

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
 федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
**«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
 ПРОМЫШЛЕННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ И ДИЗАЙНА»**

УТВЕРЖДАЮ
 Первый проректор, проректор по учебной
 работе

_____ А.Е. Рудин

«30» июня 2020 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.Б.22

(Индекс дисциплины)

Деловые коммуникации

(Наименование дисциплины)

Кафедра: **31** **Механической технологии волокнистых материалов**

Код

Наименование кафедры

Направление подготовки: **38.03.02 Менеджмент**

Профиль подготовки: **Управленческий консалтинг**

Уровень образования: **бакалавриат**

План учебного процесса

Составляющие учебного процесса		Очное обучение	Очно-заочное обучение	Заочное обучение
Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий и самостоятельная работа обучающихся (часы)	Всего	108		108
	Аудиторные занятия	51		8
	Лекции	34		4
	Лабораторные занятия			
	Практические занятия	17		4
	Самостоятельная работа	57		96
Формы контроля по семестрам (номер семестра)	Промежуточная аттестация			4
	Экзамен			
	Зачет	5		6
	Контрольная работа			6
Курсовой проект (работа)				
Общая трудоемкость дисциплины (зачетные единицы)		3		3

Форма обучения:	Распределение зачетных единиц трудоемкости по семестрам											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Очная					3							
Очно-заочная												
Заочная					0,5	2,5						

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования

по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент

на основании учебных планов № 1/1/789, 1/3/788.

1. ВВЕДЕНИЕ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Место преподаваемой дисциплины в структуре образовательной программы

Блок 1: Базовая Обязательная Дополнительно является факультативом
Вариативная По выбору

1.2. Цель дисциплины

Сформировать компетенции обучающегося в области деловых коммуникаций, введение в проблему совместной деятельности, межличностного и делового общения для достижения искомого результата с применением различных информационно-коммуникативных средств, а также изучение методики проведения презентаций технической информации. необходимых современному менеджеру и деловому человеку для достижения личного и профессионального успеха.

1.3. Задачи дисциплины

1. Рассмотреть основные теории взаимодействия людей в организациях, в том числе вопросы мотивации, групповой динамики, командообразования, коммуникаций, лидерства и управления конфликтами.
2. Рассмотреть условия успешного коммуникативного поведения и эффективного общения, а также способы преодоления коммуникативных барьеров.
3. Изучить факторы, влияющие на эффективность организационных коммуникаций.
4. Продемонстрировать способность логически верно и аргументированно строить устную и письменную речь, применять информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности, организовывать командное взаимодействие для решения управленческих задач.
5. Раскрыть особенности грамотной подготовки и проведения презентации.

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

Код компетенции	Формулировка компетенции	Этап формирования
ОК-4	Способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	Второй
Планируемые результаты обучения <i>Знать:</i> 1). Основные теории взаимодействия людей в организациях, структуру организационных коммуникаций; факторы, влияющие на эффективность организационных коммуникаций; <i>Уметь:</i> 1) Организовывать работу методом малых групп. <i>Владеть:</i> 1) Навыками проведения презентаций с использованием технических средств.		
ПК - 2	Владением различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде	Второй
<i>Знать:</i> 1). Основные причины неэффективной коммуникации; факторы, мешающие правильно воспринимать и оценивать людей; коммуникативные барьеры и влияющие на них факторы <i>Уметь:</i> 1) Успешно преодолевать последствия конфликтов, обходить их; обращать внимание на возникновение конфликтной ситуации и действия, ведущие к конфликтам. <i>Владеть:</i> 1) Навыками применения типовых стратегий поведения в конфликтных ситуациях методами коммуникативности.		

Код компетенции	Формулировка компетенции	Этап формирования
ПК-12	умением организовать и поддерживать связи с деловыми партнерами, используя системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации (предприятия, органа государственного или муниципального управления)	второй
<p>Знать: типы взаимодействия персонала в организациях; современные коммуникационные технологии в организациях; уровни, формы, виды коммуникации; технику и технологию проведения презентаций.</p> <p>Уметь: использовать общение для плодотворного сотрудничества; подготовить и провести презентацию</p> <p>Владеть: Навыками проведения презентаций с использованием технических средств</p>		

1.5. Дисциплины (практики) образовательной программы, в которых было начато формирование компетенций, указанных в п.1.4:

- Русский язык и культура речи (ОК-4)
- Управление конфликтами (ОК-4).
- Деловой иностранный язык (ОК-4).

2. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование и содержание учебных модулей, тем и форм контроля	Объем (часы)		
	очное обучение	очно-заочное обучение	заочное обучение
Учебный модуль 1. Основы деловой коммуникации			
Тема 1. Введение в дисциплину «Деловые коммуникации». Понятия коммуникации и социальной коммуникации. Основные функции социальной коммуникации. Элементы и этапы коммуникационного процесса.	4		4
Тема 2. Соотношение понятий «коммуникация» и «общение». Структура общения. Межличностная коммуникация: особенности, аксиомы, стили. Виды коммуникации.	8		6
Тема 3. Уровни социальной коммуникации. Формы коммуникации. Классификация невербальных и речевых средств общения. Деловая коммуникация и роль эффективного общения в профессиональной сфере.	8		8
Тема 4. Понятие о группах и коллективах. Лидерство. Лидер и группа. Императивное, манипулятивное, диалогическое общение.	6		6
Текущий контроль 1. Контрольный опрос, выступления на семинарах	2		-
Учебный модуль 2. Формы и технологии деловых коммуникаций			
Тема 5. Значение организационных коммуникаций в функционировании организации. Структура организационных коммуникаций. Диагностика и оценка коммуникативной структуры организации.	10		10
Тема 6. Деловая коммуникация: деловое совещание, пресс-конференция, брифинг, деловые переговоры, деловая беседа. Средства массовой коммуникации и средства массовой информации.	10		10
Тема 7. Понятия этики, морали, этикета в деловом общении. Визитные карточки, факсы, e-mail, Internet, телефонные переговоры.	8		8
Тема 8. Приемы установления контакта. Правила знакомства. Деловая одежда. Уверенность в себе. Подготовка резюме и собеседование. Правила поведения на интервью с работодателем при устройстве на работу.	6		6
Тема 9. Современные коммуникационные технологии в организациях. Технические средства для деловых коммуникаций.	6		6
Тема 10. Неэффективные коммуникации. Классификация причин неэффективных коммуникаций. Неэффективные коммуникации как причина возникновения конфликтов. Конфликты в организациях. Структура, модель, этапы конфликтов. Стили поведения в конфликте. Последствия конфликтов. Типы конфликтных личностей. Методы управления конфликтами. Предупреждение конфликтных ситуаций.	12		12

Наименование и содержание учебных модулей, тем и форм контроля	Объем (часы)		
	очное обучение	очно-заочное обучение	заочное обучение
Текущий контроль 2. Контрольный опрос, выступления	2		-
Учебный модуль 3. Техника и технология проведения презентаций			
Тема 11. Личная конкурентоспособность и основные цели самопрезентации. Самопрезентации и взаимные презентации. Создание положительного имиджа. Анализ своих целей. Правильная самооценка	8		6
Тема 12. Презентация. Цели презентации. Подготовка и структура презентации. Формы подачи материала. Способы подготовки текста выступления на презентации. Речевые приемы для презентации и невербальное воздействие на аудиторию. "Золотые правила" презентаций. Ошибки проведения презентаций.	10		10
Текущий контроль: индивидуальная презентация на заданную тему	2		-
Контрольная работа.	-		12
Промежуточная аттестация по дисциплине (зачёт)	6		4
ВСЕГО:	108		108

3. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

3.1. Лекции

Номера изучаемых тем	Очное обучение		Очно-заочное обучение		Заочное обучение	
	Номер семестра	Объем (часы)	Номер семестра	Объем (часы)	Номер семестра	Объем (часы)
1	5	2			5	0,5
2	5	2			5	-
3	5	4			5	0,5
4	5	2			5	-
5	5	4			5	0,5
6	5	4			5	0,5
7	5	2			5	-
8	5	2			5	-
9	5	2			5	-
10	5	4			5	1
11	5	2			5	-
12	5	4			5	1
ВСЕГО:		34				4

3.2. Практические и семинарские занятия

Номера изучаемых тем	Наименование и форма занятий	Очное обучение		Очно-заочное обучение		Заочное обучение	
		Номер семестра	Объем (часы)	Номер семестра	Объем (часы)	Номер семестра	Объем (часы)
3	<i>Семинар:</i> вербальные и невербальные средства коммуникации	5	2			-	-
2,3	Деловая коммуникация и роль эффективного общения. <i>Игра:</i> Деловое общение	5	2			-	-
4	<i>Ролевая игра:</i> Взаимодействие в команде	5	2			-	-
5,6	<i>Семинар:</i> Стили и формы делового общения	5	2			-	-
7,8,9	<i>Семинар:</i> этика, мораль, этикет в деловом общении. Визитные карточки, факсы, e-mail, Internet, телефонные переговоры. Деловая одежда.	5	2			6	1
10	<i>Семинар:</i> Неэффективные коммуникации. Конфликты в деловых коммуникациях	5	2			6	1
11	Личная конкурентоспособность	5	2			6	1

