МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего профессионального образования

«ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ СИСТЕМ УПРАВЛЕНИЯ И РАДИОЭЛЕКТРОНИКИ»
(ТУСУР)

УТВЕРЖДАЮ
Директор департамента образования

_____ **П.Е. Троян**
«15» 06 2016 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ

Направление подготовки 27.03.02 " Управление качеством"
Профиль программы «Управление качеством в информационных системах»
Квалификация (степень) бакалавр
Форма обучения очная
Факультет ФИТ (Факультет инновационных технологий)
Кафедра УИ (Управление инновациями)
Курс 1 **Семестр** 1 **Количество недель**

Учебный план набора 2016 года и последующих лет

Распределение рабочего времени:

№	Виды учебной работы	Семестр 1	Семестр 2	Семестр 3	Семестр 4	Семестр 5	Семестр 6	Семестр 7	Семестр 8	Всего	Единицы
1.	Лекции										часов
2.	Лабораторные работы										часов
3.	Практические занятия	72								72	часов
4.	Курсовой проект/работа (КРС) (аудиторная)										часов
5.	Всего аудиторных занятий (Сумма 1-4)	72								72	часов
6.	Из них в интерактивной форме	36								36	часов
7.	Самостоятельная работа студентов (СРС)	108								108	часов
8.	Всего (без экзамена) (Сумма 5,7)										часов
9.	Самост. работа на подготовку, сдачу экзамена										часов
10	Общая трудоемкость (Сумма 8,9)	180								180	часов
	(в зачетных единицах)	5								5	ЗЕТ

Зачет ___ **семестр** **Дифф. зачет** 1 **семестр**

Экзамен ___ **семестр**

Томск 2016

Согласована на портале № 6135

Рассмотрена и одобрена на заседании кафедры
протокол № 13 от « 29 » 4 2016 г.

Рабочая программа составлена с учетом требований Федерального Государственного образовательного стандарта высшего образования (ФГОС ВО) по направлению подготовки 27.03.02 «Управление качеством» (бакалавриат), утвержденного Приказом Министерства образования и науки Российской Федерации № 92 от 09.02.2016 г.

Рассмотрена и утверждена на заседании кафедры УИ «__29_» __апреля___ 2016 г., протокол № 13.

Разработчик Доцент кафедры УИ _____ П.Н. Дробот
(должность, кафедра) (подпись) (Ф.И.О.)

Зав. Кафедрой Управление инновациями _____ Г.Н.Нариманова
(подпись) (Ф.И.О.)

Рабочая программа согласована с факультетом инновационных технологий.

Декан ФИТ _____ Г.Н.Нариманова
(подпись) (Ф.И.О.)

Эксперты:

ТУСУР, ФИТ, каф.УИ (место работы) доцент (занимаемая должность) _____ М.Е.Антипин (инициалы, фамилия)

ТУСУР, ФИТ, каф.УИ (место работы) доцент (занимаемая должность) _____ Е.П.Губин (инициалы, фамилия)

Согласована на портале № 6135

1. **Цели и задачи дисциплины:**

Цель курса «Деловое общение» - формирование у студентов представления об эффективных способах коммуникаций в деловой среде.

Задачи курса

- ознакомить обучающихся с основными факторами, влияющими на общение;
- сформировать у обучающихся навыки активной организации беседы и переговоров;
- ознакомить с основными принципами речевых формул, выступления;
- дать базовые понятия и навыки по активному слушанию, аргументации; ознакомить студентов с методами убеждения, перефразирования, задавания вопросов; отработать навыки бесконфликтного общения.

2. **Место дисциплины в структуре ООП:**

Дисциплина «Деловое общение» является дисциплиной по выбору (Б1.В.ОВ.16) структуры ООП по направлению 27.03.02 «Управление качеством».

Дисциплина «Деловое общение» является начальным звеном цикла гуманитарных дисциплин.

3. **Требования к результатам освоения дисциплины:**

В результате изучения дисциплины студент должен обладать следующими компетенциями:

- способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного (ОК-5).

В результате изучения дисциплины студент должен:

Знать: основные принципы коммуникаций в деловой сфере; особенности невербальной информации; алгоритмы построения речи; характеристики конфликтных типов личности; этапы диагностики конфликтных ситуаций.

Уметь: использовать навыки активного слушания, переговоров, публичных выступлений; проводить диагностику конфликта; преодолевать барьеры на пути понимания собеседников.

Владеть: эффективными методами общения, влияния, невербальными средствами общения; конфликтологическими компетенциями; оперировать понятиями общения, коммуникаций в деловой сфере.

Согласована на портале № 6135

4. Объем дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет _____5_____ зачетных единицы.

