

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Тамбовский государственный университет имени Г.Р. Державина»
Институт экономики, управления и сервиса
Кафедра стратегического развития и экономической безопасности

УТВЕРЖДАЮ:
Директор института



Е. Ю. Меркулова
«04» июля 2022 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

по дисциплине Б1.В.4.1 Организационно-управленческое обеспечение
государственной и муниципальной службы

Направление подготовки/специальность: 38.04.04 - Государственное и
муниципальное управление

Профиль/направленность/специализация: Государственная служба и управление
территориальным развитием

Уровень высшего образования: магистратура

Квалификация: Магистр

год набора: 2022

Тамбов, 2022

Авторы программы:

Кандидат педагогических наук, Куликова Яна Александровна

Доктор наук, профессор Кацук Ольга Анатольевна

Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 38.04.04 - Государственное и муниципальное управление (уровень магистратуры) (приказ Министерства образования и науки РФ от «13» августа 2020 г. № 1000).

Рабочая программа принята на заседании Кафедры стратегического развития и экономической безопасности «28» июня 2022 г. Протокол № 9

Рассмотрена и одобрена на заседании Ученого совета Института экономики, управления и сервиса, Протокол от «04» июля 2022 г. № 11.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Цели и задачи дисциплины.....	4
2. Место дисциплины в структуре ОП Магистра.....	4
3. Объем и содержание дисциплины.....	4
4. Контроль знаний обучающихся и типовые оценочные средства.....	13
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля).....	36
6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины.....	38
7. Материально-техническое обеспечение дисциплины, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы.....	39

1. Цели и задачи дисциплины

1.1 Цель дисциплины – формирование компетенций:

УК-6 Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки

1.2 Типы задач профессиональной деятельности, к которым готовятся обучающиеся в рамках освоения дисциплины:

- организационно-управленческий
- политико-административный

1.3 Дисциплина ориентирована на подготовку обучающихся к профессиональной деятельности в сфере: Сфера публичного управления, в том числе деятельность государственных и муниципальных органов, а также деятельность организаций по реализации функций и полномочий государственных и муниципальных органов

1.4 В результате освоения дисциплины у обучающихся должны быть сформированы:

Обобщенные трудовые функции / трудовые функции / трудовые или профессиональные действия (при наличии профстандарта)	Код и наименование компетенции ФГОС ВО, необходимой для формирования трудового или профессионального действия	Индикаторы достижения компетенций
	УК-6 Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки	Выбирает критерии оценки саморазвития, результатов обучения и общения; на основе самооценки по выбранным критериям определяет способы совершенствования собственной деятельности

1.5 Согласование междисциплинарных связей дисциплин, обеспечивающих освоение компетенций:

2. Место дисциплины в структуре ОП магистратуры:

Дисциплина «Организационно-управленческое обеспечение государственной и муниципальной службы» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений, учебного плана ОП по направлению подготовки 38.04.04 - Государственное и муниципальное управление.

Дисциплина «Организационно-управленческое обеспечение государственной и муниципальной службы» изучается в 2 семестре.

3. Объем и содержание дисциплины

3.1. Объем дисциплины: 3 з.е.

Заочная: 3 з.е.

Вид учебной работы	Заочная (всего часов)
Общая трудоёмкость дисциплины	108
Контактная работа	10
Лекции (Лекции)	4
Практические (Практ. раб.)	6
Самостоятельная работа (СР)	94
Зачет	4

3.2.Содержание курса:

№ темы	Название раздела/темы	Вид учебной работы, час.			Формы текущего контроля
		Лек ции	Пра кт. раб.	СР	
		3	3	3	
2 семестр					
1	Понятие делового общения	-	-	8	Опрос; Тестирование; Реферат
2	Структура и функции делового общения	-	1	6	Опрос; Выполнение практических заданий
3	Имидж делового человека	-	-	6	Опрос; Выполнение практических заданий
4	Контрольная работа	-	1	6	Реферат
5	Вербальные средства общения	-	-	8	Опрос; Тестирование
6	Невербальные средства общения	-	1	6	Опрос; Выполнение практических заданий
7	Деловая беседа	1	-	6	Опрос; Тестирование
8	Совещание как средство делового общения	1	-	6	Тестирование; Опрос
9	Деловые переговоры	-	-	6	Тестирование; Опрос
10	Деловой конфликт и пути его разрешения	-	-	6	Выполнение практических заданий
11	Контрольная работа	-	1	6	Выполнение практических заданий
12	Групповая динамика в организации	1	-	6	Тестирование; Собеседование
13	Личность и организация	-	1	6	Собеседование; Выполнение практических заданий
14	Деловой конфликт и пути его разрешения	1	-	6	Собеседование; Тестирование

15	Лидерство и власть в организации	-	1	6	Собеседование; Выполнение практических заданий
----	----------------------------------	---	---	---	--

Тема 1. Понятие делового общения (УК-6)

Лекция.

Основные понятия предмета «Деловое общение». Виды и уровни делового общения (официальное, неофициальное, контактное, межличностное, массовое и т.д.). Принципы делового общения (цель, первые впечатления, поведение собеседника, тон беседы). Эффективность делового общения. Этические нормы делового общения.

Практическое занятие.

1. Деловая коммуникация.
2. Виды общения: познавательное общение; убеждающее общение; экспрессивное общение; суггестивное общение; ритуальное общение.
3. Характеристики делового общения.

Задания для самостоятельной работы.

1. Приведите примеры общения из собственного опыта, где бы ярко проявились следующие его процессы: взаимодействие людей, отношение друг к другу, взаимовлияние, переживания собеседников, понимание.
2. Придумайте слово. Объясните его с помощью невербальных знаков, с помощью картинки.
3. Приведите исторические примеры, когда нарушение правил этикета послужило поводом для ссоры и конфликта
4. Расскажите об одном и том же событии, используя различные стили речи.
5. Продолжите фразы:
Стало ясно, что трудности с каждым годом будут _____.
Мы надеемся, что к концу года уровень производства начнет _____.
Моя тревога _____ с каждым днем.
Площадь засоленных почв _____ с каждым годом.
(возрастать, увеличиваться, повышаться, усиливаться)
6. Вы звоните новому (старому) клиенту, потребности и вкусы которого вам неизвестны (известны). Вам необходимо:
 - расположить к себе клиента;
 - убедить его сделать заказ.

Тема 2. Структура и функции делового общения (УК-6)

Лекция.

Функции делового общения: коммуникативная, перцептивная и интерактивная. Коммуникативный аспект общения в профессиональной сфере. Общение как обмен информацией. Типы информации. Перцептивный аспект общения в профессиональной сфере. Общение как восприятие (перцепция) людьми друг друга. Детерминанты межличностного восприятия. Эталоны и стереотипы восприятия. Интерактивный аспект общения в профессиональной сфере. Общение как взаимодействие партнеров. Позиции в общении. Стили и формы взаимодействий. Манипуляции в общении. Защита от манипуляций. Типы взаимодействий: кооперация, конкуренция.

Практическое занятие.

1. Взаимодействие личности и организации.
2. Адаптация человека к организации.
3. Ролевое поведение в организации.
4. Характеристика типологических профилей личности. Решетка Майерс — Бриггс.
5. Понятие и этапы деловой карьеры.

Задания для самостоятельной работы.

1. Сотрудник взволнованно рассказывает о конфликтной ситуации, которая представляет для вас интерес. Как его нужно слушать?
2. Обратите внимание на манеру слушать своих друзей и партнеров. Умеют ли они слушать? Придерживаются ли установок эффективного слушания те собеседники, с которыми приятно разговаривать
3. Проанализируйте, какой стиль слушания – мужской или женский – вам ближе, нет ли привычек, мешающих собеседнику и обнаруживающих ваше неумение слушать
4. Проведите небольшие эксперименты с близкими друзьями. Попробуйте во время разговора сделать непроницаемое лицо и никак не реагировать на слова собеседника. В другом разговоре попробуйте усердно кивать и преувеличенно отражать эмоции партнера. В третьем – примите ту же позу, что и собеседник, а когда он разговорится, резко измените ее. Внимательно следите за состоянием рассказчиков во всех экспериментах. Результат обсудите с ними.

Тема 3. Имидж делового человека (УК-6)

Лекция.

Влияние внешнего образа на ход деловых контактов (одежда, обувь, манера поведения, запах). Роль имиджмейкера в деловом образе. Стиль и цветовая гамма одежды. Техника самопрезентации (шпаргалка). Стиль и цветовая гамма одежды. Этическая выразительность телодвижений. Манеры и жесты, корректность, непринужденность, воодушевление, уверенность и дружеский тон.

Практическое занятие.

1. Понятие имиджа и его компоненты
2. Виды имиджа формирующей информации
3. Значение имиджа в деловой сфере
4. Факторы, влияющие на внешнее впечатление (внешний вид, окружающие человека люди, вещи, речь, манеры)
5. Личностный имидж. Профессиональный имидж и карьера
6. Позитивный деловой имидж и деловая коммуникация

Задания для самостоятельной работы.

1. Последний эксперимент позволяет прийти к выводу: подражание позе и жестам партнера создает комфортную обстановку разговора, помогает собеседнику раскрыться, неподражание действует наоборот.
2. Потренируйтесь в различных типах слушания в разных ситуациях общения.
3. Расскажите о своем опыте преодоления барьеров в общении. Проблемные ситуации обсудите.
 - Назовите вежливые формы обращения с просьбой (прошу вас, будьте так любезны и т.п.), затем вежливые формы отказа (к сожалению, не смогу вам помочь; это не в моих силах и т.п.)
 - Вспомните о предпочтительности в определенных ситуациях просьбы в сослагательном наклонении (хотелось бы), ответа по формуле да, но... .
 - Найдите формулы просьбы и отказа, уместные в общении с коллегой, с вышестоящим лицом, с клиентом фирмы.
4. Разбейтесь на пары. Один партнер должен придумать бестактную просьбу, другой – отказать в этой просьбе, но так, чтобы не прослыть занудой и не прервать отношения с человеком.

Тема 4. Контрольная работа (УК-6)

Лекция.

Подготовка и защита рефератов

Тема 5. Вербальные средства общения (УК-6)

Лекция.

