

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Бахметьев Вадим Александрович
Должность: Ректор
Дата подписания: 06.08.2021 13:38:06
Уникальный программный ключ:
e9bc376e2e895a44f0a8bf01df10d56a59be2bcc



Международный культурный обмен и деловые коммуникации

рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой
Учебный план

Кафедра экономики

38.03.01 Экономика Бухучет 2020-2021.plx

Экономика направленность "Бухгалтерский учет, анализ и аудит"

Профессиональный стандарт 08.002 "Бухгалтер" № 103н от 21.02.2019 г.

(утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 21 февраля 2019 г. N 103н).

Профессиональный стандарт 08.023 "Аудитор" № 728н от 19.10.2015 г.

(утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 19 октября 2015 г. N 728н).

Квалификация

бакалавр

Форма обучения

заочная

Общая трудоемкость

3 ЗЕТ

Часов по учебному плану

108

Виды контроля на курсах:

в том числе:

Экзамен I

аудиторные занятия

16

самостоятельная работа

83

часов на контроль

9

Распределение часов дисциплины по курсам

Курс	I		Итого	
	уп	рп		
Вид занятий				
Лекции	8	8	8	8
Практические	8	8	8	8
Итого ауд.	16	16	16	16
Контактная работа	16	16	16	16
Сам. работа	83	83	83	83
Часы на контроль	9	9	9	9
Итого	108	108	108	108

Программу составил(и):

Прохоров В.Л.

Рабочая программа дисциплины

Международный культурный обмен и деловые коммуникации

разработана в соответствии с ФГОС ВО:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования по направлению подготовки 38.03.01 ЭКОНОМИКА (уровень бакалавриата) (приказ Минобрнауки России от 12.11.2015 г. № 1327)

составлена на основании учебного плана:

Экономика направленность "Бухгалтерский учет, анализ и аудит"

Профессиональный стандарт 08.002 "Бухгалтер" № 103н от 21.02.2019 г.

(утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 21 февраля 2019 г. N 103н) Профессиональный стандарт 08.023 "Аудитор" № 728н от 19.10.2015 г.

(утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 19 октября 2015 г. N 728н).

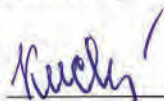
Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

Кафедра экономики

Протокол от 25 августа 2020 г. № 1

Срок действия программы: 2020-2021 уч.г.

Зав. кафедрой



Киселев В.В.

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	
1.1	Цель дисциплины - формирование у обучающихся способности к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия.
1.2	Задачи дисциплины:
1.3	формирование целостного представления о международном культурном обмене и деловых коммуникациях как разновидностях специализированных связей;
1.4	формирование представлений о современных научных подходах к организации международного культурного обмена и различных форм деловых коммуникаций, а также практической значимости коммуникативной компетенции в служебной деятельности формирования коммуникативных умений и навыков необходимых для профессиональной деятельности;
1.5	формирования навыков выявления психолого-коммуникативного потенциала деловых партнеров; формирование умений выбора и реализации стратегий деловых коммуникаций.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

Цикл (раздел) ООП:	Б1.Б
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1.1	Дисциплина основывается на знаниях, умениях и навыках, полученных в рамках предыдущего образования.
2.2	Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2.1	Управление карьерой
2.2.2	Менеджмент
2.2.3	Основы предпринимательства
2.2.4	Бизнес-планирование
2.2.5	Преддипломная практика
2.2.6	Подготовка к процедуре защиты и процедура защиты выпускной квалификационной работы

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

ОК-4: способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия

Знать:

- предмет, методы и основные понятия учебной дисциплины;
- сущность и природу международного культурного обмена и деловых коммуникаций;
- современные научные концепции международного культурного обмена;
- правовые, этнические, социально-психологические, организационные и политические аспекты международного культурного обмена;
- направления, формы и принципы международных культурных связей;
- характеристику и содержание общения;
- основы вербальных и невербальных коммуникаций;
- формы деловых коммуникаций;
- психологические аспекты делового общения;
- основы коммуникативной компетентности специалиста;
- основы деловой этики и культуры деловых коммуникаций;
- принципы обеспечения эффективности профессиональных коммуникаций.

Уметь:

- на конкретных примерах объяснять теорию и практику международного культурного обмена, и его историческую роль;
- применять теорию международного культурного обмена в практике своей профессиональной деятельности;
- разбираться в современных тенденциях развития международного культурного обмена;
- анализировать современные международные культурные связи в области искусства, образования, науки, спорта и туризма;
- применять полученные знания и навыки для подготовки и проведения деловых переговоров и встреч, деловых совещаний;
- анализировать проведенную деловую встречу и разговор с целью критической оценки своего поведения и учета совершенных ошибок;
- логически верно, аргументированно и ясно строить устную и письменную речь;
- преодолевать конфликты в деловой сфере;
- применять теорию деловых коммуникаций для достижения карьерного успеха.

Владеть:

- навыками применения полученных знаний в профессиональной деятельности;
- навыками преодоления конфликтов в деловой сфере;
- культурой деловых коммуникаций;

- навыками подготовки публичных выступлений;
- навыками деловой этики и основами культуры деловых коммуникаций;
- навыками информационного и документального обеспечения процессов профессиональных коммуникаций;
- способностью к коммуникации для решения профессиональных задач межличностного и межкультурного взаимодействия;
- навыками системного анализа и научной интерпретацией социальных фактов, характеризующих международный культурный обмен и деловые коммуникации.

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Примечание
	Раздел 1. Теоретические подходы к практике международного культурного обмена.					
1.1	«Международный культурный обмен и деловые коммуникации» как учебная дисциплина. Объект и предмет дисциплины, его актуальность, задачи, методы и функции. Связь дисциплины с другими науками. Основные понятия и элементы дисциплины. Направления международного культурного сотрудничества и их специфика. Цели международного культурного обмена. Социальные функции и роль делового общения в жизнедеятельности человека. /Лек/	1	2	ОК-4	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.2 Л2.4 Л2.5 Л3.1 Э1	
1.2	Теоретические подходы к практике международного культурного обмена. Современные научные концепции международного культурного обмена. Понятие коммуникации. Два подхода к генезису коммуникации. Гносеологический аспект коммуникации. Функции, единицы, виды коммуникации. Методологический аспект коммуникации. Коммуникационный процесс и его структура. Виды, формы, результаты коммуникации. Модели коммуникации. /Ср/	1	4	ОК-4	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.2 Л2.4 Л2.5 Л3.1 Э1	
1.3	Межкультурный обмен в международных отношениях. Направления, формы и принципы международных культурных связей /Ср/	1	4	ОК-4	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.2 Л2.4 Л2.5 Л3.1	
	Раздел 2. Правовые и политические аспекты международного культурного обмена.					
2.1	Правовое обеспечение международного культурного обмена. Основные опасности и защита культурных ценностей международным правом. Развитие международного законодательства по охране культурных ценностей. Конвенции и пакты. Основы российского законодательства по охране культурных ценностей. Роль государства в правовом обеспечении защиты и охраны культурного достояния страны /Ср/	1	5	ОК-4	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.2 Л2.4 Л2.5 Л3.1 Э4	

2.2	Значение политического фактора в международном культурном обмене. Правовые, этнические, социально-психологические, организационные и политические аспекты международного культурного обмена /Ср/	1	5	ОК-4	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.2 Л2.4 Л2.5 Л3.1 Э4	
	Раздел 3. Основные направления и формы международного культурного обмена.					
3.1	Национальные стили ведения деловых переговоров. Факторы формирования своеобразия национальной культуры. Специфика русского национального характера и коммуникативного поведения. Россия и Запад: проблема взаимовосприятия и взаимопонимания культур. Национальные стили ведения деловых переговоров – европейские и восточные страны /Ср/	1	5	ОК-4	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.2 Л2.4 Л2.5 Л3.1 Э3	
3.2	Международный туризм как форма культурного обмена. 1. Понятие, виды и функции туризма. 2. Туризм как социальное явление и форма международного культурного обмена, основные этапы его развития. 3. Социально-психологические особенности современного международного туризма. 4. Международные организации в сфере туризма. ЮН-ВТО, его функции. 5. Проблемы и перспективы развития международного туризма в России. /Ср/	1	5	ОК-4	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.1 Л2.2 Л2.4 Л2.5 Л3.1 Э1	
3.3	Международный туризм как форма культурного обмена. 1. Понятие, виды и функции туризма. 2. Туризм как социальное явление и форма международного культурного обмена, основные этапы его развития. 3. Социально-психологические особенности современного международного туризма. 4. Международные организации в сфере туризма. ЮН-ВТО, его функции. 5. Проблемы и перспективы развития международного туризма в России. /Пр/	1	2	ОК-4	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.1 Л2.2 Л2.4 Л2.5 Л3.1 Э1 Э2	
	Раздел 4. Основные характеристики деловых коммуникаций.					
4.1	Понятие и основные элементы коммуникации. Коммуникация: определение и структура. Коммуникация как обмен информацией. Общение как основа коммуникаций. Характеристика содержания общения. Функции, виды и формы коммуникаций. Информационные и личностные, повседневные (бытовые) и деловые (производственные), внутриличностные и межличностные, прямые и опосредованные, активные и пассивные, случайные и организованные, горизонтальные и вертикальные, вербальные и невербальные, внешние и внутренние.	1	2	ОК-4	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л3.1 Э3	

	Служебная роль вербальных и невербальных коммуникаций. Шесть основных принципов деловых коммуникаций Джен Ягер и ключевые правила построения успешных коммуникаций. /Лек/					
4.2	Понятие и основные элементы коммуникации. Коммуникация: определение и структура. Коммуникация как обмен информацией. Общение как основа коммуникаций. Характеристика содержания общения. Функции, виды и формы коммуникаций. /Ср/	1	5	ОК-4	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л3.1 Э3	
	Раздел 5. Психологические аспекты делового общения.					
5.1	Сущность общения. Психологические приемы влияния на партнера. Психологические особенности публичного выступления. Невербальные особенности в процессе делового общения /Ср/	1	5	ОК-4	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л3.1	
5.2	Социально-психологические факторы деловых коммуникаций. 1. Коммуникация как социально-психологический механизм общения людей. 2. Профессиональные коммуникации и их составляющие. 3. Затруднения в деловых коммуникациях, причины и факторы. 4. Защитные механизмы деловой коммуникации. 5. Принципы эффективности делового общения. /Ср/	1	5	ОК-4	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.2 Л2.4 Л2.5 Л3.1	
5.3	Социально-психологические факторы деловых коммуникаций. 1. Коммуникация как социально-психологический механизм общения людей. 2. Профессиональные коммуникации и их составляющие. 3. Затруднения в деловых коммуникациях, причины и факторы. 4. Защитные механизмы деловой коммуникации. 5. Принципы эффективности делового общения. /Пр/	1	2	ОК-4	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.2 Л2.4 Л2.5 Л3.1	
	Раздел 6. Коммуникативная компетентность специалиста.					
6.1	Основные формы деловых коммуникаций. Коммуникационные стили делового общения. Деловые переговоры как основная форма делового общения. Переговоры: понятие и сущность. Подготовка и порядок ведения переговоров. Методы ведения переговоров. /Ср/	1	5	ОК-4	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.2 Л2.4 Л2.5 Л3.1 Э3	

