результатов тестирования и практикоориентированных заданий

Оценка (стандартная)	Оценка (тестовые нормы: % правильных ответов
5 – «отлично»	80-100 %
4 – «хорошо»	65-79%
3 – «удовлетворительно»	50-64%
2 – «неудовлетворительно»	Менее 50%

5.Методические материалы по освоению дисциплины

Оценивание результатов обучения студентов по дисциплине осуществляется по регламентам текущего контроля и промежуточной аттестации. Текущий контроль в семестре проводится с целью обеспечения своевременной обратной связи, для коррекции обучения, активизации самостоятельной работы студентов. Объектом текущего контроля являются конкретизированные результаты обучения (учебные достижения) по дисциплине.

Зачет с оценкой является заключительным этапом процесса формирования компетенций студента при изучении дисциплины или её части и имеет целью проверку и оценку знаний студентов по теории и применению полученных знаний, умений и навыков.

Оценка знаний по дисциплине «Современные коммуникации в менеджменте» проводится с целью определения уровня освоения предмета и включает:

1. Минимальный уровень формирования компетенций:

- ответы на вопросы по дисциплине на семинаре (10-15 минут)

2. Базовый уровень формирования компетенций:

- доклад на семинаре (в форме презентации) (20-30 минут);
- задания (1 академический час письменно);

3. Продвинутый этап формирования компетенций:

- участие в групповой работе на семинаре (20-30 минут)
-письменные практические задания для самостоятельной работы.

Оценка качества подготовки на основании выполненных заданий ведётся преподавателем (с обсуждением результатов), баллы начисляются в зависимости от сложности задания.

Оценка качества подготовки по результатам самостоятельной работы студента ведётся:

1) преподавателем

– оценка глубины проработки материала, рациональность и содержательная ёмкость представленных интеллектуальных продуктов, наличие креативных элементов, подтверждающих самостоятельность суждений по теме;

2) группой

–в ходе обсуждения представленных материалов;

3) студентом лично

–путём самоанализа достигнутого уровня понимания темы.

По дисциплине предусмотрены формы контроля качества подготовки:

- текущий (осуществление контроля за всеми видами аудиторной и внеаудиторной деятельности студента с целью получения первичной информации о ходе усвоения отдельных элементов содержания дисциплины);

-промежуточный (оценивается уровень и качество подготовки по конкретным разделам дисциплины).

Результаты текущего и промежуточного контроля качества выполнения студентом запланированных видов деятельности по усвоению учебной дисциплины являются показателем того, как студент работал в течение семестра.

Текущий контроль успеваемости предусматривает оценивание хода освоения дисциплины: теоретических основ и практической части. Промежуточная аттестация студентов – оценивание результатов обучения по дисциплине, в том числе в форме опроса.

Проработка конспекта лекций и учебной литературы осуществляется студентами в течение всего семестра после изучения новой темы. Предусмотрена текущая аттестация в форме контрольных опросов и тестирования.

По результатам выполнения всех заданий на самостоятельную работу и выполнения заданий в ходе практических занятий преподаватель даёт комплексную оценку деятельности студента.

Высокую оценку получают студенты, которые при подготовке материала для самостоятельной работы сумели самостоятельно составить логический план изучения темы и реализовать его, собрать достаточный фактический материал (теоретический и практический, использовали IT-технологии, электронные ресурсы, литературу по теме. Студенты при этом должны показать связь рассматриваемой темы с современными проблемами общества, значимость изучаемого материала в соответствии с направлением подготовки студента и авторский вклад в систематизацию и структурирование материала.

Промежуточный контроль проводится в форме сдачи зачета с оценкой. К зачету допускаются студенты, выполнившие все виды текущей аттестации – творческие задания, задания для самостоятельной работы и контрольные опросы, а также прошедшие тестирование.

5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

5.1.Рекомендации по выполнению практических заданий

По степени сложности или характеру умственной деятельности практические задания делят на простые и сложные. Сложность оценивается по числу операций, которые необходимо выполнить при ее решении. Простые задания являются тренировочными и требуют для своего решения изученной формулы и знания порядка действий в различных опасных ситуациях. Их решение сводится к простейшим вычислениям в одно действие. Наиболее частое применение этих заданий на начальном этапе закрепления учебного материала, так как на этом этапе деятельность учащихся носит репродуктивный характер. Задания, решение которых требуют нескольких действий называют сложными. К сложным задачам, при решении которых выполняются репродуктивная деятельность относится, например, комбинированные задания.