Сущность вербального общения. Структура речевого общения. Некоторые принципы речевого общения. Культура речи. Барьеры речи.

Практическое занятие.

1. Поняти вербального общения

1. Основные компоненты структуры общения
2. Назовите принципы на которых основано вербальное общение

Задания для самостоятельной работы.

1. Отредактируйте фразы, объясните ошибку в построении предложения.

- Встреча прошла с большим интересом.
- Я заметил характерную ему ошибку.
- Хотелось бы, чтобы вы поскорее оказали внимание нашей организации.
- Он попытался предостеречь неверный шаг директора.
- На встрече присутствовал и представитель с завода.
- Обработав эти данные, выяснилась полная картина состояния дел.
- Мое мнение к нему как к человеку неплохое.
- Прочитав рекомендованную преподавателем литературу, студентам стали ясны многие сложные вопросы.
- На повестке дня стоял вопрос о ресурсах.
- Поднимаясь по лестнице, в глаза мне бросилось странное объявление.
- Мне надоело тратить нервы на этот вопрос.
- Я понял, какой намек мне дали.
- У нас самая дешевая стоимость товаров.
- Я не хочу нагнетать обстановку.
- Николай ждал меня на коридоре.
- Я не раз отмечал о том, что необходимо соблюдать инструкцию.
- Все это сказывается на работу.
- Разрешите поднять этот тост за наши успехи.

Тема 6. Невербальные средства общения

(УК-6)

Лекция.

Специфика невербального общения. Компоненты невербальной коммуникации: визуальные (кинесика, жесты, мимика, позы, проксемика), акустические (голос и интонация) и тактильные (прикосновения).

Практическое занятие.

1. Специфика невербальных средств общения
2. Основные компоненты невербального общения
3. Что включает в себя понятие «проксемика»?
2. Что такое кинесика?
3. Какой компонент невербальной коммуникации отвечает за использование времени?
4. В чем сложность в восприятии и интерпретации невербальных сигналов?

Задания для самостоятельной работы.

1. Разделитесь на пары. В паре один – «руководитель», другой – «подчиненный». Задача «подчиненного» объяснить, что у него не было другого выхода, что он не специально опоздал, или разжалобить «начальника», придумав соответствующую историю. Задача «начальника» – логично доказать «подчиненному», что его увертки не имеют под собой реальной почвы. «Начальник» умышленно усиливает конфликтную ситуацию, дающую ему право на отказ. «Подчиненный» не должен поддаваться на провокацию.
2. Предложите новую услугу своего рекламного агентства по телефону различным типам клиентов. Разыграйте ситуации в парах.

3. Вам необходимо напомнить о себе после продолжительного перерыва. Как вы построите беседу по телефону? Как беседа по телефону будет зависеть от типа партнера? Приведите две-три различные ситуации. Разыграйте их в парах.

Тема 7. Деловая беседа (УК-6)

Лекция.

Понятие деловой беседы. Подготовка к деловой беседе. Этапы, принципы и правила проведения деловой беседы. Задачи деловой беседы. Коммуникативные навыки, используемые в деловой беседе: а) навык активного слушания; б) навык составления вопросов и их постановки перед собеседником. Основные ошибки деловой беседы. Деловая беседа по телефону. Особенности телефонного разговора.

Практическое занятие.

1. Понятие деловой беседы.
2. Основные функции деловой беседы.
3. Правила проведения деловой беседы
4. Этапы деловой беседы
5. Задачи деловой беседы
6. Деловая беседа по телефону
7. Особенности телефонного разговора
8. Как вести себя во время телефонного разговора

Задания для самостоятельной работы.

1. Парам предлагается продемонстрировать свое умение разговаривать по телефону. Они задают три последовательных (логически связанных) вопроса в следующих ситуациях: автосервис, театр, гарантийная мастерская, парикмахерская, дельфинарий. Вопросы можно подготовить заранее. Главная задача – провести разговор правильно, обходясь минимальным количеством слов. По окончании каждого разговора проводится его совместный анализ.
2. Назовите основные черты деловой коммуникации.
3. Изобразите схему (модель) коммуникации, используя следующие компоненты:
 - адресант (отправитель информации),
 - адресат (получатель информации),
 - сообщение,
 - коммуникативный канал,
 - шумы,
 - обратная связь,
 - контекст.

Тема 8. Совещание как средство делового общения (УК-6)

Лекция.

Общая характеристика совещания как формы деловой коммуникации. Правила подготовки и проведения совещания. Ведение делового совещания. Этапы принятия решений. Способы нейтрализации «блокирующих» ситуаций в ходе совещания. Завершение делового совещания и составление его протокола.

Практическое занятие.

1. Характеристика совещания как формы деловой коммуникации.
2. Правила подготовки совещания.
3. Правила проведения совещания.
4. Блокирующие роли участников совещания.
5. Способы нейтрализации блокирующих ситуаций совещания.
6. Какие типы совещаний знаете?

Задания для самостоятельной работы.

В литературном языке выделяется несколько функциональных стилей:

- Официально-деловой
- Публицистический
- Научный
- Книжный (язык художественной литературы).

Какой стиль литературного языка отличается точностью формулировок, безличностью и сухостью изложения, стандартностью, большим количеством устойчивых оборотов и клише?

Назовите основные черты официально-делового стиля.

Тема 9. Деловые переговоры (УК-6)

Лекция.

Культура общения в процессе деловых переговоров (лексикон, образованность говорящего, профессиональный лексикон, эрудиция, речевые построения, система уловок). Переговоры как форма социального взаимодействия. Стратегия и особенности ведения переговоров. Этапы подготовки к переговорам (организационный аспект, содержательный аспект). Соглашение в переговорах (метод консенсуса, метод большинства). Анализ результатов переговоров (анализ, оценка). Тактические приемы ведения переговоров (выжидание, двойное толкование, оказание давления и др.

Практическое занятие.

1. Переговорный процесс – вид делового взаимодействия.
2. Характер деловых переговоров, определение их целей, организация.
3. Этапы и тактика ведения деловых переговоров.
4. Психологические и этические основы переговорного процесса.

Задания для самостоятельной работы.

Составьте собственное резюме по всем правилам.

Напишите заявление о приеме на заочную форму обучения в Вуз по всем правилам.

Тема 10. Деловой конфликт и пути его разрешения (УК-6)

Лекция.

Деловые конфликты: виды, структура и стадии развития. Предпосылки конфликтов. Динамика развития конфликтной ситуации. Стили поведения в конфликте. Причины и способы разрешения конфликта. Стресс и борьба с ним.

Практическое занятие.

1. В чем причины возникновения конфликтов?
2. Назовите основные стадии протекания конфликтов
3. Охарактеризуйте основные стили поведения руководителя в конфликтной ситуации.
4. Перечислите главные правила поведения в условиях конфликта.

Задания для самостоятельной работы.

Проанализируйте следующие конфликты, определите конфликтную ситуацию, вид, предмет, причины возникновения, инцидент, оппонентов, их уровень и ранг, степень интенсивности конфликта, другие составляющие... Охарактеризуйте варианты разрешения конфликтов, стратегии поведения в них. Каковы возможности управления конфликтом?

А) Рассказ машинистки: «Старший по должности сотрудник дает мне срочное задание, которое я принимаюсь выполнять немедленно. Вскоре другой сотрудник, занимающий аналогичную должность, принес задание, тоже срочное. Я объясняю, что выполняю срочную работу и не могу сию минуту взяться за новое задание. Он настаивает, я отказываю. Он идет жаловаться на меня начальнику, но того нет, он возвращается и продолжает настаивать на своем. Разговор пошел на повышенных тонах, после чего я наделала ошибок в работе и в итоге оказался недоволен и первый сотрудник».

Б) «Заявление об отпуске». Инженер обратился к непосредственному начальнику с заявлением – разрешить ему уйти в отпуск на 2 недели раньше, чем положено по графику: на работе дел немного, а дома ремонт. Начальник не подписал заявление, сказав: “Пой-дете по графику”. Подчиненный обратился к директору и тот подписал заявление. Когда инженер вернулся из отпуска, начальник, придравшись к чему-то, лишил его премии. Инженер подал заявление в конфликтную комиссию, оспаривая наказание.

Тема 11. Контрольная работа (УК-6)

Лекция.

Выполнение практических заданий

Практическое занятие.

Выполнение практических заданий

Задания для самостоятельной работы.

Выполнение практических заданий

Тема 12. Групповая динамика в организации (УК-6)

Лекция.

Рабочие группы. Понятие группы, ее особенности. Типы групп и их структура. Общая характеристика группы. Размер группы, целевое назначение, природа образования, гомогенность, фоновые свойства, степень открытости, сплоченность, статус членов группы. Факторы, содействующие сплоченности группы. Последствия сплоченности. Факторы, влияющие на формирование группы.

Практическое занятие.

1. Основы представления о личности.
2. Основные принципы поведения.
3. Влияние и подчинение в группе.
4. Психологическая типология: типы людей в бизнесе.

Задания для самостоятельной работы.

Взаимодействие индивида и группы. Формальные и неформальные группы в организации. Возможности группового влияния. Основные этапы развития. Функции и роли членов группы. Распределение ролей. Влияние и подчинение в группе. Разновидности подчинения. Факторы, объясняющие подчинение. Факторы, влияющие на подчинение. Социальное воздействие. Команды и командообразование. Понятие команды. Команда и группа. Условия формирования эффективной команды. Представительство интересов команды и снижение уровня противоречий внутри команды. Факторы групповой сплоченности. Психологическая совместимость. Типологические профили и их использование при формировании команд. Концепция организационного развития.

Тема 13. Личность и организация (УК-6)

Лекция.

Характеристики личности, определяющие ее поведение. Психологическая характеристика личности. Взаимодействие личности и организации. Адаптация человека к организации. Ролевое поведение в организации.

Практическое занятие.

1. Взаимодействие личности и организации.
2. Адаптация человека к организации.
3. Ролевое поведение в организации.
4. Характеристика типологических профилей личности. Решетка Майерс — Бриггс.
5. Понятие и этапы деловой карьеры.

Задания для самостоятельной работы.