6.2	<p>Устные и письменные стратегии деловой коммуникации, тактика и технологии делового общения. Понятие стратегии делового общения и ее роль и место в обеспечении эффективности деловых коммуникаций.</p> <p>Стратегические цели деловой коммуникации и их значение для эффективного функционирования организации.</p> <p>Понятие тактики деловой коммуникации, ее роль в решении конкретных задач организации.</p> <p>Основные требования, предъявляемые к тактике деловой коммуникации.</p> <p>Механизм психологического влияния на делового партнера. Общие и специфические тактики и техники делового общения.</p> <p>Особенности официально-деловой письменной речи, его преимущества и недостатки. Важнейшие параметры качества письменной деловой коммуникации: содержание, доступность, грамотность, корректность, актуальность, время доставки.</p> <p>Основные виды письменной деловой коммуникации, их содержание, этапы подготовки и составления. Основные требования к этим формам коммуникации.</p> <p>/Лек/</p>	1	2	ОК-4	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.2 Л2.4 Л2.5 Л3.1 Э3	
6.3	<p>Устные и письменные стратегии деловой коммуникации, тактика и технологии делового общения. Понятие стратегии делового общения и ее роль и место в обеспечении эффективности деловых коммуникаций.</p> <p>Стратегические цели деловой коммуникации и их значение для эффективного функционирования организации.</p> <p>/Ср/</p>	1	5	ОК-4	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.2 Л2.4 Л2.5 Л3.1	
Раздел 7. Культура деловых коммуникаций.						
7.1	<p>Этикет деловых коммуникаций. Хорошие манеры. Вежливость. Тактичность и чуткость. Скромность.</p> <p>/Ср/</p>	1	5	ОК-4	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.2 Л2.4 Л2.5 Л3.1 Э3	
Раздел 8. Профессиональные коммуникации.						
8.1	<p>Коммуникативный процесс и практика его реализации в профессиональной деятельности. Анализ проведенных деловых встреч /Ср/</p>	1	5	ОК-4	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л3.1 Э1	
8.2	<p>Коммуникативный процесс и практика его реализации в профессиональной деятельности.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Коммуникативный процесс, его модели и составляющие. 2. Условия эффективности каналов коммуникаций. Модели управления общественным мнением. 3. Средства массовой информации, понятие, функции и типология. 4. Основные формы и принципы общения делового человека со СМИ. 	1	2	ОК-4	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л3.1 Э1	

	5. Принципы обеспечения эффективности профессиональных коммуникаций. /Пр/					
8.3	Психологические аспекты переговорного процесса. Переговоры, основные понятия. Принципы поведения на переговорах. Качества, необходимые переговорщику. Подготовка к переговорам. Стадии переговорного процесса. Способы взаимодействия в переговорах. Стратегии поведения в деловых переговорах. Манипуляции в общении и их характеристики /Ср/	1	5	ОК-4	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.2 Л2.4 Л2.5 Л3.1 Э3	
8.4	Конфликты в деловых отношениях, их причины и разновидности. Структура конфликта. Объективная и субъективная составляющие конфликтов. Динамика конфликта. Кумулятивный характер конфликта. Основные модели конфликта. Способы разрешения конфликтов. Стили поведения в конфликтных ситуациях. Возможности управления конфликтной ситуацией. Предупреждение конфликтов. Управленческая и корпоративная этика в условиях конфликта. /Ср/	1	5	ОК-4	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л3.1 Э3	
8.5	Технология организации деловых коммуникаций. Технология делового общения как условие эффективности деловых коммуникаций. Особенности правил этикета деловых представлений и приветствий, их отличие от правил вежливости. Основные способы установления психологического контакта с клиентом при деловом общении. Психологическая культура деловой беседы. Цель и способы завоевания доверия клиента. Комплимент как способ завоевания доверия. Психологические типы клиентов. Особенности работы менеджера с «аналитиками», «энтузиастами», «активистами» и «добряками». Психологические основы презентации продукции и услуг. Методы и приемы привлечения внимания клиента. Применение электронных и сетевых коммуникаций. Особенности общения с клиентом через Интернет. /Лек/	1	2	ОК-4	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л3.1 Э2	
8.6	Технология организации деловых коммуникаций. Технология делового общения как условие эффективности деловых коммуникаций. Особенности правил этикета деловых представлений и приветствий, их отличие от правил вежливости. /Ср/	1	5	ОК-4	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л3.1 Э3	
8.7	Практические рекомендации по достижению карьерного успеха в деловых коммуникациях. Преодоление конфликтов в деловой сфере. /Ср/	1	5	ОК-4	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л3.1 Э3	

8.8	Практические рекомендации по достижению карьерного успеха в деловых коммуникациях. 1. Карьерный успех как символ профессиональных достижений и результат коммуникативной деятельности. Дауншифтинг. 2. Факторы и критерии карьерного успеха. 3. Социально-психологические барьеры карьерного роста: моббинг и буллинг. Методы и способы противостояния им. 4. Успешная карьера и правила поведения карьериста на заседаниях, совещаниях и собраниях. 5. Карьерные связи и их роль в обеспечении успеха в деловых коммуникациях. 6. Основные правила оптимизации делового общения в коллективе и выстраивания конструктивных отношений с вышестоящими руководителями. /Пр/	1	2	ОК-4	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л3.1 Э3 Э4
8.9	/Экзамен/	1	9	ОК-4	Л1.1 Л1.2 Л2.2 Л2.3 Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Контрольные вопросы и задания

Материалы для проведения промежуточной аттестации

Вопросы к экзамену

1. Коммуникация: сущность, функции, виды и формы.
2. Основные принципы и правила построения успешных деловых коммуникаций.
3. Виды делового общения. Методология, методы и методика делового общения.
4. Структура делового общения.
5. Роль деловых коммуникаций в жизни человека.
6. Деловые коммуникации как фактор развития личности и ее самореализации.
7. Общение как процесс, его характеристика.
8. Средства и функции и виды общения.
9. Формы и структуры общения.
10. Вербальные коммуникации, их виды.
11. Грамотная речь и эффективность деловых коммуникаций.
12. Психологические и социально-культурные барьеры непонимания.
13. Невербальные коммуникации их функции и структура.
14. Основные средства невербальных коммуникаций.
15. Коммуникация как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной деятельности.
16. Социально-психологический механизм взаимодействия и приёмы повышения эффективности делового общения.
17. Основные формы деловых коммуникаций.
18. Технологии публичного выступления.
19. Деловые переговоры, их технология и тактика.
20. Сущность, функции и особенности межличностной перцепции.
21. Устные и письменные стратегии деловой коммуникации.
22. Тактика и технологии делового общения.
23. Особенности и основные виды письменной деловой коммуникации.
24. Темперамент как фактор делового общения.
25. Психологические типы деловых партнеров. Влияние гендерных и национальных особенностей личности на деловые коммуникации.
26. Сущность профессиональной этики.
27. Этические принципы и правила как важные условия эффективности деловых коммуникаций.
28. Основные виды и принципы делового этикета.
29. Технологии делового этикета.
30. Нормы и правила международного протокола.

31. Особенности американского, английского, французского, немецкого, японского и арабского стилей ведения переговоров.
32. Коммуникативный процесс, его основные модели и компоненты.
33. Средства массовой информации, их роль в жизни общества и достижении делового успеха.
34. Коммуникатор и факторы эффективности его деятельности.
35. Коммуникатор как профессия и методы повышения эффективности его деятельности.
36. Элементы личного имиджа делового человека.
37. Конфликт и его функции.
38. Виды конфликтов в деловом общении.
39. Причины конфликтов и основные стадии их развития.
40. Основные типы поведения людей в условиях конфликта.
41. Психотехнологии разрешения деловых конфликтов.
42. Стресс и его влияние на деловые коммуникации.
43. Правила самоконтроля делового человека в условиях профессионального стресса.
44. Деловая переписка. Виды и категории деловой корреспонденции.
45. Характеристика современной делового письма и общие правила оформления документов.
46. Технологии делового общения как условие эффективности деловых коммуникаций.
47. Основные правила и способы установления делового контакта с клиентом.
48. Применение электронных и сетевых коммуникаций. Особенности общения с клиентом через Интернет.
49. Карьерный успех как символ профессиональных достижений и результат коммуникативной деятельности.
50. Основные правила оптимизации делового общения в коллективе и выстраивания конструктивных отношений с вышестоящими руководителями.

Типовое задание

Сотрудник не реагирует на замечания руководителя, делает все по- своему. На одну и ту же ошибку ему приходится указывать несколько раз. Он знаком с предъявляемыми требованиями, но считает нужным проявить инициативу.

Вопросы. Что можно сказать о профессионализме данного сотрудника? Какие потребности, мотивы у него доминируют?

Что может сделать руководитель, чтобы не происходило конфликтов:

- разобравшись в мотивах упорства работника, вызвать его на откровенный разговор и попытаться убедить в его неправоте;
- применить административные меры и наказать за «самодеятельность»;
- обратиться к коллегам этого сотрудника, обсудить его инициативы и выработать совместную линию поведения по отношению к нему;
- продолжать делать замечания, обучать сотрудника, преодолевая его сопротивление.

Обоснуйте свой выбор.

Критерии оценки экзамена:

- оценка «отлично» выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, как правило, использует в ответе материалы дополнительной литературы, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.
- оценка «хорошо» выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.
- оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ.
- Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Оценка «неудовлетворительно» выставляется также, если обучающийся после начала экзамена отказался его сдавать.