5.2.Рекомендации по подготовке электронных презентаций

При создании электронных презентаций необходимо найти правильный баланс между подаваемым материалом и сопровождающими его мультимедийными элементами, чтобы не снизить результативность материала.

Одним из важных моментов является сохранение единого стиля, унифицированной структуры и формы представления материала. Для правильного выбора стиля требуется знать принципы эргономики, заключающие в себя наилучшие, проверенные на практике методы использования тех или иных компонентов мультимедийной презентации.

При создании мультимедийного пособия предполагается ограничиться использованием двух или трех шрифтов. Вся презентация должна выполняться в одной цветовой палитре, например, на базе одного шаблона, также важно проверить презентацию на удобство ее чтения с экрана. Тексты презентации не должны быть большими. Выгоднее использовать сжатый, информационный стиль изложения материала. Нужно будет суметь вместить максимум информации в минимум слов, привлечь и удержать внимание аудитории. Недостаточно просто скопировать информацию с других носителей и разместить ее в презентации. При подготовке презентации возможно использование ресурсов сети Интернет, современных мультимедийных энциклопедий и электронных учебников.

Критерии оценивания по содержанию:

1) целевая проработанность;

2) структурированность в подаче представляемых материалов;

3) логичность, простота изложения;

4) правильность построения фраз и отсутствие синтаксических и орфографических ошибок;

5) наличие списка литературы и информационно-справочных материалов, использованных в работе над проектом;

6) лицензионная чистота используемых продуктов;

7) степень вовлеченности участников образовательного процесса в реализацию проекта.

Критерии оценивания по оформлению

1) объем (оптимальное количество слайдов);

2) дизайн (читаемость, наличие и соответствие графики и анимации, звуковое оформление, структурирование информации, соответствие заявленным требованиям);

3) оригинальность оформления;

4) эстетика;

5) соответствие стандартам оформления.

5.3.Планирование и организация времени, необходимого для изучения дисциплины.

Важным условием успешного освоения дисциплины «Современные коммуникации в менеджменте» 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 завершения 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 академического обучения основывается на рациональном сочетании нескольких видов учебных занятий (в первую очередь, лекций и практических занятий), работа на которых обладает определенной спецификой.

5.4.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.

5.5. 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.

5.6. Рекомендации по работе с литературой

Работу с литературой целесообразно начать с изучения общих работ по теме, а также учебников и учебных пособий.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 оценивать 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).

5.7. 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).

5.8. Методические материалы для подготовки к дискуссии

Дискуссия – это публичный диалог, в процессе которого сталкиваются, как правило, противоположные точки зрения. Дискуссия имеет две основные цели: информационную цель: выявить суть спорного вопроса, четко обозначить все точки зрения; цель воздействия, убеждения: с помощью приведенных аргументов и доказательств убедить соперника в правоте своих взглядов.

При подготовке по теме надо рассмотреть позиции «за» и «против». Каждая позиция должна содержать:

1) определение темы, объяснение ключевых понятий темы;

2) формулировку основного тезиса, с точки зрения которого будет доказываться та или иная позиция;

3) аргументы и доказательства (с опорой на тексты художественной, критической, научной и публицистической литературы).

Успех в дискуссии в значительной степени зависит от аргументов, которые приводятся в поддержку выдвинутого тезиса.

Для ведения продуктивной дискуссии стороны должны уметь задавать информативные и корректные вопросы друг другу.

Прежде чем выступать, надо четко определить свою позицию. Проверить, правильно ли понята суть проблемы. Внимание к выступлению оппонента. Лучшим способом доказательства или опровержения являются бесспорные факты. Лучшим способом убедить противника является четкая аргументация и безупречная логика. Нельзя искажать мысли и слова своих оппонентов.

5.9. Методические рекомендации по написанию эссе

Эссе студента (промежуточная аттестация) - это самостоятельная письменная работа на тему, предложенную преподавателем (тема может быть предложена и студентом, но обязательно должна быть согласована с преподавателем). Цель эссе состоит в развитии навыков самостоятельного творческого мышления и письменного изложения собственных мыслей. Объем эссе – не более 500 слов.

Эссе должно содержать: четкое изложение сути поставленной проблемы, включать самостоятельно проведенный анализ этой проблемы с использованием концепций и аналитического инструментария, рассматриваемого в рамках дисциплины, выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме.

Эссе состоит из пяти частей (рекомендованные объемы частей написаны в скобках).