Характеристика типологических профилей личности. Решетка Майерс-Бриггс. Вхождение человека в организацию. Влияние личности на организационную культуру. Развитие организационной культуры. Понятие и этапы деловой карьеры. Факторы, определяющие успех карьеры. Карьера и структура жизни. Характеристика этапов карьеры. Развитие человеческих ресурсов организации. Развитие карьеры. Виды деловой карьеры. Планирование карьеры.

Тема 14. Деловой конфликт и пути его разрешения (УК-6)

Лекция.

Деловые конфликты: виды, структура и стадии развития. Предпосылки конфликтов. Динамика развития конфликтной ситуации. Стили поведения в конфликте. Причины и способы разрешения конфликта. Стресс и борьба с ним.

Практическое занятие.

Занятие 1.

1. Причины возникновения конфликтов
2. Основные стадии протекания конфликтов
3. Основные стили поведения руководителя в конфликтной ситуации.
4. Главные правила поведения в условиях конфликта.

Занятие 2.

1. Организационные изменения.
2. Сопротивление изменениям.
3. Преодоление сопротивления изменениям.
4. Оценка проведенных изменений.

Задания для самостоятельной работы.

Управление изменениями и поведением в организации. Анализ поведения организации. Конструирование структуры организации. Управление поведением организации. Управление изменениями в организации. Сопротивление изменениям и нововведениям в организации и их преодоление. Методы изменений индивидуумов и групп. Методы управления сопротивлением изменениям. Организационное развитие. Модель проведения изменений в организации. Программы организационных изменений. Методы организационных изменений. Оценка программ изменений организации. Виды конфликтов и их характеристика. Способы управления конфликтами. Методы урегулирования конфликтов: авторитарный метод, переговоры, принципиальное согласование, посредничество, арбитраж, интегральный метод решения конфликта. Инструменты решения конфликта. Стрессы в структуре организационного поведения персонала. Сущность и динамика стрессов. Характеристика симптомов стресса и психических состояний персонала в результате стресса. Управление стрессом. Индивидуальные методы управления стрессом. Роль организации в управлении стрессом. Шкала Т. Холмса и Р. Рея. Психогигиена стресса.

Тема 15. Лидерство и власть в организации (УК-6)

Лекция.

Сущность лидерства и подходы к изучению лидерства. Характеристика основных теорий лидерства. «Решетка» лидерства. Теория трансформирующего лидерства. Теория вертикальной парной связи. Модель случайного лидерства Фидлера. Модель П. Херши и К. Бланшарда.

Практическое занятие.

1. Понятие лидерства, его природа и сущность.
2. Лидерство и руководство.
3. Различные подходы к лидерству.
4. Теории лидерства.
5. Заменители лидерства.
6. Власть в организации.
7. Каналы власти.

Задания для самостоятельной работы.

Норма-тивная модель Врума — Йеттона — Яго. Заменители лидерства. Власть в организации. Каналы власти. Сущность власти и влияния в организационном поведении. Особенности различных форм власти и влияния. Эффективность различных форм власти и влияния. Организационная сущность управления; стили руководства: по Левину, по Лайкерту, по МакГрегору (теории X и Y); стиль руководства, ориентированный на работу (задачу) или на человека; по Блейку – Моутон, по Танненбауму – Шмидту, по Фидлеру, по Вруму – Йеттону, по Херши – Бланшарду, по Арджирису. Поведенческие ресурсы управления. Модель управленческих ориентации руководителя. Управление поведением клиентуры. Целевая на-правленность поведения.

4. Контроль знаний обучающихся и типовые оценочные средства

4.1. Распределение баллов:

Балльно-рейтинговые мероприятия не предусмотрены

4.2 Типовые оценочные средства текущего контроля

Выполнение практических заданий

Тема 2. Структура и функции делового общения

Задание 1

Прочитайте и проанализируйте высказывание Д. Рокфеллера. Что, по-вашему, означает «уметь общаться»?

«Умение общаться с людьми – это такой же покупаемый за деньги товар, как сахар или кофе. И я готов платить за это умение больше, чем за какой-либо другой товар в мире».

Задание 2

Проанализируйте байку «Искусство красноречия». Какую роль играет в общении умение слушать?

К Сократу в Афины издалека приехал молодой человек, горящий желанием овладеть искусством красноречия. Поговорив с ним несколько минут, Сократ потребовал с него за обучение двойную плату. -Почему? – изумился ученик. -Потому, - ответил философ, - что мне придется обучать тебя не только говорить, но и тому, как молчать и слушать.

Задание 3

Прочитайте байку «Страшный сон». О какой функции общения здесь идет речь? Как связаны между собой содержание информации и форма ее подачи собеседнику?

Один восточный правитель увидел сон, что у него один за другим выпали зубы. В сильном волнении он призвал к себе толкователя снов. Тот выслушал его озабоченно и сказал: «Повелитель, я вынужден сообщить тебе печальную весть – ты потеряешь одного за другим всех своих близких!». Эти слова вызвали гнев властелина. Он велел прогнать несчастного и пригласил другого толкователя. Тот, выслушав сон, сказал: «Я счастлив сообщить тебе радостную новость – ты переживешь всех своих близких!». Придворные очень удивились: «Ведь ты сказал то же самое!». На что последовал ответ: «Очень многое зависит не от того, что сказать, а от того, как сказать!».

Тема 3. Имидж делового человека

1. Имидж деловой женщины
2. Имидж делового мужчины

Тема 6. Невербальные средства общения

Упражнение на систематизацию невербальных сигналов

Попытайтесь классифицировать приведенные ниже перечни неязыковых сигналов по пяти категориям: поза, мимика, жестикуляция, дистанцирование, интонация.

Все сигналы “вложены” в предложения, которые дают некоторое представление об общей ситуации или позволяют догадаться о ней, например, Вы мечтательно рассмеялись. Ответ: мимика.

1. Он воскликнул: “Хотел бы я хоть раз убедиться, что ты выполнишь порученное тебе дело!”
2. Она отступила на шаг назад: “Что ты себе вообразил?”
3. Он стоял, прислонившись к буфету, скрестив ноги
4. Четырехлетняя девочка уверяла свою маму, что может застегнуть пальто самостоятельно. Мама сказала: “Конечно, ты сможешь это сделать, мое сокровище!” – и тут же сама застегнула пальто малышке
5. В то время, как Н. уверял, что ищет контактов с молодым поколением, он неоднократно выставлял руки вперед, словно защищаясь, будто хотел отодвинуться от слушателей
6. Вы ждете, переминаясь с ноги на ногу, пока секретарь заполняет бланк
7. Он идет к окну и закрывает его.
8. Она безмолвно на него взглянула, но крылья ее носа дрожали от едва сдерживаемого возбуждения.
9. Кофе был столь горячим, что он инстинктивно его выплюнул.....
10. Он иронично сказал: “Коробка передач просто счастлива, что вы так сильно жмете на педаль!”.

Тема 10. Деловой конфликт и пути его разрешения

Проанализируйте данные проблемные ситуации и составьте рекомендации по их разрешению.

Ситуация 1. Иван Геннадиевич для вас больше, чем босс. Он тот, кто способствовал вашему быстрому продвижению на новом месте работы. Вы часто вместе обедаете и даже играете в теннис. Однажды за столом, говоря об ожидаемом обновлении компьютеров, он упоминает, что компания XYZ Computer выделила ему 1000 долл. на “благие цели”. Иван Геннадиевич просит забыть об этом. Две недели спустя вы узнаете, что заключен контракт с компанией XYZ несмотря на то, что цена, предложенная компанией ABC Computer, ниже и у вашей компании в прошлом были проблемы с надежностью продуктов XYZ. Сообщите ли вы вышестоящему начальнику о поступке Ивана Геннадиевича? Почему?

Ситуация 2. У одного из ваших дилеров на важной сбытовой территории недавно начались неурядицы в семье, и показатели его продаж упали. В прошлом это был один из самых высокопроизводительных продавцов фирмы. Как скоро войдет в норму его семейная жизнь, неясно, а пока что большое количество продаж теряется. Есть юридическая возможность ликвидировать выданную этому дилеру торговую привилегию и заменить его. Как вы поступите в этой ситуации?

Ситуация 3. Врач компании стала замечать возрастающее число случаев заболевания эмфиземой легких у рабочих, длительное время работающих на заводе компании. Она сообщает об этом руководству, и ей предлагают продолжать регистрировать число подобных случаев, но никому об этом не сообщать. В следующем году, с увеличением числа заболевших, она приходит к выводу о наличии связи между устарелой вентиляционной системой на различных участках завода и числом заболевших. Она ставит в известность об этом руководство фирмы, и ей снова предлагают продолжать наблюдение, но не проводить анализов и ничего никому не говорить, чтобы не встревожить рабочих. Есть ли у нее моральная обязанность поступать так, как ей велят? Есть ли у нее моральная обязанность предпринимать что-либо другое, кроме того, что ей велят?