5.2. Темы письменных работ

Материалы для проведения текущего контроля

Темы рефератов (докладов)

1. Общение как социально-психологическая проблема.
2. Деловая беседа как основная форма делового общения.
3. Психологические аспекты переговорного процесса.
4. Публичное выступление. Правила подготовки публичного выступления.
5. Культура речи делового человека. Развитие речи у ораторов.
6. Невербальные особенности в процессе делового общения.
7. Язык жестов.
8. Определение сильных сторон личности/человека.
9. Конфликты и конфликтные ситуации.
10. Стрессы и стрессовые ситуации. Методы профилактики стресса.
11. Секреты публичных выступлений ораторов древности.
12. Деловой этикет.
13. Виды общения в интернет. Новые направления общения в интернет.

14. Имидж делового человека. Имидж и бренд.
15. Правила телефонного разговора. Подготовка к телефонному разговору (переговорам).
16. Особенности национальных стилей деловых переговоров.
17. Кинесические (жесты, позы, мимика) особенности общения.
18. Самодисциплина и личная эффективность.
19. Конфликты. Разрешения конфликтов.
20. Психология влияния при коммуникации. Харизма.
21. Особенности деловых коммуникаций в Великобритании.
22. Особенности деловых коммуникаций в США.
23. Особенности деловых коммуникаций в Германии.
24. Особенности деловых коммуникаций во Франции.
25. Особенности деловых коммуникаций в Китае.
26. Особенности деловых коммуникаций в Японии.
27. Особенности деловых коммуникаций в Арабских странах.
28. Особенности деловых коммуникаций в Турции.
29. Особенности деловых коммуникаций в Италии.
30. Особенности деловых коммуникаций в Испании.
31. Конфликты в деловом общении.
32. Психологические типы личности и их проявление в деловом общении.
33. Манипулятивные приемы общения.
34. Культура власти в современной России.
35. Психология личности и межличностного общения в трудах российских ученых.
36. Основные модели личности в психологической науке.
37. Категория «общение» в психологии: содержание, структура и функции.
38. Роль стереотипа при формировании первого впечатления.
39. Психологическое влияние в процессе делового общения.
40. Специфика этикета на отдыхе.
41. Искусство сувениров и подарков.
42. Этика делового туризма и отдыха.
43. Культура оформления документов в деловом общении.
44. Имидж деловой женщины.
45. Имидж делового мужчины.

Критерии оценки реферата (доклада):

- оценка «отлично» выставляется, если выполнены все требования к его написанию: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.
- оценка «хорошо» выставляется, если основные требования к реферату (докладу) выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; не выдержан объём; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы.
- оценка «удовлетворительно» выставляется, если имеются существенные отступления от требований к реферату (докладу). В частности: тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании реферата (доклада) или при ответе на дополнительные вопросы; отсутствуют выводы.
- оценка «неудовлетворительно» выставляется, если тема реферата (доклада) не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание темы (проблемы), не соблюдены требования к его оформлению.

5.3. Иные оценочные средства

см. Приложение 1

5.4. Перечень видов оценочных средств

устный опрос;
 дискуссии;
 выполнение тестовых заданий;
 написание рефератов (докладов).

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Основная литература

Код источника	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Режим доступа	Примечание
Л1.1	Короткий С. В.	Деловые коммуникации: Учебное пособие	Саратов: Вузовское образование, 2019	http://www.iprbookshop.ru/80614.html	

Л1.2	Васильева, Г. М.	Кросс-культурные коммуникации в европейском и азиатском пространствах : курс лекций	Новосибирск : Новосибирский государственный университет экономики и управления «НИНХ», 2020.	https://www.iprbookshop.ru/106147.html	
Л1.3	Боголюбова Н.М.	Межкультурная коммуникация в 2 ч. Часть 1: Учебник для вузов	Москва: Издательство Юрайт, 2020.	http://biblio-online.ru/bcod/450881	
Л1.4	Боголюбова Н.М.	Межкультурная коммуникация в 2 ч. Часть 2: Учебник для вузов	Москва: Издательство Юрайт, 2020.	http://biblio-online.ru/bcod/451662	

6.1.2. Дополнительная литература

Код источника	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Режим доступа	Примечание
Л2.1	Генералова С.В.	Деловые коммуникации. Технология ведения деловых переговоров : практикум	Саратов : Вузовское образование, 2020	http://www.iprbookshop.ru/89231.html	
Л2.2	Горфинкель, В. Я.	Коммуникации и корпоративное управление : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по	Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2017	https://www.iprbookshop.ru/81642.html	
Л2.3	Веселкова, Т. В.	Культура устной и письменной коммуникации : учебное пособие	Саратов : Вузовское образование, ИЦ «Наука», 2020	https://www.iprbookshop.ru/94281.html	
Л2.4	Голоусова, Е. С.	Кросс-культурный менеджмент = Cross-cultural management : учебное пособие	Екатеринбург : Издательство Уральского университета, 2017.	https://www.iprbookshop.ru/106399.html	

Код источника	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Режим доступа	Примечание
Л2.5	Захарова, И. В.	Деловые коммуникации : практикум	Саратов : Ай Пи Ар Медиа, 2019.	https://www.iprbookshop.ru/86469.html	

6.1.3. Методические разработки

Код источника	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Режим доступа	Примечание
Л3.1	И. В. Харитоновна,	Теория и практика межкультурной коммуникации : учебно-методическое пособие	Москва : Московский педагогический государственный университет, 2018.	https://www.iprbookshop.ru/97787.html	

6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

Э1	Федеральное агентство по туризму РФ	http://www.russiatourism.ru/
Э2	Электронные книги по деловому общению и этикету	http://www.aup.ru/books/i015.htm
Э3	Современный деловой этикет	https://megapredmet.ru/1-78028.html
Э4	сайт Международной Ассоциации Коммуникации (The International Communication Association)	http://www.icahdq.org/

6.3.1 Перечень программного обеспечения

6.3.1.1	Операционная система – Linux, пакет офисных программ – LibreOffice либо операционная система – Windows, пакет офисных программ – Microsoft Office в зависимости от распределения аудиторий. Учебные аудитории оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду Института.	
---------	---	--

6.3.2 Перечень информационных справочных систем

6.3.2.1	ГАРАНТ.Образование
---------	--------------------

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

7.1	Учебные аудитории для проведения занятий по данной дисциплине лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы обучающихся, для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения. Для проведения занятий лекционного и семинарского типа предлагаются мультимедийные средства: видеопроектор, ноутбук, экран настенный, др. оборудование или компьютерный класс.
7.2	Помещения для самостоятельной работы оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду Института. Все учебные аудитории соответствуют действующим пожарным правилам и нормам, что позволяет обеспечить проведение всех видов работ обучающихся, предусмотренных учебным планом.

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Освоение обучающимся учебной дисциплины «Международный культурный обмен и деловые коммуникации» предполагает изучение материалов дисциплины на аудиторных занятиях и в ходе самостоятельной работы. Аудиторные занятия проходят в форме лекций и практических занятий.

Для успешного освоения учебной дисциплины и достижения поставленных целей необходимо внимательно ознакомиться с настоящей рабочей программой учебной дисциплины, которая находится в ЭИОС Института.

Следует обратить внимание на список основной и дополнительной литературы, которая имеется в электронной библиотечной системе IPRBooks, на предлагаемые преподавателем ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет. Эта информация необходима для самостоятельной работы обучающегося.

Студентам необходимо ознакомиться:

Рекомендации по подготовке к лекционным занятиям (теоретический курс)

Изучение дисциплины требует систематического и последовательного накопления знаний.

Студентам необходимо:

- перед каждой лекцией просматривать рабочую программу дисциплины, что позволит сэкономить время на записывание

темы лекции, ее основных вопросов, рекомендуемой литературы;

- перед очередной лекцией необходимо просмотреть по своему конспекту материал предыдущей лекции. При затруднениях в восприятии материала следует обратиться к основным литературным источникам. Если разобраться в материале опять не удалось, то обратитесь к лектору. Не оставляйте «белых пятен» в освоении материала.

Самостоятельная работа студентов включает в себя выполнение различного рода заданий, которые ориентированы на более глубокое усвоение материала изучаемой дисциплины. К выполнению заданий для самостоятельной работы предъявляются следующие требования: задания должны исполняться самостоятельно и представляться в установленный срок, а также соответствовать установленным требованиям по оформлению.

Студентам следует:

- выполнять все плановые задания, выдаваемые преподавателем для самостоятельного выполнения;

- использовать при подготовке локальные документы института, размещенные на официальном сайте Института и в ЭИОС;

- при подготовке к экзамену параллельно прорабатывать соответствующие теоретические разделы дисциплины.

Методические рекомендации по подготовке реферата (доклада)

Одной из форм самостоятельной работы студента является подготовка реферата (доклада)

Цель реферата (доклада) - развитие у студентов навыков аналитической работы с научной литературой, анализа дискуссионных научных позиций, аргументации собственных взглядов. Подготовка рефератов (докладов) также развивает творческий потенциал студентов.

Рекомендации студенту:

- перед началом работы по написанию реферата (доклада) согласовать с преподавателем тему, структуру, литературу, а также обсудить ключевые вопросы, которые следует раскрыть в докладе;

- представить реферат (доклад) преподавателю в письменной или электронной форме.

Любая форма самостоятельной работы студента начинается с изучения соответствующей литературы как в библиотеке, так и дома.

К каждой теме учебной дисциплины подобрана основная и дополнительная литература.

Основная литература - это учебники и учебные пособия.

Дополнительная литература - это монографии, сборники научных трудов, журнальные и газетные статьи, различные справочники, энциклопедии, интернет ресурсы.

Рекомендации студенту:

- выбранную монографию или статью целесообразно внимательно просмотреть. В книгах следует ознакомиться с оглавлением и справочным аппаратом, прочитать аннотацию и предисловие. Целесообразно ее пролистать, рассмотреть иллюстрации, таблицы, диаграммы, приложения. Такое поверхностное ознакомление позволит узнать, какие главы следует читать внимательно, а какие прочитать быстро;

- при работе с Интернет-источником целесообразно также выделять важную информацию;

Выделяются следующие виды записей при работе с литературой:

Конспект - краткая схематическая запись основного содержания научной работы. Целью является не переписывание произведения, а выявление его логики, системы доказательств, основных выводов. Хороший конспект должен сочетать полноту изложения с краткостью.

Цитата - точное воспроизведение текста. Заключается в кавычки. Точно указывается страница источника.