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры							
		1	2	3	4	5	6	7	8
Аудиторные занятия (всего)									
В том числе:									
Лекции									
Лабораторные работы (ЛР)									
Практические занятия (ПЗ)	72	72							
Семинары (С)									
Коллоквиумы (К)									
Курсовой проект/(работа) (аудиторная нагрузка)									
Другие виды аудиторной работы									
Самостоятельная работа (всего)	108	108							
В том числе:									
Курсовой проект (работа) (самостоятельная работа)									
Расчетно-графические работы									
Реферат									
Другие виды самостоятельной работы									
Вид промежуточной аттестации (зачет, экзамен)	диф. зачет	диф. зачет							
Общая трудоемкость час	180	180							
Зачетные Единицы	5	5							

5. Содержание дисциплины

5.1. Разделы дисциплин и виды занятий

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Лекц. час.	ЛР час.	ПЗ час.	СРС час.	Всего час.	ОК ПК
1.	Понятие общения и коммуникации. Деловое общение.			12	18	30	ОК-5.
2	Особенности невербальных средств общения.			18	20	38	
3	Техники и средства общения.			12	22	34	
4	Роли и конфликтные личности.			16	28	44	
5	Понятийный аппарат конфликта.			14	20	34	

Согласована на портале № 6135

5.2. Содержание разделов дисциплины (по лекциям) *не предусмотрено*

5.3. Разделы дисциплины и междисциплинарные связи с обеспечивающими (предыдущими) и обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами

№ п/п	Наименование обеспечивающих (предыдущих) и обеспечиваемых (последующих) дисциплин	№ № разделов данной дисциплины из табл.5.1, для которых необходимо изучение обеспечивающих (предыдущих) и обеспечиваемых (последующих) дисциплин				
		1	2	3	4	5
Предшествующие (параллельные) дисциплины						
Русский язык и культура речи		+		+		
Последующие дисциплины						
Культурология		+	+	+	+	+

5.4. Соответствие компетенций, формируемых при изучении дисциплины, и видов занятий

Перечень компетенций	Виды занятий			Формы контроля
	Л	ПЗ	СРС	
ОК-5		+	+	Устный ответ на практическом занятии, отчет по практической работе, подготовка материала по теме, участие в обсуждении, в практических процедурах

Л – лекция, ПЗ – практические занятия, СРС – самостоятельная работа студента

6. Методы и формы организации обучения

Технологии интерактивного обучения при разных формах занятий в часах

Формы / Методы	Практические/ семинарские Занятия (час)	СРС	Всего
Работа в команде	4		4
Case-study (метод конкретных ситуаций)	6		6
Игра	2		2
Поисковый метод	6		6
Решение ситуационных задач	8		8
Мозговой штурм	4		4
Дебаты	6		6
Итого	36		36

7. Практические занятия

№	№ раздела дисциплины	Тематика практических занятий (семинаров)	Трудоемкость (час)	Компетенции

Согласована на портале № 6135

	из табл. 5.1			
1	1	Понятие общения и коммуникации: определения, функции, аспекты, характеристики общения. Речь как средство коммуникации. Обратная связь и коммуникативные барьеры в общении. Деловое общение. Этика - наука о морали. Основные принципы этики деловых отношений. История делового этикета. Менталитет.	12	ОК-5
2	2	Особенности невербальных средств общения. Кинесика. Визульный контакт. Такесика. Проксемика. Экстралингвистика.	18	ОК-5
3	3	Техники и средства общения. Слушание. Барьеры на пути активного слушания. Техники активного слушания. Техника задавания вопросов.	12	ОК-5
4	4	Трудные ситуации общения. Стратегии поведения в трудных ситуациях.	16	ОК-5
5	5	Роли и конфликтные личности. Понятийный аппарат конфликта.	14	ОК-5

8. Лабораторный практикум: *не предусмотрен.*

9. Самостоятельная работа

№	№ раздела	Тематика самостоятельной работы	Трудоёмкость	Компетенции
1	1	1.Привести примеры актов общения. Сделать выводы о свойствах общения. 2.Привести примеры общения с ярко проявленными процессами: взаимодействие людей, отношение друг к другу, взаимовлияние, переживания собеседников, понимание. 3.Проанализировать свершившийся акт общения по структуре компонентов общения. 4.Описать акты общения с ярко выраженной функцией: синдикативной, трансляционной, функцией социального контроля, социализации. 5.Продемонстрировать разные дистанции в общении в различных контекстах. Чем обуславливается дистанция в общении? 6.Придумать слово. Объяснить его с помощью невербальных знаков, с помощью картинки.	18	ОК-5
2	2	1.Составить список высказываний по прямой и косвенной обратной связи. Группы «переводят» прямые высказывания в косвенные, и, наоборот, косвенные в прямые. Демонстрация результатов. 2.Подготовить специализированную речь: врача, программиста, психолога, робототехника, механика, управленца высшего порядка, представителя одной из	20	ОК-5