Ситуация 4. *Перерабатывающий завод, на котором действуют передовые методы организации производства, заслужил высокую оценку как в нашей стране, так и за рубежом. На завод требуется принять сотрудника на должность координатора программ, в чьи обязанности входит организация и исполнение всех функций, связанных с приемом посетителей и гостей из других организаций, которые примерно раз в месяц приезжают для осмотра завода. Отдел по связям с общественностью настаивает, чтобы с посетителями обращались как с весьма важными персонами и уделяли им максимум внимания. Кандидат обладает высокой квалификацией и приятен в общении, владеет несколькими языками и мог бы идеально подойти на эту должность за исключением одного обстоятельства — он прикован к инвалидному креслу. Хотя в принципе руководство организации не возражает против приема на работу людей с физическими ограничениями, все же оно сомневается, сможет ли данный кандидат выполнять эту работу. Например, каким образом он сможет ездить в аэропорт встречать прибывших гостей, устраивать их в отель, организовывать осмотр завода и т.п.?*

Ситуация 5. *Вы беседуете со способной женщиной, желающей поступить к вам торговым агентом. Уровень ее квалификации выше, чем у мужчин, с которыми вы беседовали ранее. Однако есть подозрения, что ее прием на работу вызовет отрицательную реакцию со стороны ряда ваших нынешних торговых агентов, среди которых нет женщин, и может раздосадовать некоторых важных клиентов фирмы. Как вы поступите в данной ситуации?*

Ситуация 6. *Вы работаете в табачной компании и до сих пор не были убеждены в том, что курение сигареты вызывает рак. Недавно вы познакомились с отчетом об исследовании, в ходе которого со всей очевидностью установлена связь между курением и раковыми заболеваниями. Ваши действия (смените работу, останетесь на прежнем рабочем месте)? Ответ мотивируйте.*

Ситуация 7. *Вам предстоит выбрать одну из трех рекламных кампаний, в общих чертах разработанных рекламным агентством для вашего нового товара. Первая кампания (А) построена на частной информации и принципах «мягкой продажи». Вторая кампания (Б) использует сексуально-чувственные мотивы и преувеличивает выгоды товара. Третья кампания (В) - запутанная, кричащая, вызывающая раздражение, но она наверняка привлечет к себе внимание аудитории. Предварительные тесты показали, что по своей эффективности ролики располагаются в следующем порядке: В, Б и А. Какую из рекламных кампаний предпочтете вы? Почему?*

Ситуация 8. *Что делать, если обнаруживается, что ваша компания (вы ее а)руководитель, б) рядовой сотрудник) вела двойную бухгалтерию на двух различных компьютерах?*

Тема 11. Контрольная работа

Задание 1

Во время делового общения Ваш подчиненный К-в в процессе обсуждения его проекта не принимает Ваших замечаний, «вышел из себя», разговаривает самоуверенно и грубо. Его поведение подрывает Ваш авторитет, ведь на совещании присутствуют все сотрудники вверенного Вам подразделения. Что Вы предпримете? Опишите свои действия.

Задание 2

Молодой девушке (22 года), только что окончившей университет, предстоит встреча с руководителем фирмы, в которой она хочет работать, по поводу ее трудоустройства. Девушка крайне заинтересована в получении этого места. Опишите детали ее имиджа и поведения в момент встречи если:

- а) руководитель — мужчина 40 лет, самоуверенный, несколько жесткий в общении, известен своими «служебными романами» с подчиненными;
- б) руководитель — женщина 30 лет, основавшая данную фирму несколько лет назад и добившаяся своего преуспевания в бизнесе самостоятельно.

Задание 3

Руководитель в эго-состоянии «Критикующего Родителя» говорит подчиненному следующее:
— Вы опять все напутали, Вам ничего нельзя поручить, этот отчет следует переделать!

Представьте возможные варианты ответа подчиненного в различных эго-состояниях, а также опишите последствия каждого из ответов.

Задание 4

Во время предстоящей деловой беседы Вам необходимо будет убедить руководителя принять и одобрить Ваш подход к решению проблемы. Перечислите, какие невербальные средства общения Вы будете использовать во время этой деловой беседы.

Задание 5

На презентации фирмы, сотрудником которой Вы являетесь, Ваш руководитель поручил Вам «опекать и развлекать» лиц, от которых зависит дальнейшее развитие и преуспевание Вашей организации. Вы незнакомы с этими людьми. Как Вы начнете беседу и почему выберете именно такой вариант начала общения?

Задание 6

Руководство предприятия поручило Вам возглавить команду, представляющую Вашу организацию на предстоящих переговорах с конкурентами. Вам предстоит выработать стратегию поведения и выбрать метод ведения переговоров. Конкуренты менее чем Вы заинтересованы в компромиссном решении. У них есть преимущества в позиции, кроме того, они не готовы идти на уступки. В то же время руководителем их команды является педантичный, самоуверенный человек, не склонный преувеличивать свои запросы. Опишите стратегию поведения своей команды и метод ведения переговоров, который Вы предпочтете. Почему Вы остановились именно на этом методе?

Задание 7

В дискуссии на тему «Существует ли дружба между мужчиной и женщиной» Вы отстаиваете позицию, заключающуюся в том, что такая дружба возможна. Составьте перечень аргументов, подтверждающих Вашу точку зрения, а также перечислите основные возможные аргументы Ваших оппонентов.

Задание 8

Определите тип слушателя и опишите средства для привлечения его внимания.

Данный тип людей слушает разумом, причем лишь то, что они хотят слышать, отбрасывая все остальное, они пренебрегают эмоциональным и невербальным аспектами поведения говорящего. Они слушают выборочно, заботясь о том, чтобы услышанное не нарушило их внутреннего равновесия, они часто упускают глубокое значение сказанного.

Тема 13. Личность и организация

СИТУАЦИЯ № 1.

ПРОДАВЕЦ – ЗВЕЗДА.

Когда Владимир был ребенком, родители всегда поощряли его за проявления независимости. В школьные годы он вполне преуспевал и в классе, и вне школы. В начальной школе он всегда старался выступать в роли регулировщика движения или наблюдать за порядком в столовой. Правда, маму беспокоило, что он не особо ладил со своими ровесниками. Но Владимир обычно объяснял это так: «Они мне не нужны, кроме того, многие вещи они не могут делать так же хорошо, как я. А у меня нет времени им помогать, я слишком занят самосовершенствованием». Владимир продолжал преуспевать и в старших классах, и в университете. Он всегда был одним из первых по успеваемости, очень хорошо бегал на длинные дистанции и входил в команду по легкой атлетике. Окончив университет, Владимир пошел работать в крупную страховую компанию и скоро стал одним из лучших агентов. Он очень гордился тем, что был в пятерке самых лучших страховых агентов в течение шести лет из восьми, что он проработал в компании.

В головном офисе страховой компании освободилась вакансия менеджера по продажам. После тщательного поиска руководителя компании рекомендовали на эту должность Владимира, аргументировав это назначение тем, что он хорошо работал в компании и достиг выдающихся результатов.

1.Согласны ли вы с этим назначением?.

2. Если принять во внимание биографию Владимира, какие мотивы из известных вам могут оказаться очень важными для него? Какие мотивы будут менее существенными? Найдите в приведенном примере конкретные подтверждения каждому мотиву. 3. Какого рода мотивация может быть существенной для людей, занимающих должность специалистов по продажам? Какой тип мотивации желателен для людей, занимающих должность менеджера?

СИТУАЦИЯ № 4.

ШКОЛЬНИК – НОВИЧОК.

Василий Петров учился на первом курсе в университете. На зимних каникулах он подрабатывал на самой большой фабрике в родном городе. В первый рабочий день он должен был явиться к начальнику склада. Начальник определил его в небольшую группу, которая отвечала за погрузку и разгрузку транспорта, привозившего на фабрику материалы и увозившего готовую продукцию. После недели работы Василий с удивлением заметил, насколько мал объем выполняемой бригадой работы. Казалось, они только и делают, что стоят и разговаривают, а иногда даже прятались, когда надо было что-то сделать. Часто оказывалось, что Василий один разгружал машину, в то время как другие члены бригады, где – нибудь слонялись. Когда Василий посетовал на это своим сослуживцам, они дали понять, что если ему что – то не нравится – он может уйти, но если он пожалуется начальству, то пожалеет об этом. Хотя Василий сознательно был исключен из жизни бригады), не проводил перерывы с остальными рабочими, а по пятницам не пил вместе с ними пиво в баре напротив фабрики), однажды он подошел к старшему члену бригады и сказал: «Вы что, ребята? Я просто стараюсь делать свою работу. Платят неплохо, вот и не слоняюсь без дела. Через несколько дней я опять уеду в университет, и мне хотелось бы получше вас всех узнать. Но, честно говоря, я рад тому, что не такой, как вы, ребята». Рабочий ответил ему: «Сынок, если бы ты побыл здесь с мое, ты был бы таким же».

1. Объясните причины формирования такого типа рабочей бригады.
 2. Каков был статус Василия в бригаде? Почему?
- Почему Василий не был принят в группу? Согласны ли вы с последним высказыванием старшего рабочего? Поясните ваш ответ.

Тема 15. Лидерство и власть в организации

СИТУАЦИЯ № 1

КАК ЭТО ВСЕ МОЖЕТ МНЕ ПОМОЧЬ?

Наталья Иванова хочет стать менеджером. Ей нравится дисциплины бухучета, финансов и маркетинга. Каждый из них дает ей четкие ответы на определенные вопросы. Теперь же профессор, читающий курс организационное поведение, говорит ей, что существует очень немного четких ответов, когда речь заходит об управлении людьми. Профессор обсудил некоторые возникающие проблемы, связанные с окружающей средой и исторические основы этой области и сказал, что концепции наук о поведении играют важную роль в его курсе. Наталья пребывает в недоумении. Она поступила в университет, чтобы научиться тому, как стать эффективным менеджером, но данный курс, без всякого сомнения, не имеет такой цели.

1. Как бы вы успокоили Наталью? Каким образом курс организационного поведения будет способствовать превращению студента его изучающего в хорошего менеджера?
2. Почему профессор обратил особое внимание на проблемы, порожаемые окружающей средой?

3. Чем курс организационного поведения отличается от таких дисциплин, как бухгалтерский учет, финансы и маркетинг?

СИТУАЦИЯ № 2.

ЧЕРЕСЧУР ДОБРЫЙ ПО ОТНОШЕНИЮ К ЛЮДЯМ.

Иван только что закончил университет по специальности менеджер организации и начал работать в фирме, принадлежащей его отцу. Где занято 25 неквалифицированных работников. В первую же неделю работы отец вызвал Ивана к себе в кабинет и сказал: «Иван, я наблюдал за тем, как ты работаешь с людьми, на протяжении последних двух дней. Мне очень неприятно, но я должен тебе кое-что сказать. Ты слишком добрый по отношению к людям. Я. Знаю, что тебя учили в университете всей этой ерунде о человеческих взаимоотношениях, но здесь это не работает. Однако поверь мне, существуют другие способы управления людьми, чем просто быть добрым по отношению к ним».

1. Как бы вы отреагировали на замечания отца, оказавшись на месте Ивана?
2. Как бы вы объяснили отцу Ивана необходимость по-новому взглянуть на управление персоналом?