Тезисы - концентрированное изложение основных положений прочитанного материала.

Аннотация – очень краткое изложение содержания прочитанной работы. Резюме – наиболее общие выводы и положения работы, ее концептуальные итоги.

Записи в той или иной форме не только способствуют пониманию и усвоению изучаемого материала, но и помогают выработать навыки ясного изложения в письменной форме тех или иных теоретических вопросов.

МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

Тесты для текущего контроля знаний студентов (ОК-4)

Условие выполнения: выберите один из вариантов ответа

Вопрос 1 . Общение - это

1. Взаимодействие людей, не имеющих общие или взаимозаменяющие интересы, либо потребности.
2. Взаимодействие людей, имеющих общие или взаимозаменяющие интересы, либо потребности.
3. Отношение к поступающей информации.

Вопрос 2. Стили общения бывают:

1. Ритуальный.
2. Манипулятивный.
3. Иронический.

Вопрос 3. Из скольких действий организуется структура акта общения:

1. 12.
- 6.13.
3. 15.
4. 14.

Вопрос 4. Содержание общения:

1. Передача от человека к человеку информации.
2. Восприятие партнерами по общению друг друга.
3. Ориентация в коммуникативной ситуации.
4. Взаимооценка партнерами по общению друг друга.
5. Взаимодействие партнеров друг с другом.

Вопрос 5. Функции общения:

1. Инструментальная.
2. Интегративная.
3. Деловая.
4. Трансляционная.
5. Экспрессивная.

Вопрос 6. Виды общения:

1. Формальное.
2. Деловое.
3. Спор.
4. Духовное.
5. Светское.

Вопрос 7. Структура делового общения состоит из:

1. Коммуникативной стороны.

2. Интерактивной стороны.
3. Перцептивной стороны.
4. Субъективной стороны.

Вопрос 8. Стиль общения это:

1. Индивидуально-психологические особенности взаимодействия между людьми.
2. Индивидуально-типологические особенности между людьми.
3. Индивидуально-субъективные особенности между людьми.

Вопрос 9. Механизм общения включает в себя:

1. Заражение.
2. Внушение.
3. Убеждение.
4. Принуждение.
5. Копирование.

Вопрос 10. Барьеры восприятия в общении бывают:

1. Эстетический барьер.
2. Барьер «возраста».
3. Состояние здоровья.
4. Некомпетентность.
5. Барьер «боязни контактов».

Вопрос 11. Невербальные средства общения являются:

1. Интерактивной стороной общения.
2. Перцептивной стороной общения.
3. Коммуникативной стороной общения.

Вопрос 12. Невербальное поведение-это:

1. Открытые социально-психологические и индивидуально психологические характеристики личности.
2. Скрытые для непосредственного наблюдателя социально-психологические и индивидуально психологические характеристики личности.

Вопрос 13. Невербальные средства общения:

1. Кинесика.
2. Дистанция.
3. Такесика.
4. Проксемика.
5. Рукопожатие.

Вопрос 14. Траптовка «взгляда в сторону означает:

1. Страх и желание уйти.
2. Не понял, повтори.
3. Пренебрежение.
4. Хочу подчинить себе.

Вопрос 15. Жесты и позы защиты:

1. Пощипывание переносицы.
2. Потирание лба.
3. Руки, скрещенные на груди.

4. Сжатие пальцев в кулак.

Вопрос 16. Просодика-это:

1. Динамические прикосновения в форме рукопожатия, похлопывания, поцелуя.

2. Название таких ритмико-интонационных сторон речи, как высота, громкость голосового тона, тембр голоса, сила удара.

3. Зрительно воспринимаемые движения другого человека, выполняемые выразительно-регулятивную функцию.

Вопрос 17. Трактовка доминирующего рукопожатия:

1. Рука снизу, ладонь развернута вверх.

2. Рука партнеров в одинаковом положении.

3. Рука сверху, ладонь развернута вниз.

Вопрос 18. Один из первых ученых, который изучал пространственную структуру общения:

1. Р. Экслейн.

2. Л. Винтере.

3. Э. Холл.

4. А. Шефлен.

Вопрос 19. Социальная дистанция общения варьируется на расстоянии от:

1. 45-120 см..

2. 400-750 см..

3. От 120 до 400 см

Вопрос 20. Невербальное поведение личности:

1. Создает образ партнера по общению.

2. Выражает взаимоотношения партнеров по общению. 3. Является индикатором актуальных психических состояний личности.

3. Выступает в роли уточнения, изменения понимания вербального общения, усиливает эмоциональную насыщенность сказанного.

4. Выступает в качестве показателя статусных отношений.

Вопрос 21. Вербальные средства общения являются:

1. Коммуникативной стороной общения.

2. Интерактивной стороной общения.

3. Перцептивной стороной общения.

Вопрос 22. К вербальным средствам общения относят:

1. Мимика.

2. Слова.

3. Жесты.

Вопрос 23. Величина потери информации определяется:

1. Общим несовершенством человеческой речи.

2. Невозможностью полно и точно воплотить мысли в словесные формы.

3. Наличием или отсутствием доверия к собеседнику.

4. Эмоциями.

5. Совпадением или несовпадением словарного запаса и др.

Вопрос 24. Итоговое восприятие информации:

1. 80%
2. 70%
3. 30-40%
4. 10-20%.

Вопрос 25. Ораторское искусство предполагает:

1. Умение точно формулировать свои мысли.
2. Излагать их доступным для собеседника языком.
3. Ориентироваться в обществе на реакцию собеседника.

Вопрос 26. Речь в деловом общении направлена на:

1. То, чтобы убедить собеседника в своей точке зрения и склонить к сотрудничеству.
2. То, чтобы дать понять собеседнику, что его точка зрения не актуальна в данном случае.

Вопрос 27. Убедительность определяется:

1. Психологическими факторами.
2. Самой атмосферой беседы, которая может быть благоприятной или неблагоприятной, доброжелательной или недоброжелательной.
3. Культура слов.

Вопрос 28. Из чего складывается речевая структура:

1. Словарный запас.
2. Точная передача мысли посредством слова.
3. Просторечием.
4. Чистота речи.
5. Правильное произношение слов.

Вопрос 29. Виды слушания:

1. Нереплексивное пассивное.
2. Реплексивное активное.
3. Продуктивное.

Вопрос 30. Составные части языка:

1. Литературный язык.
2. Просторечие.
3. Профессиональная лексика.
4. Нормативная лексика.

Вопрос 31. Основные этапы деловой беседы:

1. Планирование беседы.
2. Информирование партнеров.
3. Аргументирование выдвигаемых положений.
4. Принятие решений.
5. Завершение беседы.

Вопрос 32. Задачи, решаемые на начальном этапе беседы:

1. Установление контакта с собеседником.
2. Создание благоприятной атмосферы для беседы.
3. Привлечение внимания к цели и темы разговора.

4. Пробуждение интереса собеседника.

5. Принятие решения.

Вопрос 33. Принципы поведения деловой беседы:

1. Рациональность.

2. Метод прямого подхода.

3. Понимание.

4. Внимание.

5. Комплексность.

Вопрос 34. К коммуникативным навыкам в деловой беседе относят:

1. Активное слушание.

2. Пассивное слушание.

3. Формулирование.

4. Постановка вопроса.

Вопрос 35. Основой внутреннего диалога является:

1. Ответ.

2. Дискуссия.

3. Вопрос.

4. Размышление.

Вопрос 36. Вопросы внешнего диалога бывают:

1. Информационными.

2. Зеркальными.

3. Эстафетными.

4. Риторическими.

5. Правильными.

Вопрос 37. Какие контакты необходимо установить оратору со слушателями во время публичных выступлений:

1. Личностный.

2. Эмоциональный.

3. Аргументированный.

4. Познавательный.

5. Аудиторный.

Вопрос 38. Что такое аргументация:

1. Способ убеждения кого-либо посредством значимых логических доводов.

2. Способ восприятия значимых логических доводов.

3. Возможность довести до собеседника значимые логические доводы.

4. Способность донести до собеседника значимые логические доводы.

5. Способ общения.

Вопрос 39. Какие можно выделить правильные способы, чтобы начать беседу:

1. Метод снятия напряжения.

2. Метод зацепки.

3. Метод риторических вопросов.

4. Метод открытых вопросов.

5. Метод прямого подхода.

Вопрос 40. Выберите правильное поведение в конфликтной ситуации:

1. Приспособление.
2. Компромисс.
3. Сотрудничество.
4. Игнорирование.
5. Уход.

Вопрос 41. Как можно повлиять на партнера во время переговоров:

1. Не садиться друг против друга, а использовать угловое расположение.
2. Не использовать угловое расположение, а садиться друг напротив друга.
3. Копировать жесты собеседника и принимать позу подражания.
4. Использовать способ привлечения внимания собеседника.
5. Использовать противоположные жесты и позу.

Вопрос 42. Основные принципы грамотного телефонного общения:

1. Положительные эмоции.
2. Хорошее настроение собеседника.
3. Жаргон.
4. Четкость и правильность произношения слов.
5. Нецензурное общение.

Вопрос 43. Наиболее распространенные ошибки в телефонном общении:

1. Цель не конкретизируется.
2. Неправильно выбрано время для разговора.
3. Излишняя эмоциональная насыщенность.
4. Длительные телефонные переговоры.
5. Использование жестов.

Вопрос 44. Наиболее распространенная форма общения в деловой переписке:

1. Товарищ.
2. Уважаемый.
3. Гражданин.

Вопрос 45. Какими могут быть методы учителя направленные на организацию порядка и дисциплины в классе?

1. Убеждение.
2. Требование.
3. Воззрение.
4. Запрос.
5. Внушение.

Вопрос 46. Из каких сторон состоит структура общения?

1. Коммуникативная
2. Интерактивная
3. Перцептивная

4. Пассивная.

5. Активная.

Вопрос 47. Что является главным средством человеческого общения?

1. Знаки.

2. Язык

3. Жесты.

4. Мимика.

5. Движение.

Вопрос 48. Виды общения?

1. Вербальное

2. Рациональное.

3. Достоверное.

4. Невербальное

5. Косвенное.

Вопрос 49. Что является основными механизмами в познании человека?

1. Идентификация

2. Эмпатия

3. Рефлексия

4. Инверсия.

5. Метонимия.

Вопрос 50. Способы воздействия партнеров друг на друга?

1. Заражение

2. Внушение

3. Убеждение

4. Эмпатия.

5. Подражание.