Согласована на портале № 6135

		молодежных субкультур. «Перевести» речь на «общечеловеческий язык». Сравнить. 3.Дать определения понятиям «культура», «менталитет», «национальность». 4.Подготовить выступления по особенностям правил поведения в разных странах, в разные периоды истории (Петр 1, Франция, Арабские страны и т.д.). 5.Подобрать материал по специфике проведения переговоров с представителями разных культур (с англичанами, американцами, французами, немцами, арабами, китайцами и т.д.). Продемонстрировать переговоры с представителями разных стран.		
3	3	1.Подготовить занятие по теме «причины непонимания собеседников». Сыграть монологическую и диалогическую версии проведения занятия. Обменяться ощущениями. 2.Подобрать иллюстрации непонимания людьми друг друга. Воспользоваться сценами из кинофильмов. Прокомментировать причины непонимания. 3.Подготовить афоризмы различных авторов про этику и этикет. Провести соревнование групп по афоризмам. 4.Сделать подборку текстов из современных литературных произведений, повествующих о дыхании героя, окраске звучания, о голосе и интонациях. 5.Подобрать картинки различных поз, мимики, жестов людей. 6.Подобрать отрывки из фильма «Обмани меня» для примеров по интерпретации движения глаз, рук, ног и т.д. Прокомментировать примеры. 7.Предоставить анализ невербальных знаков выступающих и слушающих (результат наблюдения за поведением людей на конференции).	22	ОК-5
4	4	1.Привести примеры разного понимания слов «любовь», «открытие», «продуктивность», «достижение» и т.д. 2.Донести до слушателей разъяснение понятия (слова), которое вы придумаете, не называя его. 3.Учитывая барьеры на пути передачи информации, донести ваше сообщение до слушателя-визуала, аудиала, кинестетика, до аудитории. 4.Подготовить текст для работы. Обменяться письменными текстами. Подготовить пересказ. 5.Построить мотивацию к фразам, подготовленным партнером. 6.Обменяться с собеседником устными текстами. Попрактиковаться в определении чувств говорящего. 7.Подготовить защиту своего проекта, идеи. Слушатели дают обратную связь на содержание и понимание идеи, высказывают свое отношение к идее.	28	ОК-5

Согласована на портале № 6135

		8.Создать классификацию «трудных людей» для себя. 9.Создать общую классификацию возможно «трудных» людей, усложняющих общение. Определить стратегии поведения с ними в разных ситуациях. 10.Распределиться по типам «трудных» людей и сыграть их в ситуациях: на семинаре, в магазине, на переговорах, в поезде, на совещании и т.д.		
5	5	1.Организовать процедуру встречи. 2.Подготовить фабулы (личное представление о ситуации и партнере по общению) для двух людей, находящихся в деловых отношениях. Провести встречу. 3.Подготовить примеры из фильмов, иллюстрирующие динамику развития конфликта. 4.Подобрать информацию о реальном международном или государственном конфликте. Проанализировать его через понятия конфликта: субъекты, противоречие, границы конфликта, зона, повод, инициатор, источник, ставки в конфликте, стратегии поведения, вид конфликта, место ситуации в динамике, функции конфликта. 5.Описать организационный конфликт. Провести диагностику ситуации.	20	ОК-5

10. Примерная тематика курсовых проектов (работ) *курсовые работы не предусмотрены.*

11. Рейтинговая система для оценки успеваемости студентов

Таблица 11.1 Балльные оценки для элементов контроля.

Элементы и результаты учебной деятельности	**Принцип оценки**	**Максимум за семестр**
Посещение ауд. занятий	1 балл за каждый час лекций, +2 балла в случае 100% посещения	**20**
Выполнение лабораторных работ	Максимум 20 баллов за каждую из 4 работ	**80**
Итого		**100**

Таблица 11.2 Пересчет баллов в оценки за контрольные точки

Баллы на дату контрольной точки	**Оценка**
≥ 90 % от максимальной суммы баллов на дату КТ	5
От 70% до 89% от максимальной суммы баллов на дату КТ	4
От 60% до 69% от максимальной суммы баллов на дату КТ	3
< 60 % от максимальной суммы баллов на дату КТ	2

Таблица 11.3 – Пересчет суммы баллов в традиционную и международную оценку

Оценка (ГОС)	**Итоговая сумма баллов, учитывает успешно сданный экзамен**	**Оценка (ECTS)**
зачтено	**90-100**	A (отлично)
зачтено	**85-89**	B (очень хорошо)
	75-84	C (хорошо)
	70-74	D(удовлетворительно)

Согласована на портале № 6135

зачтено	**65-69**	
	60-64	E (посредственно)
не зачтено	**Ниже 60 баллов**	F(неудовлетворительно)

12. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины:
12.1 Основная литература