Номера изучаемых тем	Наименование и форма занятий	Очное обучение		Очно-заочное обучение		Заочное обучение	
		Номер семестра	Объем (часы)	Номер семестра	Объем (часы)	Номер семестра	Объем (часы)
	и основные цели самопрезентации. Самопрезентации и взаимные презентации.						
12	Итоговое проведение индивидуальных презентаций по заранее утвержденным темам	5	3			6	1
ВСЕГО:			17				4

3.3. Лабораторные занятия

Не предусмотрено

4. КУРСОВОЕ ПРОЕКТИРОВАНИЕ

Не предусмотрено

5. ТЕКУЩИЙ КОНТРОЛЬ УСПЕВАЕМОСТИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ

Номера учебных модулей, по которым проводится контроль	Форма контроля знаний	Очное обучение		Очно-заочное обучение		Заочное обучение	
		Номер семестра	Кол-во	Номер семестра	Кол-во	Номер семестра	Кол-во
1,2	Контрольный опрос	5	2			-	-
1,2	Выступления на семинарах	5	4				
3	Зачётная индивидуальная презентация на заданную тему	5	1			-	-
1-3	Контрольная работа	-	-			6	1

6. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА ОБУЧАЮЩЕГОСЯ

Виды самостоятельной работы обучающегося	Очное обучение		Очно-заочное обучение		Заочное обучение	
	Номер семестра	Объем (часы)	Номер семестра	Объем (часы)	Номер семестра	Объем (часы)
Усвоение теоретического материала	5	21			5	14
Подготовка к практическим занятиям	5	15			6	70
Подготовка индивидуальной презентации	5	15			-	-
Выполнение домашних заданий	-	-			6	12
Подготовка к зачёту	5	6			6	4
ВСЕГО:		57				100

7. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

7.1. Характеристика видов и используемых инновационных форм учебных занятий

Наименование видов учебных занятий	Используемые инновационные формы	Объем занятий в инновационных формах (часы)		
		очное обучение	очно-заочное обучение	заочное обучение
Лекции	Лекция - беседа, полилоги, разбор конкретных ситуаций	16		4
Практические и семинарские занятия	Дискуссия, поиск вариантов решения (проблемных ситуаций), работа в малых группах, индивидуальные презентации с использованием технических средств	10		4
ВСЕГО:		26		8

7.2. Балльно-рейтинговая система оценивания успеваемости и достижений обучающихся

Перечень и параметры оценивания видов деятельности обучающегося

№ п/п	Вид деятельности обучающегося	Весовой коэффициент значимости, %	Критерии (условия) начисления баллов
1	Аудиторная активность: посещение лекций и практических занятий (семинаров). Участие в обсуждении вопросов по теме семинаров. Выступления на семинаре	30	2 балла за посещение каждой лекции (17 лекций), максимум 34 балла. 2 балла посещение каждого практического занятия (8 занятий), максимум 16 баллов. Активность в обсуждении вопросов по темам занятий, участие в диалоге – максимум 20 баллов. 10 баллов за выступление на семинаре, максимум 30 баллов.
2	Выполнение заданий текущего контроля. Подготовка и проведение презентации	30	По 10 баллов за каждый правильный ответ контрольного опроса (3 вопроса); всего 2 опроса; максимум 60 баллов. Максимум 40 баллов за качественно оформленную и представленную в срок презентацию (Microsoft Office Power Point);
3	Сдача зачёта	40	50 баллов за ответ на каждый вопрос с учетом полноты и качества ответа (2 вопроса в билете); максимум 100 баллов.
Итого (%):		100	

Перевод балльной шкалы в традиционную систему оценивания

Баллы	Оценка по нормативной шкале	
86 - 100	5 (отлично)	Зачтено
75 – 85	4 (хорошо)	
61 – 74		
51 - 60		
40 – 50	3 (удовлетворительно)	
17 – 39	2 (неудовлетворительно)	Не зачтено
1 – 16		
0		

8. ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

8.1. Учебная литература

а) основная учебная литература

1. Лисс Э.М. Деловые коммуникации / Э.М. Лисс, А.С. Ковальчук. - Москва : Дашков и К, 2018. - 343 с. - ISBN 978-5-394-02802-1. - URL: <https://ibooks.ru/bookshelf/359579/reading>
2. Голуб О.Ю. Теория коммуникации [Электронный ресурс]: учебник/ Голуб О.Ю., Тихонова С.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2016.— 338 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/57124.html>.— ЭБС «IPRbooks».