Вопрос 51. Какие бывают виды контрсуггестии, которые встают на пути коммуникации?

1. Избегание

2. Авторитет

3. Убеждение.

4. Непонимание

5. Эффект ореола.

Вопрос 52. Какие элементы невербального общения можно выделить?

1. Позы, жесты, мимика

2. Паралингвистика

3. Проксемика

4. Контакт глаз

5. Эмпатия.

Вопрос 53. Что включает в себя паралингвистика или просодика?

1. Особенности произношения

2. Тембр голоса

3. Темп речи
4. Слова.
5. Паузы между словами.

Вопрос 54. О чем могут сообщить невербальные средства общения?

1. Указать собеседнику на особенно важные моменты сообщения
2. Свидетельствуют об отношении к собеседнику
3. Дают возможность судить о человеке, о его состоянии в данный момент, о его психологических качествах.
4. Могут дополнить содержание высказывание
5. О характере речи.

Вопрос 55. Какие системы специальных знаков-символов выработаны людьми в рамках невербального общения?

1. Знаки управления движением транспорта
2. Форменная одежда
3. Знаки отличия
4. Звуковая речь.
5. Награды.

Вопрос 56. Какие жесты свидетельствуют об искренности и желание говорить откровенно?

1. Раскрытые руки
2. Расстегивание пиджака
3. Закладывание рук за спину с обхватом запястья.
4. Расхаживание по комнате.
5. Закладывание рук за голову.

Вопрос 57. Что может послужить знаком того, что собеседник расстроен и пытается взять себя в руки?

1. Раскрытые руки.
2. Расстегивание пиджака.
3. Закладывание рук за спину с обхватом запястья
4. Расхаживание по комнате.
5. Закладывание рук за голову.

Вопрос 58. В каких формах реализуется деловое общение?

1. Деловая беседа
2. Деловые переговоры
3. Деловая переписка.
4. Деловые совещания
5. Публичные выступления.

Вопрос 59. Основные этапы деловой беседы?

1. Начало беседы и информирование партнеров
2. Аргументирование выдвигаемых положений
3. Принятие решения
4. Аргументирование принятых решений.
5. Завершение беседы.

Вопрос 60. Какие важные функции выполняет деловая беседа?

1. Взаимное общение работников из одной деловой сферы
2. Совместный поиск, выдвижение и оперативная разработка рабочих идей и замыслов
3. Контроль и координация уже начатых деловых мероприятий
4. Поддержание деловых контактов и стимулирование деловой активности.
5. Выработка стратегии поведения в конфликтных ситуациях.

Вопрос 61. Какие можно выделить правильные способы начать беседу?

1. Метод снятия напряжения
2. Метод зацепки
3. Метод риторических вопросов.
4. Метод открытых вопросов.
5. Метод прямого подхода.

Вопрос 62. Что такое аргументация?

1. Способ убеждения кого-либо посредством значимых логических доводов
2. Способ восприятия значимых логических доводов.
3. Возможность донести до собеседника значимые логические доводы.
4. Способность донести до собеседника значимые логические доводы.
5. Способ общения.

Вопрос 63. От каких обстоятельств зависит ситуация во время переговоров?

1. Отношение ведущих переговоров с их группами
2. Язык, на котором говорят участники переговоров.
3. Того, как сидят участники переговоров
4. Присутствие зрителей
5. Ход переговоров.

Вопрос 64. Каковы функции языка в общении?

1. Коммуникативная и познавательная
2. Аккумулятивная, конструктивная
3. Эмоциональная, контактоустанавливающая, этническая
4. Психологическая.
5. Реорганизационная.

Вопрос 65. Чем отличается официально-деловой стиль речи?

1. Точностью
2. Обезличенностью
3. Стандартностью
4. Отвлеченностью.
5. Тенденциями к стереотипам.

Вопрос 66. Чем отличается научный стиль речи?

1. Отвлеченностью
2. Обобщенностью

3. Подчеркнутой логичности и связными выражениями
4. Точностью.
5. Стандартностью.

Вопрос 67. Чем отличается публицистический стиль речи?

1. Экспрессивностью
2. Эмоциональностью
3. Наличием гибкого стандарта
4. Точностью.
5. Отвлеченностью.

Вопрос 68. Барьеры восприятия и понимания?

1. Эстетический
2. Социальный
3. Барьер отрицательных эмоций
4. Психологическая защита
5. Психологическая атака.

Вопрос 69. В структуру речевого общения входят?

1. Значение и смысл слов, фраз.
2. Речевые звуковые явления.
3. Выразительные качества голоса.
4. Замедление в ускорение речи.

Вопрос 70. Выразительные качества голоса — это?

1. Характерные специфические звуки, возникающие при общении.
2. Разделительные звуки.
3. Нулевые звуки.
4. Интонационные звуки.
5. Интервальные звуки.

Вопрос 71. Что такое коммуникация?

1. Процесс взаимодействия, ведущий к пониманию информации.
2. Процесс двустороннего обмена информацией, ведущей к взаимному пониманию.
3. Процесс двустороннего взаимодействия, ведущий к пониманию поступающей информации.

Вопрос 72. Коммуникативная компетентность - это?

1. Способность устанавливать необходимые контакты с другими людьми.
2. Способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с другими людьми для лучшего взаимодействия.
3. Способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с другими людьми.

Вопрос 73. Причинами плохой коммуникации могут быть?

1. Стереотипы.
2. Предвзятые представления.
3. Отсутствие взаимоуважения.
4. Плохие отношения между людьми.
5. Отсутствие внимания и интереса собеседника.

Вопрос 74. Выберите виды контрсуггестии?

1. Избегание.
2. Сопротивление.
3. Авторитет
4. Непонимание.

Вопрос 75. К какому виду аудитории относится группа студентов, разбирающая с преподавателем кейс?

1. Активная группа.
2. Пассивная.
3. Нейтральная.

Вопрос 76. На какие группы можно распределить всех людей, с которыми мы входим в контакт?

1. Знакомые.
2. Друзья.
3. Близкие люди.
4. Коллеги.

Вопрос 77. Какие формы общения существуют?

1. Межличностное.
2. Деловое.
3. Публичное выступление.
4. Общение через электронные средства.
5. Общение с друзьями и близкими.

Вопрос 78. При каких формах общения обсуждаются темы, возникающие спонтанно?

1. Деловое обсуждение.
2. Непринужденные беседы.

Вопрос 79. Каких способов рекомендуется придерживаться при общении через электронную почту?

1. Получение выгоды, которая дает задержка обратной связи.
2. Включение тех же формулировок, которые были получены.
3. Принятие во внимание отсутствие значимых невербальных сигналов.
4. Отсутствие тайны переписки.
5. Никаких.

Вопрос 80. Для чего мы используем язык?

1. Чтобы определять, обозначать, характеризовать и ограничивать.
2. Для пробы на вкус.
3. Для обсуждения вещей, лежащих вне нашего непосредственного опыта;
4. Чтобы говорить о языке.

Вопрос 81. Какое отношение существует между языком и значением?

1. Выбираем правильное слово.
2. Люди истолковывают вложенный в него смысл верно.
3. Перевод слов.

Вопрос 82. Что такое денотация?

1. Положение слова в предложении и расположенные вокруг него слова.
2. Прямое точное значение, которое языковое сообщество формально приписывает слову.

Вопрос 83. Что представляет собой процесс слушания?

1. Выбор и концентрацию на конкретных стимулах из всего множества стимулов, достигающих наших органов чувств.
2. Направленное восприятие слуховых и зрительных стимулов и приписывания им значения.

Вопрос 84. Перечислите аспекты слушания:

1. Сосредоточение.
2. Понимание.
3. Запоминание.
4. Оценка.
5. Взвешивание.

Вопрос 85. Деловое общение можно условно разделить на:

1. Прямое.
2. Косвенное.
3. Опосредованное.

Вопрос 86. Какие существуют способы начала беседы («правильные дебаты»)?

1. Метод снятия напряжения.
2. Метод зацепка.
3. Метод координации.
4. Метод прямого подхода.

Вопрос 87. Основными этапами деловой беседы являются?

1. Начало беседы.
2. Аргументирование выдвигаемых положений.
3. Информирование партнеров.
4. Принятие решения.
5. Подведение итогов.

Вопрос 88. На стадии начала беседы ставятся следующие задачи?

1. Установить контакт с собеседником.
2. Создать благоприятную атмосферу для беседы.
3. Подготовить тему для обсуждения.
4. Определить степень важности беседы.
5. Привлечь внимание к теме разговора.
6. Пробудить интерес.

Вопрос 89. Какая формулировка высказывает явное и глубокое возражение?

1. В данном случае вы совершенно не правы!
2. В данном случае вы возможно не правы!
3. Может быть, в данном высказывании вы и не правы?

Вопрос 90. На деловом совещании идет обсуждение возможности увеличения объема продаж. Кто-то один не согласен с мнением

большинства, что ведет к возникновению конфликта в группе. Какого именно?

1. Межличностного.
2. Между личностью и группой.
3. Межгрупповой.

Вопрос 91. Высказывание «Плохой мир лучше, чем хорошая война» свойственно кому?

1. Практику.
2. Собеседнику.
3. Мыслителю.

Вопрос 92. Какие существуют основные группы вопросов?

1. Конкретизирующие вопросы.
2. Закрытые вопросы.
3. Открытые вопросы.
4. Риторические вопросы.

Вопрос 93. Высказывание «Тебе очень идет этот цвет» это?

1. Лесть.
2. Compliment.
3. Похвала.

Вопрос 94. Выделяют следующие зоны дистанции в человеческом контакте:

1. Интимная зона.
2. Личная, или персональная зона.
3. Социальная зона.
4. Индивидуальная зона.
5. Публичная зона.

Вопрос 95. Каков размер личной, или персональной зоны?

1. 45-120 см.
2. 50-100 см.
3. 45-110 см.
4. 60-120 см.

Вопрос 96. На какие группы можно разбить жесты?

1. Жесты — иллюстраторы.
2. Жесты — регуляторы.
3. Жесты — эмблемы.
4. Жесты — адапторы.
5. Жесты — аффекторы.
6. Жесты — указатели.

Вопрос 97. Каков размер социальной зоны?

1. 100-300 см.
2. 120-400 см.
3. 110- 400 см.
4. 120-350 см.

Вопрос 98. Что относят к невербальным средствам общения?

1. Мимику.
2. Жесты.
3. Движения.
4. Позу.
5. Взгляд.