1. Инновации: учебное пособие / Министерство образования и науки Российской Федерации, Российский государственный университет инновационных технологий и предпринимательства. - М.: РГУИТП, 2010 - Ч. 7: Практика делового общения в процессе реализации инновационного проекта / А. А. Харин [и др.]. - М.: РГУИТП, 2010. - 39 с.: (10 экз. в биб-ке ТУ СУР).
2. Измайлова Марина Алексеевна. Деловое общение: учебное пособие / М. А. Измайлова. - М.: Дашков и К°, 2008. - 250 с. (10 экз. в биб-ке ТУСУР).
3. Этика деловых отношений: Учебник для среднего профессионального образования / В. К. Борисов [и др.]. - М.: Форум, 2008; М.: Инфра-М, 2008. - 175с. (10 экз. в биб-ке ТУСУР).
4. Егидес, Аркадий Петрович. Психология конфликта [Текст]: учебное пособие / А. П. Егидес. - М.: Московская финансово-промышленная академия, 2011. - 320 с. (1 экз. в биб-ке ТУСУР).
5. Белинская, Александра Борисовна. Конфликтология в социальной работе [Текст]: учебное пособие / А. Б. Белинская. - М.: Дашков и К0, 2012. - 224 с. (10 экз.в биб-ке ТУСУР).

12.2 Дополнительная литература

1. Светлов, Виктор Александрович. Конфликт: модели, решения, менеджмент: Учебное пособие для вузов / В. А. Светлов. - СПб.: Питер, 2005. - 539с. (20 экз. в биб-ке ТУСУР).
2. Бэннет, Кароль. Деловой этикет и протокол: Краткое руководство для профессионала / К. Бэннет. - М.: Омега, 2006. - 95с. (5 экз. в биб-ке ТУСУР).
3. Конфликтология: Учебник для вузов / А. Я. Кибанов [и др.]; Министерство образования и науки Российской Федерации, Государственный университет управления. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: Инфра-М, 2007. - 300с. (10 экз. в биб-ке ТУСУР).
4. Садохин, Александр Петрович. Межкультурная коммуникация [Текст]: учебное пособие для вузов / А. П. Садохин. - М.: Альфа-М, 2013 ; М. : ИНФРА-М, 2013. - 288 с. (119 экз. в биб-ке ТУСУР).

12.3 Перечень методических указаний

1. Деловое общение: Методические указания к практическим и самостоятельным работам для студентов по направлениям 222000.62 «Инноватика», 221000.62 «Мехатроника и робототехника» и 221400.62 «Управление качеством» по дисциплине «Деловое общение» / Скавинская Е. Н. — 2013. 8 с. https://edu.tusur.ru/publications/336

13. Материально-техническое обеспечение дисциплины:

Для проведения практических занятий необходимо мультимедийное оборудование: проектор, экран, стационарный компьютер или ноутбук, ОС Windows, ПО Microsoft Office, компьютерный класс (в расчете 1 компьютер на студента), ОС Windows.

Согласована на портале № 6135

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования

«ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ СИСТЕМ УПРАВЛЕНИЯ И РАДИОЭЛЕКТРОНИКИ» (ТУСУР)

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной работе
_____ **П. Е. Троян**
«___» _____ 2016 г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ *ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ*

ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ

Уровень основной образовательной программы Бакалавриат
(бакалавриат, магистратура, специалитет)

Направление(я) подготовки (специальность) 27.03.02 " Управление качеством"
(полное наименование направления подготовки (специальности))

Профиль(и) «Управление качеством в информационных системах
(полное наименование профиля направления подготовки (специальности)

Форма обучения очная
(очная, очно-заочная (вечерняя), заочная)

Факультет ФИТ – Факультет инновационных технологий
(сокращенное и полное наименование факультета)

Кафедра УИ – Управление инновациями
(сокращенное и полное наименование кафедры)

Курс 1 **Семестр** 1

Учебный план набора 2016 **года и последующих лет.**

Зачет нет **семестр** **Диф. зачет** 1 **семестр**

Экзамен нет **семестр**

Томск 2016

Согласована на портале № 6135

1 Введение

Фонд оценочных средств (ФОС) является приложением к рабочей программе дисциплины и представляет собой совокупность контрольно-измерительных материалов (типовые задачи (задания), контрольные работы, тесты и др.) и методов их использования, предназначенных для измерения уровня достижения студентом установленных результатов обучения.

ФОС по дисциплине используется при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации студентов.

Перечень закрепленных за дисциплиной (практикой) компетенций приведен в таблице 1.

Таблица 1 – Перечень закрепленных за дисциплиной компетенций

Код	Формулировка компетенции	Этапы формирования компетенции
ОК-5	способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	Должен знать методы и способы коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия; Должен уметь общаться в устной, а так же излагать информацию в письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия; Должен владеть навыками коммуникаций в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия.

Согласована на портале № 6135

2 Реализация компетенций

2.1 Компетенция ОК-5

ОК-5: способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия.

Для формирования компетенции необходимо осуществить ряд этапов. Этапы формирования компетенции, применяемые для этого виды занятий и используемые средства оценивания представлены в таблице 2.