Опрос

Тема 1. Понятие делового общения

1. Понятие «деловое общение».
2. Виды делового общения (официальное, неофициальное, контактное, межличностное, массовое и т.д.).
3. Уровни делового общения.
4. Принципы делового общения (цель, первые впечатления, поведение собеседника, тон беседы).
5. Функции делового общения.
6. Эффективность делового общения.
7. Этические нормы делового общения.
8. Этапы делового общения: установление контакта, ориентация в ситуации, обсуждение вопросов, принятие решения, достижение цели, выход из контакта.

Тема 2. Структура и функции делового общения

1. Назовите три стороны общения и объясните их взаимосвязь.
2. В чем заключаются функции общения?
3. Перцептивная сторона делового общения: понятие социальной перцепции, механизмы межличностного восприятия, эффекты межличностного восприятия, способы борьбы с бессознательными искажениями образа делового партнера
4. Интерактивная сторона делового общения: основные теории интеракции, манипулятивная интеракция, основные группы манипулятивных уловок: организационно- процедурные, логические и психологические
5. Коммуникативная сторона делового общения: виды коммуникативных барьеров, техники активного слушания – основа коммуникативной компетентности, техники регуляции эмоционального состояния, вербальный и невербальный каналы передачи информации

Тема 3. Имидж делового человека

1. Понятие имиджа и его компоненты
2. Виды имиджа формирующей информации

3. Значение имиджа в деловой сфере
4. Факторы, влияющие на внешнее впечатление (внешний вид, окружающие человека люди, вещи, речь, манеры)
5. Личностный имидж. Профессиональный имидж и карьера
6. Позитивный деловой имидж и деловая коммуникация

Тема 5. Вербальные средства общения

1. Сущность вербального общения.
2. Виды вербального общения
3. Правила и приемы вербального общения
4. Структура речевого общения.
5. Некоторые принципы речевого общения.
6. Культура речи.
7. Барьеры речи.

Тема 6. Невербальные средства общения

1. Специфика невербального общения.
2. Функции невербальной коммуникации
3. Компоненты невербальной коммуникации: визуальные (кинестика, жесты, мимика, позы, проксемика), акустические (голос и интонация) и тактильные (прикосновения).
4. Средства невербальной коммуникации: телесный контакт; дистанция между общающимися; ориентация, т.е. положение сидящих или стоящих партнеров по отношению друг к другу; внешний вид; поза тела; кивок головой; выражение лица (мимика); жесты; взгляд; паравербальные и экстравербальные сигналы.
5. Паралингвистические особенности невербальной коммуникации.
6. Зоны и дистанция в деловой коммуникации. Интимная зона. Личная зона. Социальная зона. Публичная зона (зона общения).

Тема 7. Деловая беседа

1. Понятие деловой беседы.
2. Основные функции деловой беседы.
3. Правила проведения деловой беседы
4. Этапы деловой беседы
5. Задачи деловой беседы
6. Деловая беседа по телефону
7. Особенности телефонного разговора
8. Как вести себя во время телефонного разговора

Тема 8. Совещание как средство делового общения

1. Какие типы совещаний вы знаете?
2. Что включает в себя подготовка деловых совещаний?
3. Каковы профессиональные цели деловых совещаний?
4. Что необходимо предусмотреть организатору совещания?
5. Что нужно знать, чтобы контролировать дискуссию?
6. Какие можно выделить типы участников совещания?
7. Какие требования предъявляются к ведущему деловое совещание?

Тема 9. Деловые переговоры

1. Переговорный процесс – вид делового взаимодействия.

2. Характер деловых переговоров, определение их целей, организация.
3. Этапы и тактика ведения деловых переговоров.
4. Психологические и этические основы переговорного процесса.
5. Специфика переговоров как формы делового общения.
6. Критерии классификации видов переговоров: целевая ориентация, характер предмета, сфера социальной деятельности.
7. Основные функции переговоров: информативная, коммуникативная, регулятивно-координационная, контрольная.
8. Подготовка к переговорам, ее организационные аспекты: формирование делегации на переговорах.
9. Тактические приемы процесса: «уход», «выжидание», «салями», «пакетирование», «выдвижение требований в последний момент», «упреждающая аргументация» и т.п.

Реферат

Тема 1. Понятие делового общения

1. Развитие представлений об общении как специфическом виде деятельности.
2. Основные отличия общения от предметной деятельности.
3. Подход к общению как к творческой деятельности.
4. Функции общения.
5. Аналитические модели межличностного общения.

Тема 4. Контрольная работа

Тематика для написания рефератов

1. Способы воздействия партнеров друг на друга: заражение, внушение, убеждение, подражание.
2. Виды и формы делового общения. Деловая беседа, приемы влияния на партнера.
3. Речевые аспекты переговорного процесса.
4. Стили и особенности ведения деловых переговоров.
5. Культура речи делового человека. Тактика использования речевых средств.
6. Невербальные особенности делового общения.
7. Спор, дискуссия, полемика в процессе делового общения.
8. Конфликтные ситуации в деловом общении и способы их разрешения.
9. Имидж делового человека. Внешний вид, поведение.
10. Модели поведения и тактика общения в деловой сфере.
11. Детерминация поведения личности в деловом общении.
12. Этапы делового общения, особенности поведения на каждом из них.
13. Стратегии ведения переговоров, использование психологических и этических способов влияния на их процесс.
14. Деловое общение в рабочей группе. Модели поведения делового общения.
15. Социально-психологический климат коллектива и его влияние на деловые отношения.
16. Проблема лидерства и деловые отношения.
17. Стресс и его влияние на процесс делового общения.
18. Этика делового общения: общие принципы и образцы поведения.
9. Этикет и культура делового общения.
20. Правила общения по телефону.

21. Деловые совещания: подготовка, проведение, принятие решений.
22. Современные информационные технологии как средство повышения эффективности деловой коммуникации.
23. Презентация как вид делового общения.

Собеседование

Тема 12. Групповая динамика в организации

1. Функциональная роль личности в организации.
2. Индивидуальные свойства и психологические особенности работников организации.
3. Психические процессы, свойства и состояния личности.
4. Факторы, определяющие поведение личности
5. Психотипы поведения работников.
6. Самоподача, самооценка и самореализация личности.
7. Особенности индивидуального поведения человека в современной организации.
8. Модели поведения. Теория Х и Теория У Д. Макгрегора.
9. Факторы, определяющие поведение. Усвоение. Убеждения, научение и отношения.
10. Психотипы поведения руководителей и подчиненных в организации.

Тема 13. Личность и организация

1. Функциональная роль личности в организации.
2. Индивидуальные свойства и психологические особенности работников организации.
3. Психические процессы, свойства и состояния личности.
4. Факторы, определяющие поведение в организации.
5. Психотипы поведения работников.
6. Самоподача, самооценка и самореализация личности.
7. Назовите личные качества и профессиональные способности сотрудников, выполняющих функции менеджеров и администраторов фирм.
8. По каким внешним признакам можно определить деловые качества человека?

Тема 14. Деловой конфликт и пути его разрешения

1. Конфликт, сущность и источники.
2. Диагностика конфликта.
3. Фазы развития.
4. Стратегия поведения в конфликте.
5. Пути и этапы разрешения конфликтов.
6. Психофизиология стресса
7. Последствия стресса
8. Социально-психологическая структура коллектива.
9. Социально-психологические процессы в группе.
10. Формальные и неформальные группы.

Тема 15. Лидерство и власть в организации

1. Определить, что такое власть
2. Представить различные классификации власти
3. Дать определение лидерству
4. Выявить современные теоретические типы лидерства
5. Представить широко признанные стили лидерства

6. Выделить и проанализировать навыки необходимые для осуществления эффективного лидерства.
7. Смысл власти и ее классификация
8. Лидерство истоки и процесс
9. Теории лидерства
10. Лидерство: стили, деятельность и навыки

Тестирование

Тема 1. Понятие делового общения

1. Деловое общение – это сложный многоплановый процесс развития контактов между людьми в...

а. служебной сфере

б. сфере общения

в. процессе взаимодействия

г. личном плане

2. Специфической особенностью Делового общения является...

а. неограниченность во времени

б. регламентированность

в. отсутствие норм и правил

г. разговор по душам

3. Деловой этикет включает в себя группы правил

а. нормы, взаимодействие равных по статусу

б. наставления, определенный контакт руководителя и подчиненного

в. требования руководителя к высшему управленческому звену

г. приказы подчиненного для руководителя

4. Установка контакта (знакомства) в Деловом общении предполагает

а. соблюдение нейтралитета

б. нарушение правил этикета

в. понимание другого человека

г. представление себя другому человеку

5. Служебные контакты должны строиться на...

а. партнерских началах

б. взаимном интересе

в. личной выгоде

г. корыстном интересе

6. По способу обмена информацией различают Деловое общение:

а. печатное

б. устное деловое общение

в. письменное

г. приказное

7. Устные виды Делового общения разделяются на...

а. монологические

б. групповые

в. письменные

г. печатные

8. Письменные виды Делового общения – это...

а. отчет, справка

б. докладная, акт

в. объяснительные записки

г. многочисленные служебные документы

1 9. Для уяснения проблемы при Деловом общении целесообразно задавать вопрос открытого типа, на который требуется ответ...

а. развернутый

б. однозначный

в. двусмысленный

г. неопределенный

10. Наиболее распространенной формой Делового общения является...

а. монолог

б. общение группой

в. диалоговое общение

г. молчание

Тема 5. Вербальные средства общения

1. Знаковая система - это

- а) совокупность знаков устроенных определенным образом;
- б) соотносительность знака с определенным понятием;
- в) полное или частичное повторение сообщения.

2. Важнейшей функцией речи является:

- а) коммуникативная;
- б) экспрессивная;
- в) апеллятивная.

3. Какая функция языка является частной:

- а) апеллятивная;
- б) фатическая;
- в) коммуникативная.

4. Информация - это

- а) сведения которые представляют определенный интерес для людей и которыми люди обмениваются в процессе общения;
- б) полное или частичное повторение сообщения, которое сопровождает получение новых данных;
- в) это устные и письменные сообщения.

5. Вербальные коммуникации - это

- а) устные и письменные сообщения;
- б) знаковые системы;
- в) соотносительность знака с определенным понятием.