Вопрос 99. Какому национальному стилю ведения деловых переговоров принадлежит хороший настрой на переговоры, энергичность, внешнее проявление дружелюбия и открытость?

1. Китайский стиль.
2. Французский стиль.
3. Английский стиль.

Вопрос 100. Для чего необходимо произнести вслух перед выступлением «Я знаю то, чего не знают слушатели. Я хочу им об этом рассказать!»?

1. Для установления контакта с аудиторией.
2. Для снятия барьера страха.
3. Для устранения всех сомнений.

Вопрос 101. Предметом делового общения является ...

- А) интерес
- Б) конфликт
- В) дело

Вопрос 102. Информационно-коммуникативная функция общения заключается ...

- А) в восприятии и понимании другого человека
- Б) в любом виде обмена информацией между участниками общения
- В) в регуляции поведения и непосредственной организации совместной деятельности людей в процессе их взаимодействия

Вопрос 103. Что входит в классификацию невербальных средств общения?

- А) кинесика
- Б) патетика
- В) проксемика

Вопрос 104. Что не относится к невербальным средствам общения?

- А) походка
- Б) пауза
- В) просьба

Вопрос 105. Какие невербальные средства общения входят в группу кинетических?

- А) мимика
- Б) беседа
- В) визуальный контакт

Вопрос 106. Зрительно воспринимаемые движения другого человека, выполняющие выразительно-регулятивную функцию в общении, – это ...

- А) кинесические средства общения

Б) просодические средства общения

В) такесические средства общения

Вопрос 107. Просодические средства общения связаны с (со) ...

А) прикосновением

Б) тембром голоса

В) взглядом

Вопрос 108. Что не относится к такесическим средствам общения?

А) рукопожатия

Б) похлопывание по плечу

В) движения руками (жесты)

Вопрос 109. Похлопывание по плечу возможно при ...

А) моральной поддержке человека

Б) равенстве социального положения участников общения

В) поддержке оптимальной близости между партнерами по общению

Г) встрече с коллегами по работе

Вопрос 110. Доминирующее рукопожатие – это значит ...

А) рука сверху, ладонь развернута вниз

Б) рука снизу, ладонь развернута вверх

В) обе ладони находятся в вертикальном положении

Г) прямая рука, ладонь находится в горизонтальном положении

Вопрос 111. Противоречие между жестами и смыслом высказывания

является свидетельством ...

А) забывчивости

Б) лжи

В) враждебности

Вопрос 112. Обсуждение с целью заключения соглашения по какому-либо вопросу как в рамках сотрудничества, так и в условиях конфликта – это ...

А) интервью

Б) деловая беседа

В) деловые переговоры

Вопрос 113. К особенностям деловых переговоров относят ...

А) взаимозависимость участников переговоров

Б) разнородность интересов сторон

В) обострение отношений с партнерами

Вопрос 114. Стратегии ведения переговоров – это ...

А) позиционный торг

Б) разрешение сложившегося конфликта

В) взаимный учет интересов участников

Вопрос 115. Какой стиль позиционного торга предполагает стремление твердо придерживаться выбранной позиции с возможными минимальными уступками?

А) мягкий

Б) средний

В) жесткий

Вопрос 116. Перед началом переговоров необходимо согласовать процедурные вопросы.

К ним относятся:

А) повестка дня

Б) порядок принятия решений

В) этапы ведения переговоров

Вопрос 117. Успех переговоров определяет ...

А) знание предмета обсуждения

Б) владение техникой ведения переговоров

В) умение перебивать собеседника

Вопрос 118. Стадии переговорного процесса – это ...

А) подготовка к переговорам

Б) оценка внешности партнеров по переговорам

В) анализ результатов переговоров и выполнение достигнутых договоренностей

Г) процесс переговоров

Вопрос 119. Основная функция речевого этикета – ...

А) переход к внешней речи

Б) снятие агрессии

В) передача смысла высказывания

Вопрос 120. Конфликт между производственными требованиями и ценностями, с одной стороны, и желаниями сотрудника, с другой, – это ...

А) конфликт внутриличностный

Б) конфликт межличностный

В) конфликт между организациями или группами

Вопрос 121. Конфликт между рядовыми сотрудниками, не находящимися в подчинении друг к другу, – это ...

А) конфликт по горизонтали

Б) конфликт по вертикали

В) конфликт смешанного типа

Вопрос 122. Наиболее распространенные типы конфликтов – ...

А) конфликты по горизонтали

Б) конфликты по вертикали

В) конфликты смешанного типа

Вопрос 123. К позитивным функциям конфликта относятся ...

А) получение новой информации об оппоненте

Б) чрезмерное увлечение конфликтным взаимодействием в ущерб работе

В) стимулирование к изменениям и развитию

Вопрос 124. Конфликт, приводящий к негативным, часто разрушительным действиям – это конфликт ...

А) конструктивный

Б) деструктивный

В) объективный

Вопрос 125. Какие действия могут привести к нарастанию конфликта?

- А) силовое давление
- Б) уговоры
- В) невмешательство

Вопрос 126. Конструктивное разрешение конфликта зависит от ...

- А) адекватности восприятия конфликта
- Б) открытости и эффективности общения
- В) количества отрицательных эмоций

Вопрос 127. Стил ь поведения в конфликтной ситуации, при котором стороны пытаются урегулировать разногласия, идя на взаимные уступки, – это стил ь ...

- А) конкуренции
- Б) сотрудничества
- В) компромисса
- Г) приспособления

Вопрос 128 Стил ь поведения в конфликтной ситуации, при котором стороны стремятся к одностороннему выигрышу, к победе – это стил ь ...

- А) компромисса
- Б) конкуренции и соперничества
- В) сотрудничества
- Г) уклонения

Вопрос 129. Формула Лассуэлла включает:

- А) источник информации и передатчик;
- Б) каналы связи;
- В) место назначения и приемник;
- Г) источник шума;
- Д) все ответы верны;
- Е) все ответы неверны.

Вопрос 130. Эффект ореола – это:

- А) свечение над головой святых;
- Б) приписывание другому человеку определенных качеств;
- В) галлюцинации;
- Г) все ответы неверны.

Вопрос 131. Способность понимать и оценивать других людей зависит от:

- А) познавательных особенностей личности;
- Б) темперамента;
- В) характера;
- Г) эмоций.
- Д) все ответы верны

Вопрос 132. Барьеры в общении – это:

- А) различия в особенностях личности;
- Б) препятствия на пути к психологическому контакту;

- В) неправильная речь;
Г) незнание правил общения.

Ответы к тестовым заданиям.

№ вопроса	Ответ	№ вопроса	Ответ	№ вопроса	Ответ
1	2	46	1, 2, 3	91	3
2	1, 2	47	2, 3, 4	92	2,3
3	1	48	1, 2	93	2
4	5	49	2, 3	94	1,2,3,5
5	2, 5	50	1, 2, 5	95	2
6	1, 2, 4, 5	51	3	96	1,2,4,5
7	4	52	1, 3, 4	97	2
8	1	53	2, 3	98	1-5
9	1, 3, 4	54	3, 4	99	1
10	1, 2, 5	55	2, 3	100	2
11	2	56	1, 2	101	В
12	2	57	3	102	Б
13	1, 3	58	1, 2, 4	103	А,В
14	1, 3	59	1, 3, 4, 5	104	В
15	3, 4	60	3, 4, 5	105	А
16	2	61	2, 4	106	Б
17	3	62	4	107	В
18	3	63	1, 2	108	В
19	1	64	1,	109	А,Б
20	3	65	3	110	А
21	1	66	3	111	Б
22	2	67	4	112	В
23	1, 5	68	1, 3	113	Б
24	3	69	1, 3	114	В
25	2	70	1	115	В
26	1	71	2	116	А, Б
27	1	72	3	117	Б
28	2, 5	73	1, 4, 5	118	А, В, Г
29	1, 2	74	1, 2	119	В
30	3, 4	75	1	120	Б
31	3, 5	76	1, 4	121	А
32	1, 2, 5	77	1, 2, 4	122	В
33	2	78	2	123	В
34	1	79	5	124	Б
35	4	80	3	125	А
36	4	81	3	126	А
37	1, 2	82	2	127	В

38	4	83	2	128	Б
39	2, 4	84	1, 3, 4	129	Д
40	2, 4	85	1,3	130	Б
41	3, 4	86	2	131	Д
42	2, 4	87	1, 4, 5	132	Б
43	2, 3, 4	88	1, 5		
44	2	89	1		
45	1, 5	90	2		

Критерии оценки:

- оценка «отлично» выставляется студенту за 85-100 % правильных ответов;
- оценка «хорошо» выставляется студенту за 70-84 % правильных ответов;
- оценка «удовлетворительно» выставляется студенту за 50-69 % правильных ответов;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если дано менее 50% правильных ответов.

МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Задания к экзаменационным билетам (ОК-4)

Задание 1

Маму называли «крепким специалистом». Это определение очень к ней подходило. Всегда собранная, одетая скромно, но безупречно, с иголки, мама была человеком волевым и «с убеждениями». Бездумно мама не бросала слов ни на ветер, ни на безветренную погоду. Она выстраивала мысли с алгебраической точностью, вынося за скобки все лишнее. И почти никогда не меняла свои твердые точки зрения на какие-либо точки с запятыми или многоточиями. Мама всюду была как бы при исполнении служебных обязанностей. Даже заводские трубы, мне казалось, в ее присутствии дымили застенчиво, не в полную силу. А курить вообще никто не решался. (Алексин А. Г. Раздел имущества. 1979).

Вопросы. Какие личностные свойства героини говорят о ее профессии? Можно ли увидеть в ее характеристике профессиональные деформации? Обоснуйте свой ответ.

Задание 2

Начальник отдела несколько раз делал замечания сотруднику, который периодически опаздывает на работу. Затем назначил ему время для индивидуальной беседы, чтобы высказать свои претензии. Но в назначенное время сам не пришел, опоздав на 20 минут. Подчиненный же пришел вовремя.

Вопросы. Каковы должны быть действия руководителя:

- извиниться за опоздание и высказать претензии по поводу трудовой дисциплины работника;
- отложить встречу, сославшись на занятость;
- спросить работника о его ощущениях, когда недисциплинированность других отражается на нем самом.

Обоснуйте ответ. Исходя из своего выбора, опишите личностные качества руководителя.

Задание 3.