Таблица 2– Этапы формирования компетенции и используемые средства оценивания

1. Состав	Знать	Уметь	Владеть
Содержание этапов	Знать методы и способы коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	Уметь общаться в устной, а так же излагать информацию в письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия.	Владеть навыками коммуникаций в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия.
Виды занятий	• Практические занятия; • Самостоятельная работа студентов	• Практические занятия; • Самостоятельная работа студентов	• Самостоятельная работа студентов
Используемые средства оценивания	• Зачет	• Оформление и защита рефератов	• Проверка конспекта самостоятельной работы

Общие характеристики показателей и критериев оценивания компетенции на всех этапах приведены в таблице 3.

Таблица 3 – Общие характеристики показателей и критериев оценивания компетенции по этапам

Показатели и критерии	Знать	Уметь	Владеть
Отлично (высокий уровень)	Обладает фактическими и теоретическими знаниями в пределах изучаемой области с пониманием границ применимости	Обладает диапазоном практических умений, требуемых для развития творческих решений, абстрагирования проблем	Контролирует работу, проводит оценку, совершенствует действия работы
Хорошо (базовый	Знает факты,	Обладает диапазоном	Берет ответственность

Согласована на портале № 6135

уровень)	принципы, процессы, общие понятия в пределах изучаемой области	практических умений, требуемых для решения определенных проблем в области исследования	за завершение задач в исследовании, приспосабливает свое поведение к обстоятельствам в решении проблем
Удовлетворительно (пороговый уровень)	Обладает базовыми общими знаниями	Обладает основными умениями, требуе-мыми для выполнения простых задач	Работает при прямом наблюдении

Формулировка показателей и критериев оценивания данной компетенции приведена в таблице 4.

Таблица 4 – Показатели и критерии оценивания компетенции на этапах

Показатели и критерии	**Знать**	**Уметь**	**Владеть**
Отлично (высокий уровень)	• анализирует межличностные и межкультурные взаимодействия; • представляет способы и результаты коммуникаций в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия;	• свободно общается в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия.	• Владеет способами коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках; • свободно владеет методикой решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия.
Хорошо (базовый уровень)	• имеет представление о межличностных и межкульнурных взаимодействиях; • аргументирует способы и результаты коммуникаций в устной и	• самостоятельно подбирает и готовит информацию для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия; • может общаться на инностранном языке.	• критически осмысливает полученные знания; • владеет отдельными способами решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия.

Согласована на портале № 6135

	письменной формах на русском и иностранном языках.		
Удовлетворительно (пороговый уровень)	• дает определения основных понятий; • знает основные задач межличностного и межкультурного взаимодействия.	• умеет работать со справочной литературой; • умеет понимать иностранную речь	• владеет терминологией предметной области знания.

3 Типовые контрольные задания

Для реализации вышеперечисленных задач обучения используются следующие материалы: типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы, в составе:

Темы для самостоятельной работы

1. Приведите исторические примеры, когда нарушение правил этикета послужило поводом для ссоры и конфликта.
2. С помощью мозгового штурма составьте список нравственных качеств современного менеджера. Изменились ли представления о нравственности в предпринимательстве?
3. Совершите исторический экскурс в этикет. Подготовьте выступления по особенностям правил поведения в разных странах, в разные периоды истории (Петр 1, Франция, Арабские страны и т.д.).
4. Подберите материал по специфике проведения переговоров с представителями разных культур (с англичанами, американцами, французами, немцами, арабами, китайцами и т.д.). Продемонстрируйте переговоры с представителями разных стран. А каков русский стиль ведения переговоров?
5. Проведите конкурс на знание этикета за столом. Видоизменяются ли правила поведения на обеде в настоящее время? Влияют ли на обеденный этикет культурологические особенности народа?
6. Познакомьтесь с советами С.Паркинсона про умение руководить. Настоящий лидер, по мнению Паркинсона, должен обладать основными качествами: воображением, знаниями, умениями, решительностью, беспощадностью и привлекательностью. Прокомментируйте, что вы понимаете под этими качествами и прав ли Паркинсон?
7. Познакомьтесь с понятием «бизнес в стиле «кайзен»». Ответьте на вопрос: возможно и целесообразно ли применение данного стиля ведения бизнеса в российских условиях?
8. Подготовьте афоризмы различных авторов про этику и этикет. Проведите соревнование групп по афоризмам.
9. Сделайте подборку текстов из современных литературных произведений, повествующих о дыхании героя, окраске звучания, о голосе и интонациях.

Согласована на портале № 6135

10. Подберите картинки различных поз, мимики, жестов людей. Группа отгадывает значение невербальной информации.