6. Самая полная и совершенная система коммуникации - это

- а) информация;
- б) знаковая система;
- в) человеческий язык

7. Вербальные коммуникации осуществляются с помощью:

- а) жестов
- б) информационных технологий
- в) определенного темпа речи
- г) похлопываний по плечу
- д) устной речи

8. Общение - это:

- а) процесс передачи информации
- б) процесс установления контактов между людьми
- в) процесс формирования и развития личности
- г) все ответы верны

9. Можно ли назвать речевым общение между глухонемыми людьми?

- а) да
- б) нет

10. Речевой этикет - это

- а) наука, объектом которой является мораль, нравственность
- б) правила поведения в колледже

- в) совокупность правил поведения
- г) правила, которые регулируют речевое поведение

11. К видам речевой деятельности не относятся

- а) Говорение
- б) Слушание
- в) Письмо
- г) Рассуждение

12. К типам речевой коммуникации по целям относятся:

- а) информирование
- б) публичная речь
- в) развлечение
- г) убеждение

Тема 7. Деловая беседа

1. Главное требование культуры общения по телефону – это...

а. краткость (лаконичность) изложения

б. длительность общения

в. четкость изложения

г. жесткость в разговоре

2. Деловые беседы и переговоры осуществляются в форме...

а. невербальной

б. вербальной

в. рефлексивной

г. нерефлексивной

3. Деловые беседы часто проходят...

а. на улице

б. в формальной обстановке

в. в общественном транспорте

г. в неформальной обстановке

4. Деловая беседа может...

а. предварять переговоры

б. вредить переговорам

в. быть их составной частью

г. способствовать конфликтной ситуации

5. Первым этапом переговорного процесса может быть...

а. ультиматум

б. ознакомительная встреча (деловая беседа)

в. обсуждение претензий

г. встреча экспертов

6. Общаясь через переводчика, необходимо соблюдать следующие правила...

а. сопровождать речь поговорками

б. говорить медленно, четко формулируя мысли

в. говорить большой объем материала

г. учитывать реакцию партнеров

7. Овладение навыками Делового общения является необходимым для будущих деловых людей

а. менеджеров

б. воспитателей детского сада

в. обходчиков путей

г. экономистов

8. Общение всегда есть диалог

а. одного человека с другим

б. наедине с собой

в. человека с машиной

г. технических устройств

9. Профессиональное общение руководителя зависит от...

а. характера взаимосвязей и взаимоотношений с подчиненными

б. установок и ценностей руководителя

в. характера взаимосвязей и взаимоотношений с коллегами

г. все ответы верны

10. Основными объектами управляющих воздействий руководителя являются...

а. вышестоящее руководство

б. работники

в. партнеры

г. организация в целом

11. Основная задача руководителя в процессе управления людьми состоит во взаимодействии с...

а. персоналом

б. высшим руководством

в. подрядчиками

г. клиентами

12. Управленческая деятельность часто протекает на фоне действия ситуаций...

а. противоположных

б. конфликтных

в. любовных

г. нестандартных

13. Деловые беседы в области управленческой деятельности представляют собой целенаправленную коммуникацию...

а. с заранее планируемым эффектом и результатом

б. происходящую случайно

в. с непредсказуемым заранее эффектом и результатом

г. носящую информативный характер

14. Деловая беседа...

а. характеризуется частым переходом от одной темы к другой

б. направлена на достижение определенных производственных задач и проблем

в. позволяет выбрать соответствующие решения и реализовать их

г. отличается разнообразием обсуждаемых тем

15. Преимущества Деловой беседы как формы взаимной коммуникации обусловлены прежде всего...

а. повышением компетентности руководителя за счет предложений и мнений партнера

б. невозможностью дифференцированного подхода к учету всех факторов проблемы

в. ощущением собственной слабости в решении проблем

г. непониманием всех участников процесса

16. Для достижения оптимального эффекта в процессе Делового общения руководитель должен настраивать своего партнера на местное решение проблемы, учитывая, прежде всего его...

а. авантюризм

б. профессиональный уровень

в. малоопытность

г. полномочия и сферу ответственности

17. Проводя кадровую беседу, руководитель должен учитывать типичные черты характера своего собеседника, которые по-разному проявляются в отношении к:

а. своему коллективу

б. делу

в. политике

г. искусству

18. При приёме на работу в кадровой беседе оценивают претендента по:

а. умению спорить

б. способности к общению

в. внешнему виду

г. невнимательности к говорящему

19. Деловая беседа при увольнении сотрудника отличается от собеседования при приёме на работу, прежде всего по:

а. времени

б. комфортности

в. цели

г. методу

20. Проблемная или дисциплинарная беседа предназначена, прежде всего, для того, чтобы...

а. выяснить детали проблемной ситуации

б. получить информацию для решения проблемы

в. использовать власть для наказания виновных

г. наложить штрафные санкции

Тема 8. Совещание как средство делового общения

1. Деловое совещание представляет собой:
 - а) форму коллегиального обсуждения вопросов с целью информирования и принятия решений;
 - б) форму воздействия на общественное мнение;
 - в) форму знакомства общественности с точкой зрения фирмы;
 - г) форму обмена информацией с деловым партнером.
2. Отметьте виды совещаний:
 - а) совещание с целью принятия решения;
 - б) совещание с целью общения;
 - в) информативное совещание;
 - г) творческое совещание.
3. Деловое совещание по длительности не должно превышать:
 - а) одного часа;
 - б) полутора-двух часов;
 - в) трех часов;
 - г) четырех часов.
4. Наилучшим временем проведения совещания являются:
 - а) начало рабочего дня;
 - б) первая половина рабочего дня;
 - в) вторая половина рабочего дня;
 - г) конец рабочего дня.
5. Оптимальным является следующее число участников совместного обсуждения:
 - а) 3-5;
 - б) 6-7;
 - в) 9—11;
 - г) 30-40.

Тема 9. Деловые переговоры

1. Переговоры представляют собой:
 - а) форму коллегиального обсуждения вопросов;
 - б) форму достижения соглашения по проблемам, затрагивающим интересы деловых партнеров;
 - в) форму обмена информацией с деловыми партнерами;
 - г) форму воздействия на общественное мнение.
2. Главными функциями переговоров является:
 - а) высказывание своей точки зрения;
 - б) разрешение спорных вопросов;
 - в) нахождение путей сотрудничества;
 - г) получение удовольствия от общения.
3. Стратегия принципиальных переговоров предполагает:
 - а) анализ взаимных интересов участников переговоров;
 - б) анализ позиций участников переговоров;
 - в) учет только своих интересов каждой стороной переговоров;
 - г) стремление получить одностороннюю выгоду.
4. Отметьте принципы, лежащие в основе стратегии принципиальных переговоров:
 - а) разграничение между проблемой и личностями;

- б) отождествление человеческих качеств и позиций партнеров;
 - в) использование субъективных критериев;
 - г) использование объективных критериев.
5. Отметьте принципы, лежащие в основе стратегии принципиальных переговоров:
- а) сосредоточенность на позициях, а не на интересах;
 - б) сосредоточенность на интересах, а не на позициях;
 - в) поиск взаимовыгодных вариантов;
 - г) игнорирование интересов партнеров.
6. Стратегия соперничества реализуется через:
- а) позиционный торг;
 - б) конструктивный поиск совместного решения;
 - в) взаимный учет интересов;
 - г) плодотворное сотрудничество.
7. К конструктивным тактическим приемам ведения переговоров относятся:
- а) постепенное повышение сложности обсуждаемых вопросов;
 - б) выдвижение требований по нарастающей;
 - в) принятие первого предложения партнера;
 - г) разделение проблемы на отдельные составляющие.
8. К деструктивным тактическим приемам ведения переговоров относятся:
- а) отказ от собственных требований;
 - б) постепенное повышение сложности обсуждаемых вопросов;
 - в) выдвижение требований в последнюю минуту;
 - г) расстановка ложных акцентов в собственной позиции;
 - д) разделение проблемы на отдельные составляющие;
 - е) выдвижение требований по нарастающей;
 - ж) выдвижение ультиматума.

Тема 12. Групповая динамика в организации

Вопрос 1. Общение - это:

- а) Все ответы верны
- б) Процесс передачи информации
- с) Процесс установления контактов между людьми
- д) Процесс формирования и развития личности

Вопрос 2. Вербальные коммуникации осуществляются с помощью:

- а) Жестов
- б) Информационных технологий
- с) Определенного темпа речи
- д) Похлопываний по плечу
- е) Устной речи

Вопрос 3. К средствам невербальной коммуникации относятся:

- а) Все ответы верны
- б) Кинесика
- с) Проксемика
- д) Такетика

Вопрос 4. Персональная дистанция в процессе общения:

- а) 120-350см
- б) 15-50см
- с) 50-120см
- д) Свыше 350см

Вопрос 5. Деловой стиль взаимодействия партнеров включает:

- a) Ослабление контроля за социально-статусными и этикетными нормами
- b) Признание ценности и значимости поведенческих действий друг друга
- c) Рациональное использование партнерами поддерживающих техник
- d) Умение партнеров адаптировать собственные профессиональные знания к каждой деловой ситуации

Вопрос 6. Деловые партнеры с визуальной модальностью мыслят преимущественно:

- a) Аудиальными образами
- b) Зрительными образами
- c) Тактильными образами

Вопрос 7. Информационно-силовое обеспечение манипулятора в манипулятивных технологиях делового общения складывается из совокупного взаимодействия:

- a) Когнитивно-рациональных сил адресата психологического воздействия
- b) Личностно-психологических сил манипулятора
- c) Привлеченных (заимствованных) сил, которые создаются другими личностями
- d) Статусно-ресурсных сил манипулятора

Вопрос 8. К механизмам манипулятивного воздействия относятся:

- a) Механизмы присоединения и внедрения, которые использует манипулятор
- b) Потребности, склонности, мотивации адресата манипуляции
- c) Психические автоматизмы и комплексы адресата манипуляции
- d) Психотехнические приемы манипулятивного воздействия

Вопрос 9. К наиболее применяемым в технологиях делового общения техникам активной антиманипулятивной защиты можно отнести:

- a) Временное прерывание адресатом делового контакта с манипулятором
- b) Использование партнером-адресатом психотехнических приемов встречной манипуляции
- c) Преобразование партнером-адресатом коммуникативных сигналов манипулятора с учетом собственных интересов
- d) Целенаправленную тотальную психологическую атаку на манипулятора

Вопрос 10. К основным манипулятивным техникам психического воздействия в деловом общении относятся техники:

- a) «Ложного вовлечения»
- b) Запутывания
- c) Расположения
- d) Скрытого принуждения
- e) Убеждения

Тема 14. Деловой конфликт и пути его разрешения

1. Ситуация, когда лидер обсуждает с подчиненными возникшую проблему и решение принимает вся группа, характерна для следующего стиля лидерства:

- a) консультативный;
- b) демократический;
- b) патерналистский.