б) дополнительная учебная литература

1. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: учебное пособие/ М.Г. Круталевич [и др.].— Электрон. текстовые данные.— Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2015.— 216 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/61357.html>.— ЭБС «IPRbooks»
2. Круталевич М.Г. Деловые коммуникации: учебное пособие / М.Г. Круталевич. - Оренбург: Оренбургский государственный университет, 2015. - 215 с. - ISBN 978-5-7410-1378-6. - URL: <https://ibooks.ru/bookshelf/353924/reading>
3. Маслова Е.Л. Международный культурный обмен и деловые коммуникации / Е.Л. Маслова. - Москва: Дашков и К, 2018. - 127 с. - ISBN 978-5-394-03055-0. - URL: <https://ibooks.ru/bookshelf/359599/reading>

8.2. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

1. Эффективная аудиторная и самостоятельная работа обучающихся [Электронный ресурс]: методические указания / сост. С. В. Спицкий. — СПб.: СПбГУПТД, 2015. – Режим доступа: http://publish.sutd.ru/tp_get_file.php?id=2015811, по паролю.
2. Организация самостоятельной работы обучающихся [Электронный ресурс]: методические указания / сост. И. Б. Караулова, Г. И. Мелешкова, Г. А. Новоселов. – СПб.: СПГУТД, 2014. – 26 с. – Режим доступ http://publish.sutd.ru/tp_get_file.php?id=2014550, по паролю.

8.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины

1. ЭБС «IPRbooks», <http://www.iprbookshop.ru>
2. ЭБС «СПбГУПТД», <http://publish.sutd.ru>

8.4. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

1. Windows 10,
2. OfficeStd

8.5. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

1. Компьютерный класс с выходом в Интернет
2. Мультимедийная установка для презентаций и докладов

8.6. Иные сведения и (или) материалы

Не предусмотрены

9. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Виды учебных занятий и самостоятельная работа обучающихся	Организация деятельности обучающегося
Лекции	Лекции обеспечивают теоретическое изучение дисциплины. На лекциях излагается основное содержание курса, иллюстрируемое конкретными примерами. Используется зарубежный и отечественный опыт по соответствующей тематике.
Практические занятия	На практических занятиях (семинарах) разъясняются теоретические положения курса, обучающиеся работают с проблемными ситуациями, находят варианты их решения. Студенты приобретают навыки подготовки информационных обзоров по соответствующей тематике; навыки работы в команде; развивают способности по подготовке эффективных презентаций и публичных выступлений
Самостоятельная работа	Данный вид работы предполагает расширение и закрепление знаний, умений и навыков, полученных на аудиторных занятиях, путем самостоятельной проработки учебно-методических материалов по дисциплине и другим источникам информации; подготовки к занятиям, презентациям, а также к зачёту. При подготовке к зачету необходимо ознакомиться с перечнем вопросов к зачёту, проработать конспекты лекций и практических занятий, рекомендуемую литературу, получить консультацию у преподавателя.

10. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

10.1. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

10.1.1. Показатели оценивания компетенций на этапах их формирования

Код компетенции / этап освоения	Показатели оценивания компетенций	Наименование оценочного средства	Представление оценочного средства в фонде
ОК-4 / второй	1. Формулирует основные сведения о направлениях, целях и особенностях коммуникативных потоков в организации; формах, уровнях, видах деловых коммуникаций; современных коммуникационных технологиях в организации; использует правила проведения презентаций в малых группах 2. Применяет методы решения проблем в группах и коллективах, проводит презентации методом малых групп 3. Проводит презентацию по заданной тематике методом малых групп с последующим взаимным оцениванием результата.	Вопросы для устного собеседования. Практическое задание	Перечень вопросов (31 вопрос) Практические задания (12 заданий)
ПК-2 / второй	1. Корректно устанавливает и эффективно поддерживает необходимые контакты с партнёрами по общению. 2. Оценивает действия и факторы, ведущие к конфликтам; использует методы предотвращения и улаживания конфликтов.		