Дима Никольский пришел в «Восток» студентом четвертого курса экономфака МГУ. Начиная, как водится, с должности младшего специалиста. Совмещал работу и учебу, ходил на всевозможные курсы повышения квалификации, участвовал в семинарах, конференциях. Яркого молодого сотрудника заметил начальник розничного отдела С. Мерцалов. Наблюдая за Димой, он проникался уважением к своему подчиненному. Никольский умел признавать свои ошибки и брать на себя ответственность за ошибки других. Знаний и опыта у него было пока маловато, но желания и умения пахать хватало на весь департамент, чем коллеги нередко пользовались. «Дим, посмотри», «пошлим Никольского - пусть разбирается», - слышалось со всех сторон уже через год. А через два он стал замом Мерцалова [12].

Вопросы. Что можно сказать о личности молодого сотрудника? Какие профессиональные качества позволили ему стать руководителем?

Задание 4

Для Пьера, воспитанного за границей, этот вечер Анны Павловны был первый, который он видел в России... Пьер был неуклюж. Толстый, выше обыкновенного роста, широкий, с огромными красными руками, он, как говорится, не умел войти в салон и не умел из него выйти, то есть перед выходом сказать что-нибудь особенно приятное. Кроме того, он был рассеян. Вставая, он вместо своей шляпы захватил треугольную шляпу с генеральским плюмажем и держал ее до тех пор, пока хозяин не попросил возвратить ее. Но вся его рассеянность и неумение говорить выкупались выражением добродушия, простоты и скромности. Анна Павловна, с христианскою кротостью выражая прощение за его выходку, кивнула ему и сказала: «Надеюсь увидеть Вас еще». Он ничего не ответил, только наклонился и показал всем еще раз свою улыбку, которая ничего не говорила, разве только вот что: «Мнения мнениями, а вы видите, какой я добрый и славный малый».

Вопросы. Какие неречевые и параречевые средства общения можно увидеть в данном тексте? Как личностные свойства героев отражаются в их невербальном поведении? Что можно сказать о коммуникативных навыках героев по данному тексту?

Задание 5

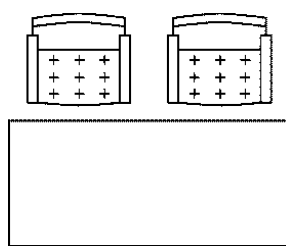
Какие невербальные сигналы и приемы слушания препятствуют продуктивному общению, а какие улучшают его:

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

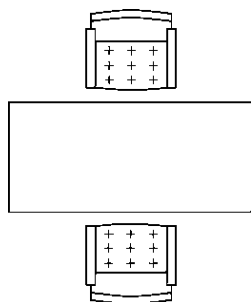
Классифицируйте их и обоснуйте свой ответ.

Задание 6

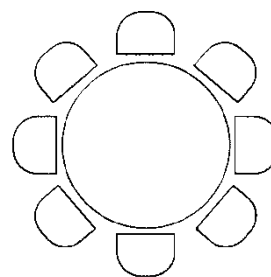
В каких ситуациях деловых коммуникаций эффективны данные модели пространственного расположения партнеров (рис. 1)? Обоснуйте свой ответ с точки зрения проксемики.



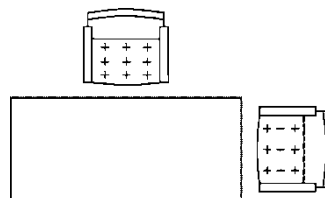
в



а



б



г

Рис. 1. Модели расположения партнеров при деловой беседе

Задание 7

Главный интегратор группы - это совместная деятельность ее членов. По теории деятельностного опосредования межличностных отношений в группе А. В. Петровского, ее структура включает четыре слоя:

- страта А (центральное звено) - сама групповая деятельность, ее общественно-экономическая и социальная характеристика;
- страта Б - отношение каждого члена группы к групповой деятельности, ее идеям, задачам, принципам, на которых она строится, мотивацию деятельности для каждого ее участника;
- страта В - межличностные отношения членов группы, опосредованные совместной деятельностью;
- страта Г - поверхностный слой межличностных отношений, которые не связаны с деятельностью и носят преимущественно эмоциональный характер, определяемый индивидуальными особенностями личностей.

На основе данной схемы составьте развернутую характеристику известной Вам малой группы.

Задание 8

Развитие информационных технологий привело к «виртуализации» отношений людей. В глобальных сетях возникают временные и относительно постоянные группы «по интересам». Чем такие образования отличаются от реальных групп? Как в них происходят процессы формирования отношений, групповых норм, сплочения? Как отражается в этих процессах анонимность их участников?

Задание 9

Рассмотрите ситуацию, определите тип данной группы, социальный статус и роли членов групп, а также групповые нормы.

В лицее сразу же обнаружили шалуны. Бесстрастный вид и медлительная походка выдавали их. Таков был Данзас, белокрысый, сумрачный, со вздернутыми бровями, вздернутым носом и торчащим на затылке вихром. Он был внимателен и, видимо, выжидал случая. Таков же был Брок-лио, француз, жирный, черный, с ястребиным носом. Видно было, что они в лицее покажут себя. Позвали к чаю. Все сидели, поглядывая друг на друга искоса, исподлобья. Тот высокий, кого звали Кюхельбекером, был неловок: пролив чай, он побледнел и дернулся. Шалуны быстро и молча обменялись взглядом, Пушкин понял, что участь высокого была решена. К его удивлению, вскоре таким же взглядом многие посмотрели на него: в забывчивости он сел, поджав ногу под себя, как часто делывал дома. Матушка тщетно старалась отучить его от этой дурной привычки. Пушкин почувствовал, как нога его тяжелеет, но досидел до конца и выдержал общие взгляды. Он

решил не сдаваться (*Тынянов Ю. Н. Пушкин. Саратов, 1988*).

Задание 10

На ООО «Зенит» происходит реструктуризация производства. Нужно заново укомплектовать три бригады рабочих вместо четырех. При этом часть рабочих попадет под сокращение.

Начальник производства стоит перед выбором:

- работать с личными делами сотрудников, изучать индивидуальную мотивацию и социально-психологические отношения между ними;
- передать комплектование бригад на решение отдела кадров;
- создать рабочую группу из наиболее опытных сотрудников и вынести вопрос о реструктуризации на общественное обсуждение;
- назначить трех новых бригадиров и поручить им самим подобрать себе сотрудников.

Вопросы. Что можно сказать о стиле управления и об уровне развития коллектива в каждом из четырех вариантов? Какое решение наиболее эффективно? Обоснуйте свой ответ.

Задание 11

Социологические исследования в торговых фирмах показали, что примерно у 20 % продавцов происходит формирование предпринимательских деловых качеств и трудовых мотивов. У них формируются умения, связанные с инициативным отношением к труду. Такие продавцы пытаются заинтересовать покупателя в своем товаре, убедить его в целесообразности покупки, умеют найти общий язык с покупателем. Они работают с полной отдачей и в перспективе хотят создать собственное дело. У этой категории продавцов высокий уровень удовлетворенности трудом и высокая идентификация себя с коллективом [41, с. 323].

Вопросы. Какие личностные качества лежат в основе высокой мотивированности описанных работников? Как данные качества влияют на успешность их труда?

Задание 12

Какой бы властью ни обладал реформатор, но судьба выполнения любого решения находится не в его руках, а в руках непосредственного исполнителя. Это может быть даже служащий, получающий наименьшую зарплату, но именно он в конечном счете определяет, выходить ли ему на работу. В конце концов, каждый ребенок сам решает, повиноваться или нет. Что-то меняет лишь тот, кто реально производит эту переменную. Некий «А» может оказывать большее или меньшее влияние на положение, он может рвать и метать, уговаривать «Б», угрожать ему или наказывать его; но только «Б» (он даже может быть неразумным, безрассудным) принимает в конечном счете решение - изменит ли он что-то или нет. Более того, именно «А» чувствует неловкость, если его требования остались неудовлетворенными. Именно поэтому «А»

зависим от «Б».

Вопросы. Согласны ли Вы с приведенным рассуждением психолога Гарольда Дж. Левита о зависимости руководителя от подчиненных? При каких отношениях между ними работа организации будет эффективной?

Задание 13

Механик цеха не сделал своевременно ремонт вышедшего из строя оборудования. Мастер потребовал от бригадира, чтобы его отремонтировали члены бригады собственными силами. Оплата за ремонт работникам данной бригады не предусматривается. Но в случае простоя они также несут потери в заработной плате.

Вопросы. Чем может завершиться данная ситуация:

- бригадир добровольно выполнит задание мастера;
- бригадир потребует специального приказа и официального оформления оплаты труда, не входящего в обязанности бригады;
- бригадир откажется от выполнения данной работы и будет ждать, пока ремонт оборудования выполнят специалисты.

Исходя из выбранного решения, опишите характер отношений в данном коллективе. На каком уровне развития он находится? Что в данной ситуации можно рекомендовать для повышения эффективности руководства?

Задание 14

В напряженный период перед завершением работы над важным заказом один из сотрудников отдела заболел. Каждый из его коллег занят выполнением своей работы. При этом возникла необходимость доделывать и работу заболевшего сотрудника.

Перед руководителем стоит выбор:

- вызвать самого опытного работника и поручить ему выполнить, кроме своей, и работу отсутствующего;
- распределить работу между сотрудниками, исходя из того, кто меньше всего загружен;
- обратиться к сотрудникам отдела, чтобы обсудить создавшуюся ситуацию и определить пути выхода из нее.

Вопросы. Какое решение наиболее эффективно? При каких отношениях в коллективе возможно такое решение? Обоснуйте свой ответ.

Задание 15

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

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

Задание 16

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

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

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

Задание 17

М. С. Власову предстояло выступать перед инвесторами с презентацией нового изделия. Хотя все материалы были идеально готовы, а о новинке он знал все как о собственном детище, Власов еще и еще раз прокручивал будущее выступление, беспокожно ерзая в кресле. Вот он на трибуне. Голос звучит уверенно, нужные слова и цифры сами появляются в голове. Он иллюстрирует свои аргументы презентационными материалами. Откуда-то из подсознания всплывает как девиз: «Не декларировать - а убедить...» Да. Он может говорить убедительно. Его слушателей не просто заинтересовать, а тем более заставить инвестировать так нужные сегодня средства. Но речь Власова продуманна: от деталей - к обобщению. От примеров - к выводам. Он помнит совет своего начальника о том, что самые сильные доводы надо приберечь для финала. Наконец - выводы. Приглашение слушателей к обсуждению. И поднимается первая рука с вопросом.