2. Ситуация, в которой лидер получает необходимую информацию от подчиненных, обдумывает ее и сам принимает решение, характерна для следующего стиля лидерства:

- a) авторитарного;
- b) коллективного;
- b) консультативного.

3. В соответствии с «решеткой лидерства» минимальное внимание к людям и максимальное внимание к производству характерно для следующего стиля управления:

- а) авторитарного;
- б) манипулирования;
- в) по методу загородного клуба.

4. Высокая степень учета собственных интересов и пренебрежение интересами другой стороны характерно для следующего типа реакции на конфликт:

- а) соревнование;
- б) сотрудничество;
- в) соперничество.

5. По содержанию коммуникации в организации классифицируют на:

- а) формальные (официальные) и неформальные (личные);
- б) устные, письменные, электронные;
- в) открытые и закрытые.

6. Какими характеристиками определяется сила культуры организации:

- а) глубина, «толщина», приоритетность;
- б) «толщина», степень разделяемости культуры членами организации, ясность приоритетов культуры;
- в) степень разделяемости культуры членами организации, ясность приоритетов культуры;

7. На каких уровнях возможно сопротивление изменениям в организации:

- а) управленческом и производственном;
- б) организационном, групповой, индивидуальном;
- в) поведенческом, исполнительном, личностном.

8. Кто является основоположником теории организационных перемен:

- а) К.Левин;
- б) А.Фойоль;
- в) Э. Мэйо.

9. Комплексное управление качеством относится к:

- а) революционным изменениям;
- б) эволюционным изменениям;
- в) текущему управлению.

10. Инновации относятся к:

- а) революционным изменениям;
- б) эволюционным изменениям;
- в) текущему управлению.

11. В зависимости от сочетания основополагающих составляющих поведения, сколько предельных типов поведения человека в организации выделяют:

- а) четыре;
- б) два;
- в) три.

12. Сколько выделяют типов научения поведению в организации:

- а) три (рефлекторный, закрепления, обучение на основе наблюдения);
- б) два (поощрения и наказания);
- в) один (мотивации).

13. Конформизм характеризуется тем, что:

- а) новым членом организации не принимаются никакие нормы и ценности;
- б) новым членом организации принимаются все нормы и ценности;
- в) новым членом организации основные нормы и ценности не приняты, но соблюдаются не обязательные нормы и ценности, маскирующие неприятие основных норм и ценностей;

14. Как называется стратегия, которая определяется принятием эффективных управленческих решений и позволяет организации поддерживать работоспособное состояние:

- а) эффективных сотрудников-профессионалов;
- б) стратегия основательных решений;
- в) стратегия действенности.

15. Стратегия, состоящая в том, что сотрудникам помогают понять и самостоятельно достигать поставленных целей взамен их преданного отношения к форме называется:

- а) лояльности и преданности;
- б) стратегия сотрудничества;
- в) стратегия организационного риска.

4.3 Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме зачета

Типовые вопросы зачета (УК-6)

1

1. Понятие делового общения
2. Основные характеристики общения по содержанию, функциям и сторонам
3. Основные характеристики общения по манере и видам
4. Классификация видов общения Личность в процессе общения
5. Классификация видов общения М. С. Кагана
6. Классификация видов общения А. А. Леонтьева и В. Н. Сагатовского
7. Классификация видов общения Бернарда и Хекинса и Стейнберга
8. Общение в речевом этикете.
9. Речь и язык делового общения.
10. Выразительные средства общения.
11. Речевая культура делового разговора.
12. Основные требования к деловому разговору.
13. Понятие речевого этикета.
14. Пути формирования имиджа делового человека.
15. Имидж деловой женщины.
16. Имидж делового мужчины.
17. Развитие и сущность понятия «имидж».
18. Этические принципы делового общения.
19. Основные принципы этикета.
20. Основные формы делового общения
21. Деловые переговоры как форма делового общения
22. Общая характеристика совещания как формы делового общения

23. Правила подготовки и проведения совещания
24. Понятие деловой беседы
25. Этапы, принципы и правила проведения деловой беседы
26. Особенности ведения деловой дискуссии
27. Собеседование как форма делового общения
28. Виды собеседования
29. Этапы, принципы и правила проведения собеседования
30. Спор как вид делового общения
31. Основные требования к культуре спора
32. Этапы дискуссии
33. Основные документы делового общения
34. Деловая переписка как вид письменного, делового общения
35. Рекламный текст как вид деловой письменной коммуникации.
36. Пресс-релиз в деловом общении
37. Презентация в деловом общении
38. Формы проведения презентаций.

2

1. Сущность и содержание организационного поведения.
2. Системный подход в организационном поведении.
3. Взаимодействие личности и организации.
4. Ролевое поведение в организации.
5. Деловая карьера в организации.
6. Сущность мотивации трудового поведения персонала.
7. Теория мотивации.
8. Содержательные теории организации.
9. Процессные теории мотивации.
10. Характеристики мотивов поведения.
11. Управление мотивации поведения.
12. Рабочие группы. Типы, механизм взаимодействия.
13. Команды и командообразование.
14. Концепция организационного развития.
15. Конфликт. Понятие, структура, этапы, классификация.
16. Управление конфликтом.
17. Сущность и динамика стрессов.
18. Симптомы стресса и психические состояния.
19. Управление стрессом.
20. Конструирование структуры организации.
21. Управление поведением организации.
22. Коммуникации в организации. Сущность и виды.
23. Коммуникативные барьеры.
24. Понятие лидерства.
25. Основные теории лидерства.
26. Формы власти и влияния в организации.
27. Сущность, причины и объекты изменений и поведений.
28. Управление изменениями.
29. Соппротивление изменениям и их преодоление.
30. Принципы маркетинга в организационном поведении.
31. Управление поведением клиентуры организации.

32. Маркетинговая поведенческая культура организации.
33. Поведенческая ориентация персонала.
34. Организационное поведение в международном контексте.
35. Модели национальной культуры.
36. Модели управления человеческими ресурсами.
37. Эволюция концепции управления человеческими ресурсами.
38. Механизм управления человеческими ресурсами.
39. Современные мотивационные модели.
40. Понятие организации.
41. Типы организаций.
42. Организационная структура.
43. Типы организационных структур.
44. Современный подход к управлению организацией.
45. Жизненный цикл организации.
46. Организация и внешняя среда.
47. Система организационного поведения.
48. Современные и перспективные теории организационного поведения.

Типовые задания для зачета (УК-6)

Ситуация № 1.

Вы получили два срочных задания: от непосредственного и вышестоящего начальника. Необходимо срочно начать работу, времени для согласования сроков нет.

Варианты решения ситуации:

- А. Начну выполнять задание того, кого больше уважаю.
- Б. Буду выполнять задание наиболее важное на мой взгляд.
- В. Сначала выполню задание вышестоящего начальника.
- Г. Буду выполнять задание непосредственного начальника.

Ситуация № 2.

Хозяин кабинета сказал: «Слушаю Вас», но сам при этом пишет. Какой вариант делового общения приемлем в данной ситуации:

- А. Поприветствовать руководителя.
- Б. Молчать и ждать.
- В. Громко кашлянуть.
- Г. Сказать, что придете в следующий раз.

Ситуация № 3.

Руководитель говорит женщине «бальзаковского» возраста, что он уже второй раз справляется о нужном документе. Она отвечает: «Я хочу сделать как можно лучше. Если я не устраиваю Вас, скажите прямо!».

Варианты ответов руководителя:

- А. Не нервничайте, не вижу повода.
- Б. Вам трудно работать со мной, может с возрастом у меня характер портится.
- В. Почему Вы делаете такие выводы?
- Г. Я знаю, что вы старательны. Наверное, я не сказал Вам, как срочно нужен этот документ.

Ситуация № 4.

Вы – руководитель делегации, ведете переговоры по поводу получения крупного контракта. Вдруг в середине переговоров один из членов вашей делегации выступает с инициативой, которая идет вразрез с вашими планами. Что предпринять?:

- А. Попросить сделать перерыв и во время перерыва переговорить с подчиненным.
- Б. Жестко осадить подчиненного во время переговоров.

В. В ходе переговоров сказать подчиненному в достаточно мягкой форме, что он ошибся.

Г. Признать правоту подчиненного и изменить свои планы.

4.4. Шкала оценивания промежуточной аттестации

Оценка	Компетенции	Дескрипторы (уровни) – основные признаки освоения (показатели достижения результата)
«зачтено»	УК-6	Знает методы планирования и организации профессиональной деятельности.¶Умеет применять методы планирования и организации профессиональной деятельности.¶Владеет навыком планирования работы органа публичной власти, распределения функций, полномочий и ответственности между исполнителями.¶
«не зачтено»	УК-6	Не знает методы планирования и организации профессиональной деятельности.¶Не умеет применять методы планирования и организации профессиональной деятельности.¶Не владеет навыком планирования работы органа публичной власти, распределения функций, полномочий и ответственности между исполнителями.¶

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

5.1 Методические указания по организации самостоятельной работы обучающихся:

Приступая к изучению дисциплины, в первую очередь обучающимся необходимо ознакомиться содержанием рабочей программы дисциплины (РПД), которая определяет содержание, объем, а также порядок изучения и преподавания учебной дисциплины, ее раздела, части.

Для самостоятельной работы важное значение имеют разделы «Объем и содержание дисциплины», «Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины» и «Материально-техническое обеспечение дисциплины, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы».

В разделе «Объем и содержание дисциплины» указываются все разделы и темы изучаемой дисциплины, а также виды занятий и планируемый объем в академических часах.

В разделе «Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины» указана рекомендуемая основная и дополнительная литература.