1. Реконструкция мысли автора на заданную тему, которая содержит не только формулировку, но и демонстрирует ход рассуждений: посылки, аргументы, вывод. [В текста автор заявляет, что (…), обращаясь к следующим доказательствам …] – [не более 2000 знаков].
2. Критическая позиция студента по поводу мыслей автора, которая содержит обоснование того, почему студент согласен с мыслью автора или нет, обозначение сильных и слабых сторон в его позиции. [Автор утверждает (…), однако с этим сложно согласиться по следующим причинам (…)] – [не более 2000 знаков].
3. Демонстрация своей личной позиции, тезиса, который не может заключаться в простом согласии или несогласии с мнением автора текста – [не более 1000 знаков].
4. Доказательство своего тезиса – [не более 3000 знаков].
5. Заключение, в котором автор кратко сопоставляет свою позицию с позицией автора текста и делает общий вывод по теме уже вне контекста анализируемого текста – [не более 2000 знаков].

Критерии оценивания эссе:

- ✓ полнота и точность воспроизведения основных аргументов темы, озвученных в курсе;
- ✓ способность к критической рефлексии, обобщению и применению знаний;
- ✓ авторский стиль, владение навыками письма и умение формулировать;
- ✓ выполнение требований, предъявляемых к эссе.

5.10. Методические рекомендации по самостоятельной работе

Положение об организации самостоятельной работы студентов федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации» (в ред. приказа РАНХиГС от 11.05.2016 г. № 01-2211). – URL: http://www.ranepa.ru/images/docs/prikazy-ranhigs/Pologenie_o_samostoyatelnoi_rabote.pdf. Режим свободного доступа.

6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет

6.1. Основная литература

1. Ратников, В. П. Деловые коммуникации : учебник для вузов / В. П. Ратников ; ответственный редактор В. П. Ратников. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 450 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-18744-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/545467

2.Эффективные коммуникации. Социальная компетентность личности : учебное пособие для вузов / Н. А. Корягина. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 344 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-18144-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/534386

6.2.Дополнительная литература

1. 2. Уильямс Г., Миллер Р., Чалдини Р. и др. Эффективные коммуникации: пер. с англ. - М.: Альпина Паблишер, 2018.

2. Смехов Л.В. Популярная риторика - М.: АСТ, 2018.
3.Кеннеди Г. Договориться можно обо всем! Как добиваться максимума в любых переговорах. - М.: Альпина Бизнес Букс 2010.
4. Новак Клаус, Гюрс Манфред. Умение договариваться. Руководство для тренеров - М.: Вершина, 2000.
5. Улмер Р., Селлнау Т., Сиджер М. Эффективная кризисная коммуникация. - М., Гуманитарный центр, 2011
6. Фишер Роджер, Юри Уильям и Паттон Брюс Переговоры без поражения. - М., МИФ, 2014.
7. Роудз Марк Как разговаривать с кем угодно. - М., МИФ, 2015.
8. Коннова Е., Огнев А. Преодоление кризисов в работе команд / Управление персоналом. №13, 2004.

6.3. Интернет-ресурсы, справочные системы:

1.http://www.ido.edu.ru/psychology/labour_psychology/
2.http://psyera.ru/4861/etika-delovyh-otnosheniy-etiket-v-delovoy-karere
3.http://kuntsevo.mos.ru/upravs/kodeks_gosslugby.php
4.http://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/55071469/
5.http://psykam.ucoz.com/

7. Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины

Учебные аудитории, предназначенные для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации оборудованы:

- специализированной мебелью (аудиторные столы и стулья);
- техническими средствами обучения (мультимедийный проектор; персональный компьютер (ноутбук) с программным обеспечением: операционная система Windows 7/8/10; офисный пакет Microsoft Office2010/2013/2016, включающий программу подготовки и демонстрации презентаций Microsoft PowerPoint);
- экраном для демонстрации презентаций и фильмов;
- учебной доской (маркерной).

Учебные аудитории, предназначенные для самостоятельной работы, оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и использования электронно-библиотечных и информационно-справочных систем, а также с обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду (сайт) Красногорского филиала РАНХиГС.

В учебном процессе используются следующие информационные технологии и информационно-справочные системы:

- демонстрационный авторский мультимедийный курс «Современные коммуникации в менеджменте» в форме презентаций;
- электронно-библиотечные системы: «IPRbooks» (URL: http://www.iprbookshop.ru/); «Юрайт» (URL: https://www.biblio-online.ru/); «Лань» (URL: https://e.lanbook.com/).