Типовые контрольные задания

1. Приведите примеры актов общения. Рассуждайте от противного: что не является общением? Сделайте выводы о свойствах общения.
2. Приведите примеры общения из собственного опыта, где бы ярко проявились следующие его процессы: взаимодействие людей, отношение друг к другу, взаимовлияние, переживания собеседников, понимание.
3. Проанализируйте свершившийся акт общения по структуре компонентов общения: предмет общения, потребность, цель, мотив, средства, действия, продукт общения. Подготовьтесь по данной структуре к важной встрече, переговорам, разговору. Чем умение анализировать общение помогает в проведении будущих эффективных встреч?
4. Продолжите список стилей общения: дружеский, заигрывающий, высокомерный, руководящий... Придумайте конкретную ситуацию. Проиграйте один из стилей поведения с напарником. Удалось ли подчеркнуть особенность стиля общения?
5. Опишите акты общения с ярко выраженной функцией: синдикативной, трансляционной, функцией социального контроля, социализации. Отличаются ли общения по своему рисунку?
6. Произнесите фразу «вам не о чем беспокоиться - я сделаю это задание в срок, если, конечно, мне никто не помешает» в разных стилях общения.
7. Продолжите описание тона: взволнованный, спокойный... Продолжите описание возможного поведения: уверенный, заносчивый... Потренируйтесь на любом тексте в изменении тона, поведения во время коммуникаций.
8. Продемонстрируйте разные дистанции в общении. Контекст 1: вы пришли к потенциальному инвестору с просьбой поддержать ваш проект. Контекст 2: вы случайно встретились в кафе с вашим преподавателем. Контекст 3: вы общаетесь с родным братом. Чем обуславливается дистанция в общении?
9. Придумайте слово. Объясните его с помощью невербальных знаков, с помощью картинки.

Ю.Попробуйте отгадать значение слова «схизмогенез».

10. Найдите точное его значение. Объясните смысл при помощи жестов товарищу.
11. Создайте список всевозможных должностей в конкретных сферах деятельности. Например, генеральный директор холдинга СМИ, водитель начальника ТСЖ. Распределите должности по статусу, начиная с самого высокого ранга. Определите критерии распределения должностей по степени важности. Как это соотносится с социальной ролью?
12. Запишите основные характеристики поведения (фразы) людей, подходящих под тип служебного поведения, соответствующих

избранной роли: «хорька», «прямолинейный», «чурбан», «весельчак», « овца», « волк», «сорока», «кролик», «постоянно опаздывающий», «святая простота», «казанская сирота». Определите тип поведения руководителя относительно данной роли.

13. Придумайте другие типичные роли сотрудников и проиграйте их в любой производственной ситуации.
14. Подготовьтесь к устной речи на тему «желание усвоить практические компетенции предпринимателя во время учебы в ВУЗе». Подготовьте письменный текст. Выступите перед сокурсниками. Отличаются ли устная и письменная речь? Чем?
15. Приведите примеры делового, межличностного, формального и неформального общения. Критерии отличия? Почему важно различать виды общения? Чем грозит непонимание границ видов общения?

Согласована на портале № 6135

16. Составьте список высказываний по прямой и косвенной обратной связи. Разделитесь на группы. Обменяйтесь списками. Группа «переводит» прямые высказывания в косвенные, и, наоборот, косвенные в прямые. Продемонстрируйте результаты.
17. Подготовьте специализированную речь: врача, программиста, психолога, робототехника, механика, управленца высшего порядка, представителя одной из молодежных субкультур. Разбейтесь на группы, обменяйтесь текстами или заданиями. «Переведите» речь на «общечеловеческий язык». Сравните. Остался ли истинный смысл речи после ее перевода?
18. Сравните «мужскую» и «женскую» логику с помощью примеров. Подберите тексты из литературы, видиосюжеты из кинофильмов.
19. Организуйте спор на тему «чем отличается нынешнее поколение от предыдущих» с точек зрения: религии, педагогики, психологии, инновационной деятельности, управления персоналом и т.д. Проанализируйте аргументацию разных представителей.
20. Подготовьте занятие по теме «причины непонимания собеседников». Сыграйте монологическую и диалогическую версии проведения занятия. Выскажите ощущения.

Темы для выполнения домашнего задания:

1. Подберите отрывки из фильма «Обмани меня» для примеров по интерпретации движения глаз, рук, ног и т.д. Прокомментируйте примеры.
2. Предоставьте анализ невербальных знаков выступающих и слушающих (результат наблюдения за поведением людей на конференции).
3. Сделайте подборку афоризмов известных людей про смех.
4. Что в мимике, позе, походке и жестах говорит о самооценке человека? Подготовьте сообщение.
5. Задания группам: подготовить и провести встречу сотрудника с начальником с просьбой о предоставлении отгулов, исходя из разных пространственных положений собеседников относительно стола. Сравните ощущения и результаты встреч.
6. Проверьте свою личную дистанцию в общении относительно разных людей (друга, родственника, одногруппника). Метод: вы сидите на стуле, к вам подходят и меняют расстояния и положения. Вы сравниваете ощущения и можете остановить человека словом «стоп». Сравните ощущения и проговорите границы.
7. Выберите из нижеперечисленных фраз те, которые выполняют для вас роль «красных флажков»: вы должны; вы обязаны; вам следует; ты неудачник; копуша; болван; я требую; всякий раз, когда ты...; примитивный; вам не хватает...; вы не понимаете...; вы никогда... Добавьте в список те выражения, которые обладают повышенным эмоциональным воздействием.
8. Отметьте отвлекающие моменты при налаживании эффективного общения: плохая акустика, шум транспорта, поглядывание на часы...
9. Проанализируйте ситуацию, когда вы негативно себя воспринимаете или ведете себя так, что сами себе не нравитесь. Чтобы лучше понять свои мыслительные процессы, можно

Согласована на портале № 6135

анализировать по схеме: ситуация - мысли - ощущения - поведение. Проанализируйте, на каком этапе можно себя корректировать?