Код компетенции / этап освоения	Показатели оценивания компетенций	Наименование оценочного средства	Представление оценочного средства в фонде
	3. Формулирует рекомендации по оптимизации общения в коллективе.		

10.1.2. Описание шкал и критериев оценивания сформированности компетенций Критерии оценивания сформированности компетенций

Баллы	Оценка по традиционной шкале	Критерии оценивания сформированности компетенций
		Устное собеседование или письменная работа
40 – 100	Зачтено	Полный, исчерпывающий ответ, демонстрирующий глубокое понимание предмета и широкую эрудицию в оцениваемой области. Критическое и разностороннее рассмотрение вопросов, свидетельствующее о значительной самостоятельной работе с источниками. Качество исполнения всех элементов задания полностью соответствует необходимым требованиям. Учитываются баллы, накопленные в течение семестра.
0 – 39	Не зачтено	Неспособность ответить на вопрос без помощи экзаменатора. Незнание значительной части принципиально важных элементов дисциплины. Многочисленные грубые ошибки. Отсутствие одного или нескольких обязательных элементов задания, либо многочисленные грубые ошибки в ответе. Не учитываются баллы, накопленные в течение семестра.

10.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций

10.2.1. Перечень вопросов (тестовых заданий), разработанный в соответствии с установленными этапами формирования компетенций

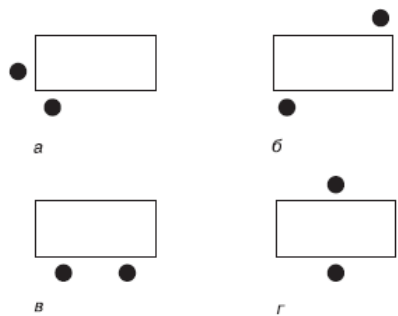
№ п/п	Формулировка вопросов	№ темы
1	Роль деловых коммуникаций в жизни человека	1
2	Понятия коммуникации и социальной коммуникации. Основные функции социальной коммуникации.	1
3	Элементы и этапы коммуникационного процесса.	1
4	Соотношение понятий «коммуникация» и «общение». Структура общения. Межличностная коммуникация: особенности, аксиомы, стили.	2
5	Виды коммуникации. Электронные средства коммуникации.	2
6	Уровни социальной коммуникации.	3
7	Формы коммуникации. Классификация вербальных средств общения.	3
8	Классификация невербальных средств общения.	3
9	Виды коммуникации. Деловая коммуникация и роль эффективного общения в профессиональной сфере.	3
10	Понятие о группах и коллективах. Лидерство. Лидер и группа.	4
11	Императивное, манипулятивное, диалогическое общение и их особенности. Защита от манипуляций.	4
12	Значение организационных коммуникаций в функционировании организации. Современные коммуникационные технологии в организациях.	5
13	Структура организационных коммуникаций. Диагностика и оценка коммуникативной структуры организации.	5
14	Деловая коммуникация: деловое совещание, деловая беседа. Особенности их организации и проведения.	6
15	Деловая коммуникация: пресс-конференция, брифинг, деловые переговоры. Их задачи, организация, методы ведения.	6
16	Средства массовой коммуникации и средства массовой информации.	6
17	Понятия этики, морали, этикета в деловом общении.	7
18	Визитные карточки, факсы, e-mail, Internet, особенности телефонных переговоров.	7
19	Приемы установления контакта и правила знакомства.	8
20	Особенности выбора деловой одежды и её значение для имиджа делового человека	8
21	Подготовка резюме и собеседование. Правила поведения на интервью с работодателем при устройстве на работу.	8
22	Технические средства для деловых коммуникаций.	9
23	Неэффективные коммуникации. Классификация причин неэффективных коммуникаций. Неэффективные коммуникации как причина возникновения конфликтов.	10

24	Конфликты в организациях. Структура, модель, этапы конфликтов. Стили поведения в конфликте.	10
25	Последствия конфликтов. Методы управления конфликтами. Предупреждение конфликтных ситуаций.	10
26	Типы конфликтных личностей.	10
27	Личная конкурентоспособность и основные цели самопрезентации. Создание положительного имиджа.	11
28	Самопрезентация: анализ своих целей. Правильная самооценка. Особенности самопрезентации в зависимости от ситуации.	11
29	Презентация. Цели презентации. Подготовка и структура презентации. Формы подачи материала.	12
30	Презентация. Способы подготовки текста выступления на презентации. Речевые приемы для презентации и невербальное воздействие на аудиторию.	12
31	"Золотые правила" презентаций. Ошибки проведения презентаций.	12