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

Задание 18

Федеральный закон РФ от 21.12.2013 № 379-ФЗ установил правовые основы электронного документооборота. Теперь формируются государственные и отраслевые единые информационные системы с полной базой данных всех официальных документов. Инновация позволяет оперативно получать необходимую для бизнеса информацию, осуществлять проверку подлинности документов. На основе электронных документов появилась возможность совершать платежи, записываться на прием к специалистам государственных и иных структур, совершать сделки. Закон также предусматривает порядок получения и использования электронной цифровой подписи.

Вопросы. Для каких целей необходимы электронная подпись, электронный документооборот, единые информационные системы? Как изменятся деловые коммуникации при повсеместном распространении данных инноваций?

Задание 19

Сотрудник не реагирует на замечания руководителя, делает все по-своему. На одну и ту же ошибку ему приходится указывать несколько раз. Он знаком с предъявляемыми требованиями, но считает нужным проявить инициативу.

Вопросы. Что можно сказать о профессионализме данного сотрудника? Какие потребности, мотивы у него доминируют? Что может сделать руководитель, чтобы не происходило конфликтов:

- разобравшись в мотивах упорства работника, вызвать его на откровенный разговор и попытаться убедить в его неправоте;
- применить административные меры и наказать за «самодеятельность»;
- обратиться к коллегам этого сотрудника, обсудить его инициативы и выработать совместную линию поведения по отношению к нему;
- продолжать делать замечания, обучать сотрудника, преодолевая его сопротивление.

Обоснуйте свой выбор

Задание 20

Мастер цеха дает задание рабочему, минуя его непосредственного руководителя - бригадира. При этом бригадир уже отдал распоряжение данному работнику, и он начал его выполнять. Оба руководителя считают свои задания неотложными. Какой вариант поведения работника кажется Вам наиболее вероятным (обоснуйте свой ответ):

- работник отложит уже начатую текущую работу;
- работник не будет делать ни того, ни другого задания;
- работник выполнит оба задания, не думая о качестве;
- работник будет выполнять задания того, кого больше уважает.

Вопросы. Можно ли избежать такого двойного подчинения? Как должны действовать руководители, исходя из выбранного Вами варианта поведения работника?

Задание 21

Между двумя работницами службы доставки возник конфликт. Каждая обращалась к начальнику отдела доставки, излагая свои претензии, просила о поддержке. Как поступит руководитель:

- разберется в причинах конфликта, в мотивах работников и попытается найти приемлемый способ урегулирования конфликта;
- попросит поддержки у членов отдела доставки, публично обсудит инцидент для разрешения конфликта;
- обратится к тому работнику подразделения, который является авторитетом для обеих работниц, и попросит его урегулировать противоречия.

Выберете наиболее предпочтительный вариант поведения руководителя и обоснуйте его эффективность.

Задание 22

Рассмотрите ряд профессиональных качеств и компетенций менеджера:

- инициативность;
- самостоятельность;
- стремление к успеху;
- адаптивность к новым ситуациям;
- принятие обычаев других культур;
- способность работать самостоятельно;
- предпринимательские способности;
- навыки планирования и организации деятельности;
- профессиональные знания;
- способность к критике и самокритике;
- умение работать в команде;
- креативность;
- лидерские качества;
- принятие различий людей и мультикультурности;
- этические принципы;
- способность учиться.

Вопросы. Какие из них способствуют эффективному поведению в условиях стресса? Обоснуйте свой выбор.

Задание 23

Администрация цеха ожидает от мастера, что он будет самостоятельно справляться с работой и обращаться за поддержкой только в крайних случаях. Для четкой координации деятельности цеха мастер должен решать все вопросы самостоятельно, в контакте с бригадирами. Границы власти мастера достаточно

широкие. При этом он должен точно выполнять все распоряжения администрации и следить за ходом работы до ее полного выполнения.

Вопросы. Как можно охарактеризовать корпоративную культуру данного предприятия? Какие личностные качества необходимы мастеру в данной ситуации?

Задание 24

Хлебокомбинат № 2 находится в затруднительном финансово-экономическом положении, которое порождает много проблем. Это связано с резким повышением спроса на зерно в мире, сокращением запасов зерна на внутреннем рынке и удорожанием хлебобулочных изделий. Показатели объемов реализованной продукции в 2015 г. упали по сравнению с 2013 г. с 23 733 до 17 365 тыс. руб. За этот период выпуск продукции сократился с 14 679 до 8 970 тыс. руб., прибыль от реализации (в сопоставимых ценах) упала с 8,96 до 5,26 млн руб., рентабельность продаж уменьшилась с 3,78 до 1,83 %. Среднесписочная численность работников хлебокомбината за эти два года сократилась с 445 до 364 чел. Продукция предприятия конкурентоспособна, производственный план выполняется. Номенклатура продукции хлебокомбината растет, но не все нововведения оправдывают себя.

Вопросы. Какие проблемы существуют у предприятия, описанного в данной ситуации? Может ли корпоративная культура стать фактором преодоления данных проблем? Обоснуйте свой ответ.

Задание 25

Интеллигенция всегда была интеллектуальным ядром общества. До 1917 г. интеллигенция отличалась негативным отношением к государству, отчуждением от него, враждебностью к нему. Такое отношение связано с ситуацией, когда интеллектуальный слой общества не имеет властных полномочий, а играет роль оппозиции, осмысливающей социальную реальность.

Д. С. Лихачев говорил, что «интеллигент - это представитель профессии, связанной с умственным трудом и обладающий умственной порядочностью», а основной принцип интеллигентности – «интеллектуальная свобода как нравственная категория». При этом властные функции в государстве выполняет истеблишмент (от англ. *establishment* - власть имущие, правящие круги). Как и интеллигенция, это достаточно образованная часть общества, которая занимается умственным трудом. Однако правящая элита и интеллигенция ни в одной стране не являются идентичными социальными группами.

Вопросы. Какое противоречие прослеживается в приведенной ситуации? Как его можно разрешить?

Задание 26

Два кинематографиста из Швейцарии в 1990 г. приехали в Москву для встречи с отечественным режиссером, у которого был свой кабинет на

киностудии «Мосфильм», куда они и попросили их отвезти прямо из аэропорта. Над воротами киностудии висела надпись: «Въезд запрещен», но все въезжали. Справа от ворот висела надпись: «Стоянка категорически запрещена», под которой стояло множество машин. Парадная дверь встречала табличкой «Не курить», у которой стояли люди, жадно затягиваясь табачным дымом. На двери кабинета были указаны часы приема - и эта информация явно позволяла надеяться на встречу. Однако дверь оказалась запертой. Решив пообедать, они поехали в ресторан «Пекин», где у входа стояла очередь, хотя в зале было занято два столика. Прочитав меню, они через переводчика узнали от официанта, что половина блюд на самом деле отсутствуют... Швейцарцы решили, что они в Зазеркалье, страшно обиделись на пригласившего их русского коллегу, считая, что он их разыграл с первой минуты встречи в аэропорту. Купили билеты на ближайший рейс и в тот же вечер вернулись в Цюрих.

Вопросы. В чем причина инцидента? Какие качества национального характера двух народов отразились в данной ситуации? Как необходимо было построить деловую встречу?

Задание 27

Для японского менеджмента характерна гибкая структура управления и неформальная организация контроля. Основные качества руководителя в Японии - умение осуществлять координацию действий и контроль.

В японском обществе личность человека всегда определялась теми группами, членом которых он является, так как японцы чрезвычайно чутки к взаимоотношениям в группе. Проблемы доверия, преданности, взаимопомощи в трудовых коллективах значимы для японского менеджмента.

Японцы проявляют внутреннюю сдержанность для сохранения гармонии и добрых отношений. Представители Западной культуры такой конформизм расценивают как слабость, несамостоятельность, отсутствие собственного мнения или профессионализма.

Вопросы. Можно ли сопоставлять японскую модель управления с авторитарным, демократическим или либеральным стилем менеджмента? Почему? Какие противоречия или конфликты могут возникать у иностранцев при работе с японскими менеджерами?

Задание 28

Французская компания «Ашан» является пионером рынка продуктовых гипермаркетов в своей стране и активно осваивает международные рынки. Не всегда бизнес компании складывался удачно. Так, не увенчались успехом попытки «Ашана» закрепиться на рынках США, Мексики, Тайланда. Однако в России компания быстро развивается, открывает новые магазины в различных регионах и имеет хорошую репутацию у потребителей.

Вопросы. Можно ли объяснить успехи и неудачи компании особенностями культурной среды осваиваемых рынков? Обоснуйте свой ответ.

Задание 29

Древнекитайский мыслитель Конфуций писал: «Не говорить с человеком, с которым можно говорить, значит потерять человека; говорить с человеком, с которым нельзя говорить, значит терять слова. Умный человек не теряет человека и не теряет слов».

Вопросы. Каким образом он этого добивается? Обоснуйте свой ответ.

Задание 30

Укажите, какие невербальные признаки указывают на уверенное поведение, а какие говорят о беспокойстве и неуверенности. Сидение на краю стула, руки на бедрах, ерзанье на месте, закладывание рук за голову, взгляд сосредоточен на лице собеседника, сидение на всей поверхности стула, скрещение ног, прижатые друг к другу лодыжки, поправление манжет, ноги широко расставлены, стряхивание «мнимых» ворсинок с одежды, покусывание ногтей, демонстрация больших пальцев (закладывание их за ремень, за лацканы), сцепление пальцев рук, вторжение в интимную зону собеседника, скрещение рук на груди (ладони под мышкой), стремление вести беседу на границе персональной зоны.

Критерии оценки:

- оценка **«отлично»** выставляется студенту, если задание выполнено полностью, реализованы все необходимые требования;

- оценка **«хорошо»** выставляется студенту, если задание выполнено полностью, но допущены определённые ошибки;

- оценка **«удовлетворительно»** выставляется студенту, если задание выполнено поверхностно, фрагментарно, допущены значительные ошибки;

- оценка **«неудовлетворительно»** выставляется студенту, при выполнении задания допущены значительные ошибки.

Уровень сформированности компетенций в рамках учебной дисциплины

Оценка	Проценты	Уровень сформированности компетенций
отлично	85-100	высокий
хорошо	70-84	средний
удовлетворительно	50-69	достаточный
неудовлетворительно	49 и менее	недостаточный