В разделе «Материально-техническое обеспечение дисциплины, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы» содержится перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем, необходимых для освоения дисциплины.

5.2 Рекомендации обучающимся по работе с теоретическими материалами по дисциплине

При изучении и проработке теоретического материала необходимо:

- просмотреть еще раз презентацию лекции в системе MOODLe, повторить законспектированный на лекционном занятии материал и дополнить его с учетом рекомендованной дополнительной литературы;
- при самостоятельном изучении теоретической темы сделать конспект, используя рекомендованные в РПД источники, профессиональные базы данных и информационные справочные системы;
- ответить на вопросы для самостоятельной работы, по теме представленные в пункте 3.2 РПД.
- при подготовке к текущему контролю использовать материалы фонда оценочных средств (ФОС).

5.3 Рекомендации по работе с научной и учебной литературой

Работа с основной и дополнительной литературой является главной формой самостоятельной работы и необходима при подготовке к устному опросу на семинарских занятиях, к дебатам, тестированию, экзамену. Она включает проработку лекционного материала и рекомендованных источников и литературы по тематике лекций.

Конспект лекции должен содержать реферативную запись основных вопросов лекции, в том числе с опорой на размещенные в системе MOODLe презентации, основных источников и литературы по темам, выводы по каждому вопросу. Конспект может быть выполнен в рамках распечатки выдачи презентаций лекций или в отдельной тетради по предмету. Он должен быть аккуратным, хорошо читаемым, не содержать не относящуюся к теме информацию или рисунки.

Конспекты научной литературы при самостоятельной подготовке к занятиям должны содержать ответы на каждый поставленный в теме вопрос, иметь ссылку на источник информации с обязательным указанием автора, названия и года издания используемой научной литературы. Конспект может быть опорным (содержать лишь основные ключевые позиции), но при этом позволяющим дать полный ответ по вопросу, может быть подробным. Объем конспекта определяется самим студентом.

В процессе работы с основной и дополнительной литературой студент может:

- делать записи по ходу чтения в виде простого или развернутого плана (создавать перечень основных вопросов, рассмотренных в источнике);
- составлять тезисы (цитирование наиболее важных мест статьи или монографии, короткое изложение основных мыслей автора);
- готовить аннотации (краткое обобщение основных вопросов работы);
- создавать конспекты (развернутые тезисы).

5.4. Рекомендации по подготовке к отдельным заданиям текущего контроля

Собеседование предполагает организацию беседы преподавателя со студентами по вопросам практического занятия с целью более обстоятельного выявления их знаний по определенному разделу, теме, проблеме и т.п. Все члены группы могут участвовать в обсуждении, добавлять информацию, дискутировать, задавать вопросы и т.д.

Устный опрос может применяться в различных формах: фронтальный, индивидуальный, комбинированный. Основные качества устного ответа подлежащего оценке:

- правильность ответа по содержанию;
- полнота и глубина ответа;
- сознательность ответа;
- логика изложения материала;
- рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи;
- своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе;
- использование дополнительного материала;
- рациональность использования времени, отведенного на задание.

Устный опрос может сопровождаться презентацией, которая подготавливается по одному из вопросов практического занятия. При выступлении с презентацией необходимо обращать внимание на такие моменты как:

- содержание презентации: актуальность темы, полнота ее раскрытия, смысловое содержание, соответствие заявленной темы содержанию, соответствие методическим требованиям (цели, ссылки на ресурсы, соответствие содержания и литературы), практическая направленность, соответствие содержания заявленной форме, адекватность использования технических средств учебным задачам, последовательность и логичность презентуемого материала;
- оформление презентации: объем (оптимальное количество), дизайн (читаемость, наличие и соответствие графики и анимации, звуковое оформление, структурирование информации, соответствие заявленным требованиям), оригинальность оформления, эстетика, использование возможности программной среды, соответствие стандартам оформления;
- личностные качества: ораторские способности, соблюдение регламента, эмоциональность, умение ответить на вопросы, систематизированные, глубокие и полные знания по всем разделам программы;

- содержание выступления: логичность изложения материала, раскрытие темы, доступность изложения, эффективность применения средств ИКТ, способы и условия достижения результативности и эффективности для выполнения задач своей профессиональной или учебной деятельности, доказательность принимаемых решений, умение аргументировать свои заключения, выводы.

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

6.1 Основная литература:

1. Бабаева, А. В., Мамина, Р. И. Деловое общение и деловой этикет. - Весь срок охраны авторского права; Деловое общение и деловой этикет. - Санкт-Петербург: Петрополис, 2019. - 192 с. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/84671.html>
2. Деловое общение : учебное пособие. - 7-е изд., пересм.. - Москва: Дашков и К°, 2018. - 524 с. - Текст : электронный // ЭБС «Университетская библиотека онлайн» [сайт]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=496102>
3. Джордж, Дж. М., Джоунс, Г. Р. Организационное поведение. Основы управления : учебное пособие для вузов. - 2021-02-20; Организационное поведение. Основы управления. - Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2015. - 460 с. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/52063.html>
4. Згонник Л. В. Организационное поведение : учебник. - Москва: Дашков и К°, 2020. - 232 с. - Текст : электронный // ЭБС «Университетская библиотека онлайн» [сайт]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=572963>
5. Басенко В. П., Жуков Б. М., Романов А. А. Организационное поведение : учебное пособие. - 2-е изд., стер.. - Москва: Дашков и К°, 2020. - 381 с. - Текст : электронный // ЭБС «Университетская библиотека онлайн» [сайт]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=112228>

6.2 Дополнительная литература:

1. Горячий, С. А. Государственное и муниципальное управление : учебно-методическое пособие. - 2022-10-01; Государственное и муниципальное управление. - Санкт-Петербург: Университет ИТМО, Институт холода и биотехнологий, 2014. - 44 с. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/66433.html>
2. Титова, Л. Г. Деловое общение : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления. - 2020-10-10; Деловое общение. - Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2017. - 271 с. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/71212.html>
3. Скибицкая И. Ю., Скибицкий Э. Г. Деловое общение : Учебник и практикум для вузов. - Москва: Юрайт, 2020. - 247 с. - Текст : электронный // ЭБС «ЮРАЙТ» [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/455216>
4. Панфилова А. П., Долматов А. В. Культура речи и деловое общение в 2 ч. Часть 1 : Учебник и практикум для вузов. - Москва: Юрайт, 2020. - 231 с. - Текст : электронный // ЭБС «ЮРАЙТ» [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/450328>
5. Голубкова О. А., Сатикова С. В. Организационное поведение : Учебник и практикум для вузов. - испр. и доп; 2-е изд.. - Москва: Юрайт, 2020. - 178 с. - Текст : электронный // ЭБС «ЮРАЙТ» [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/451291>
6. Шапиро С. А., Иглицкая Е. А. Практикум по дисциплине «Организационное поведение» : учебное пособие. - Москва|Берлин: Директ-Медиа, 2017. - 104 с. - Текст : электронный // ЭБС «Университетская библиотека онлайн» [сайт]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=469697>

6.3 Методические разработки:

1. Габричидзе, Б. Н., Эриашвили, Н. Д., Белоновский, В. Н., Чернявский, А. Г., Кузнецов, С. М., Хазов, Е. Н., Галузо, В. Н. Система органов государственной власти России : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям «юриспруденция», «политология», «государственное и муниципальное управление». - 2022-04-16; Система органов государственной власти России. - Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2015. - 479 с. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/66297.html>
2. Картушина Е.Н. Организационное поведение : Учеб.-метод.пособие. - Тамбов: ТОИПКРО, 2008. - 53с.

6.4 Иные источники:

1. Национальный Открытый Университет «ИНТУИТ» - <http://www.intuit.ru/>
2. «Открытые Информационные системы» - <http://www.osp.ru>
3. Сайт Тамбовского государственного университета <http://tsutmb.ru> - <http://tsutmb.ru>
4. Административно-управленческий портал - <http://www.aup.ru/news/market/>
5. Аналитический центр при правительстве Российской Федерации. Официальный сайт. - <https://ac.gov.ru>
6. Библиотека научной и учебной литературы - <http://sbiblio.com>
7. Деловая информация - <http://www.delinform.ru>
8. Информационный портал органов государственной власти Тамбовской области - <http://www.tambov.gov.ru/>

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Для проведения занятий по дисциплине необходимо следующее материально-техническое обеспечение: учебные аудитории для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, помещения для самостоятельной работы.

Учебные аудитории и помещения для самостоятельной работы укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Помещения для самостоятельной работы укомплектованы компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду Университета.

Для проведения занятий лекционного типа используются наборы демонстрационного оборудования, обеспечивающие тематические иллюстрации (проектор, ноутбук, экран/ интерактивная доска).

Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение:

Microsoft Office Профессиональный плюс 2007

7-Zip 9.20

Adobe Flash Player 28 ActiveX Adobe Systems Incorporated 17.05.2018 28.0.0.126

Adobe Reader X (10.1.0) - Russian Adobe Systems Incorporated 25.07.2017 117,00 MB 10.1.0

Kaspersky Endpoint Security для бизнеса - Стандартный Russian Edition. 1500-2499 Node 1 year Educational Renewal Licence

LiteManager Pro - Server

Microsoft Office Профессиональный плюс 2007 Microsoft Corporation 25.07.2017 12.0.4518.1014

Консультант Плюс

Операционная система "Альт Образование"

Операционная система Microsoft Windows 10

Операционная система Microsoft Windows XP SP3

Электронный периодический справочник "Система ГАРАНТ"

Профессиональные базы данных и информационные справочные системы:

1. Scopus: база данных . – URL: <https://www.scopus.com>
2. Web of Science: политематическая реферативно-библиографическая и наукометрическая база данных . – URL: <https://apps.webofknowledge.com>
3. Научная электронная библиотека «КиберЛенинка». – URL: <https://cyberleninka.ru>

Электронная информационно-образовательная среда

https://auth.tsutmb.ru/authorize?response_type=code&client_id=moodle&state=xyz

Взаимодействие преподавателя и студента в процессе обучения осуществляется посредством мультимедийных, гипертекстовых, сетевых, телекоммуникационных технологий, используемых в электронной информационно-образовательной среде университета.