Вариант тестовых заданий, разработанных в соответствии с установленными этапами формирования компетенций

10.2.2. Перечень тем презентаций (рефератов, эссе, пр.), разработанных в соответствии с установленными этапами формирования компетенций

Вариант типовых заданий (задач, кейсов), разработанных в соответствии с установленными этапами формирования компетенций

№ п/п	Условия типовых задач (задач, кейсов)	Ответ
1	Что вы будете делать, если разговор слишком затягивается, а участник телефонного диалога не собирается завершать беседу?	Задавать вопросы таким образом, чтобы собеседник мог ответить только односложно "да" или "нет".
2	При ведении переговоров вы наблюдаете следующую модель поведения: Собеседник отказывается приступать к обсуждению конфликтной проблемы. Стремится уйти от обсуждаемой проблемы, изменить предмет обсуждения. (Мотивами такого поведения могут быть: чувство вины, отсутствие понимания сути проблемы и др.). Каким должен быть адекватный стиль общения?	Проявлять настойчивость, добиваться продолжения обсуждения проблемы. Быть активным, овладеть инициативой. Заинтересовать партнера показом вариантов решения проблемы и возможных положительных результатов.
3	Какие из предложенных на рисунке позиций расположения за столом наиболее подходят для следующих ситуаций: 1. спокойной рабочей беседы 2. для короткого конкретного разговора с подчиненным 3. для совместной работы с документами 	1) - а 2) - г 3) – в
4	Вы успешно ведёте переговоры. На обсуждение выносятся вопросы, который выходит за рамки ваших полномочий. У вас есть серьезные опасения, что ваше руководство может не одобрить принятое вами решение. Как быть?	Сказать партнёру, что для окончательного решения вам необходимо согласовать результаты переговоров с руководством. (но лучше подобных ситуаций избегать)
5 5.1	Подготовка и проведение самопрезентаций и взаимных презентаций Возможные ситуации: 1. "Партнёр": встреча возможных партнёров. Цель: произвести позитивное впечатление, вызвать положительные эмоции у собеседника.	Студенты делают само – и/или взаимные презентации

5.2	2. "Руководитель": Вас назначили руководителем нового структурного подразделения вашей организации, фирмы, необходимо встретиться с коллективом, представиться. Цель: сформировать позитивное восприятие образа и информации, продемонстрировать компетентность, профессионализм, ваш стиль руководства.	
5.3	3. "Контакт": Вы приезжаете в другую страну для установления контакта с организацией, фирмой, с которой вы хотите иметь дело. Первая встреча. Ваше представление. Цель: создать позитивное впечатление от установления контакта.	
5.4	"Диалог": Вы решили принять участие в конкурсе на замещение вакантной руководящей должности. Собеседование: демонстрация деловых качеств и навыков эффективной коммуникации, техники взаимодействия. Цель: убедить менеджера по персоналу в своей компетентности.	
6	Возможные темы для самопрезентаций:	Студенты делают самопрезентации.
6.1	1. Первое выступление перед вышестоящими руководителями.	
6.2	2. Выступление на конференции за рубежом.	
6.2	3. Выступление руководителя перед новым для него коллективом.	
7	Подготовка текста сообщения и слайдовой индивидуальной презентации на утверждённую тему	Проведение презентации в соответствии с правилами

10.3. Методические материалы,

определяющие процедуры оценивания знаний, умений, владений (навыков и (или) практического опыта деятельности), характеризующих этапы формирования компетенций

10.3.1. Условия допуска обучающегося к сдаче (экзамена, зачета и / или защите курсовой работы) и порядок ликвидации академической задолженности

Положение о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся (принято на заседании Ученого совета 31.08.2013г., протокол № 1)

10.3.2. Форма проведения промежуточной аттестации по дисциплине

устная

письменная

компьютерное тестирование

иная*

*В случае указания формы «Иная» требуется дать подробное пояснение

10.3.3. Особенности проведения зачета

Зачёт может проводиться в устной (письменной) форме, по билету, в котором содержится 2 вопроса. Учитывается активность на занятиях в течение семестра, результаты контрольных опросов, выполнение презентации. К зачёту допускаются студенты успешно прошедшие текущий контроль по дисциплине и представившие презентацию на заданную тему.