10. Подготовьте текст для работы. Обменяйтесь письменными текстами. Подготовьте пересказ. Дождитесь реакции автора текста и подкорректируйте сой парафраз.

11. Постройте мотивацию к фразам:

- «Вы никогда не отвечаете на мои вопросы».
- «На нашем факультете учатся лучшие инноваторы».
- «Да что вы говорите».
- «Мы вечно ждем опаздывающих».
- «Это кошмар какой-то».
- « Сегодня, наверняка, на лекции будет мало студентов».
- «Вы обязаны подчиняться мне».
- «Он вынудил меня остаться после работы и откопировать 200 листов».
- « Мне нельзя увольняться».

12. Обменяйтесь с собеседником устными текстами. Попрактикуйтесь в определении чувств говорящего. После прочтения высказываний опишите свою реакцию как активно сопереживающего слушателя.

13. Мозговой штурм: составление словарика негативных и позитивных эмоций.

14. Возьмите одно из нейтральных чувств, например, спокойствие, и подберите чувства или эмоции по шкале «усиление - затухание».

15. Подготовьте защиту своего проекта, идеи. Слушатели дают обратную связь на содержание и понимание вашей идеи, высказывают свое отношение к идее. Ответьте на вопрос: помогла ли обратная связь вашему более точному представлению о том, что и как вы старались донести до других? Можно ли улучшить ваше выступление, сделав его более: логичным, научным, эмоциональным, убедительным, продуманным, серьезным?

16. Определите ситуацию, в которой вы должны принять решение, и должны изложить его в ходе беседы. Подготовьте себя следующим образом.

17. находящихся в деловых отношениях, например, начальник и подчиненный. Дайте время группам для подготовки встречи: определение тактики и стратегии поведения каждого. Проведите встречу. Проанализируйте ситуацию по вопросам:

- Соответствовала ли цель тактике?
- Контекст встречи соответствовал ли содержанию?
- Все ли в поведении собеседника группы предусмотрели?

Согласована на портале № 6135

- Каков был результат беседы и соответствует ли он задуманному?

18. Подготовьте примеры из фильмов, иллюстрирующие динамику развития конфликта.

19. Подберите информацию о реальном международном или государственном конфликте. Проанализируйте его через понятия конфликта: субъекты, противоречие, границы конфликта, зона, повод, инициатор, источник, ставки в конфликте, стратегии поведения, вид конфликта, место ситуации в динамике, функции конфликта.

20. Опишите известный вам организационный конфликт. Проведите диагностику ситуации. Группа задает вопросы на проверку объективности оценки конфликта.

Темы рефератов

1) Коммуникации в бизнесе, структура процесса общения, ключевые коммуникативные умения.
2) Концепция М. Маклюэна. Постмодернистский подход в теории коммуникации.
3) Элементы и этапы коммуникационного процесса.
4) Основные модели принятия этических управленческих решений.
5) Выбор подхода: предупреждение разногласий; подавление разногласий; обострение разногласий; преобразование разногласий в поиск решений; принятие решений.
6) Использование мультимедиа технологий при создании бизнес - презентаций

Вопросы к зачету:

1. Определения общения и коммуникации.
2. Общение как процесс.
3. Аспекты изучения общения.
4. Основные структурные компоненты общения.
5. Какие существуют характеристики общения?
6. Чем отличаются личностное и ролевое общение?
7. Что такое «социальная роль»?
8. Функции речи.
9. Виды речи.
10. Что такое «обратная связь»?

Согласована на портале № 6135

11. Чем обусловлен коммуникативный барьер?

12. Что такое фонетический и семантический барьер в понимании?

13. В чем заключаются стилистический и логический барьер?

14. Социально-культурный барьер в понимании и барьер отношений - что это?

15. Различия в авторитарной и диалогической коммуникациях?

16. В чем заключается специфика делового общения.

17. Дайте понятия этики, морали, нравам и обычаям.

18. Каковы основы профессиональной этики?

19. В чем заключаются этические принципы делового общения по Хосмеру?

20. Этикет и его функции.

21. Что определяет менталитет?

22. Характеристика российского менталитета.

23. Что такое «язык тела»?

24. Кинесика - что это?

25. Жестикуляция и ее особенности.

26. Значения мимики.

27. Возможные интерпретации движений губ, рта, носа, лба человека.

28. Мимические проявления эмоциональных реакций человека.

29. Значения различных поз человека.

30. Индивидуальные признаки человека, характеризующие походку.

31. Значения взглядов.

32. Правила относительно взглядов при выступлениях на аудитории.

33. Что такое идеомоторика глаз?

34. Такесика - наука о...

35. Разновидности прикосновений.

36. Как называется наука об организации человеком пространства при общении?

37. Параметры дистанций.

38. Что такое «ольфакторный код»?

Согласована на портале № 6135

39. Учет зон и территорий при деловых встречах.

40. Эффективное расположение за столом при деловых встречах.

41. Законы экстралингвистики.

42. Характеристики дыхания человека.

43. Как смех и плач могут характеризовать человека?

44. Какие типы слушателей вы знаете?

45. Правила нерефлективного слушания.

46. Внимательное слушание — в чем заключается?

47. Барьеры, мешающие активному слушанию.

48. Какие барьеры на пути передачи информации вы знаете?

49. Препятствия в деловом общении.

50. Цели перефразирования?

51. Чего достигает редактирование?

52. Мотивирование - поиск чего?

53. Для чего служит резюмирование?

54. Правила отражения чувств.

55. Как сообщить собеседнику о собственных чувствах?

56. Сравните открытые и закрытые вопросы.

57. Какие еще виды вопросов вы знаете?

58. Правила выяснения потребностей партнера по общению.

59. Особенности рационального и обвинительного подходов в поведении.

Согласована на портале № 6135

60. Какие существуют стратегии поведения в конфликте.

61. Целесообразность применения стратегий в деловом общении.

62. Какие роли в конфликте могут занимать люди?

63. Конфликтные личности.

64. Принципы общения с «трудными людьми».

65. Что такое противоречие в конфликте?

66. Что понимается в конфликте под: субъектами, рангами оппонентов, границами конфликта,инцидентом, поводом?

67. Что такое «предмет» и «объект» конфликта?

68. Какие фазы проходит конфликт в динамике?

69. Функции конфликта.

70. Виды конфликта.

4 Методические материалы

Для обеспечения процесса обучения и решения задач обучения используются следующие материалы:

- методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций, в составе:

Основная литература

1. Инновации: учебное пособие / Министерство образования и науки Российской Федерации, Российский государственный университет инновационных технологий и предпринимательства. - М.: РГУИТП, 2010 - Ч. 7: Практика делового общения в процессе реализации инновационного проекта / А. А. Харин [и др.]. - М.: РГУИТП, 2010. - 39 с.: (10 экз. в биб-ке ТУ СУР).

2. Измайлова Марина Алексеевна. Деловое общение: учебное пособие / М. А. Измайлова. - М.: Дашков и К°, 2008. - 250 с. (10 экз. в биб-ке ТУСУР).

3. Этика деловых отношений: Учебник для среднего профессионального образования / В. К. Борисов [и др.]. - М.: Форум, 2008; М.: Инфра-М, 2008. - 175с. (10 экз. в биб-ке ТУСУР).

4. Егидес, Аркадий Петрович. Психология конфликта [Текст]: учебное пособие / А. П. Егидес. - М.: Московская финансово-промышленная академия, 2011. - 320 с. (1 экз. в биб-ке ТУСУР).

5. Белинская, Александра Борисовна. Конфликтология в социальной работе [Текст]: учебное пособие / А. Б. Белинская. - М.: Дашков и К0, 2012. - 224 с. (10 экз.в биб-ке ТУСУР).

Согласована на портале № 6135

Дополнительная литература

1. Светлов, Виктор Александрович. Конфликт: модели, решения, менеджмент: Учебное пособие для вузов / В. А. Светлов. - СПб.: Питер, 2005. - 539с. (20 экз. в биб-ке ТУСУР).

2. Бэннет, Кароль. Деловой этикет и протокол: Краткое руководство для профессионала / К. Бэннет. - М.: Омега, 2006. - 95с. (5 экз. в биб-ке ТУСУР).

3. Конфликтология: Учебник для вузов / А. Я. Кибанов [и др.]; Министерство образования и науки Российской Федерации, Государственный университет управления. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: Инфра-М, 2007. - 300с. (10 экз. в биб-ке ТУСУР).

4. Садохин, Александр Петрович. Межкультурная коммуникация [Текст]: учебное пособие для вузов / А. П. Садохин. - М.: Альфа-М, 2013 ; М. : ИНФРА-М, 2013. - 288 с. (119 экз. в биб-ке ТУСУР).

Перечень методических указаний

1. Деловое общение: Методические указания к практическим и самостоятельным работам для студентов по направлениям 222000.62 «Инноватика», 221000.62 «Мехатроника и робототехника» и 221400.62 «Управление качеством» по дисциплине «Деловое общение» / Скавинская Е. Н. — 2013. 8 с. https://edu.tusur.ru/publications/336

Согласована на портале № 6135