

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования  
«Тольяттинский государственный университет»



УТВЕРЖДАЮ

и.о. директора ИДО ТГУ

«Жигулевская долина»

Е.В. Даценко

« 27 » 2021 г.

## ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА

### Программа повышения квалификации

*вид дополнительной профессиональной программы: программа повышения квалификации*

#### Наименование программы

**Деловые коммуникации (форсайт-технологии и интегрированные маркетинговые модели)**

**Категория слушателей:** научно-педагогические работники системы высшего образования

**Уровень квалификации:** преподавание учебных курсов, дисциплин (модулей) по программам бакалавриата, специалитета, магистратуры и/или ДПП. I/01.7

**Объем:** 72 часа

**Форма обучения:** очная, с применением дистанционных образовательных технологий

Тольятти 2021 г.

Составители (разработчики):

**Иванова Татьяна Николаевна**, доктор социологических наук, доцент, профессор, зав. кафедрой «Социология» Гуманитарно-педагогического института ТГУ.

## I. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ

### 1.1. Нормативные правовые основания разработки программы

Нормативную правовую основу разработки программы составляют:

Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

Приказ Минтруда России от 12 апреля 2013 г. № 148н «Об утверждении уровней квалификаций в целях разработки проектов профессиональных стандартов»;

Приказ Минобрнауки России от 1 июля 2013 г. № 499 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам»;

Программа разработана на основе профессионального стандарта «Педагог профессионального обучения, профессионального образования и дополнительного профессионального образования» (утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 8 сентября 2015 г. N 608н), и с учетом методических рекомендаций-разъяснений по разработке дополнительных профессиональных программ на основе профессиональных стандартов (Письмо Министерства образования и науки России от 22.04.2015 N ВК-1032/06).

### 1.2. Срок освоения программы: 72 часа

### 1.3. Требования к слушателям высшее образование без предъявления требований к опыту работы

### 1.4. Формы освоения программы очная с применением дистанционных образовательных технологий

### 1.5. Цель и планируемые результаты обучения

**Цель:** формирование представления о необходимых практических навыках в области деловых коммуникаций и делового общения и эффективном использовании коммуникационных технологий, в контексте изучения теоретических основ в области деловых коммуникаций и возможности их реализации в процессе общения и взаимодействия с другими людьми; изучения основ этической культуры и развитие коммуникационных сетей; исследования механизмов управления коммуникациями для соответствующей коммуникационной поддержки в организационных процессах; рассмотрения понятия коммуникативной компетентности, оптимальные стратегии в разрешении конфликтов; формирования практических навыков ведения деловых переговоров, выступлений перед публикой, эффективного решения конфликтов.

Программа направлена на освоение (совершенствование) следующих профессиональных компетенций:

ПК 1 - способностью к коммуникации в устной и письменной формах и письменной формах для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия с учетом использования форсайт-технологий и интегрированных маркетинговых моделей;

ПК 2 - способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;

ПК 3 - способностью использовать основы правовых знаний в различных сферах деятельности.

Профессиональные компетенции	Соответствующая ОТФ, ТФ, ТД и др. профессионального стандарта	Практический опыт	Умения	Знания
1	2	3	4	5
ПК 1 - способностью к коммуникации в устной и письменной формах и письменной формах для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия с учетом использования форсайт-технологий и интегрированных маркетинговых моделей	Преподавание учебных курсов, дисциплин (модулей) по программам бакалавриата, специалитета, магистратуры и/или ДПП. I/01.7	- Коммуникации в устной и письменной формах. - Владения подходами к определению оптимальной стратегии поведения в различных деловых контактах для достижения поставленных целей.	- Анализировать коммуникационные процессы в организации и разрабатывать предложения по повышению их эффективности, разрабатывать структуру деловой беседы, презентации, переговоров, публичного выступления как коммуникативного процесса с учетом использования форсайт-технологий и интегрированных маркетинговых моделей	- Деловых коммуникаций устного и письменного общения, электронных коммуникаций
ПК 2 - способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия		- Использования основных инструментов эффективной деловой коммуникации (форсайт-технологии и интегрированные маркетинговые модели)	- Применять полученные знания при решении как учебных, так и реальных социальных и профессиональных задач.	- Методов для продуктивного преодоления коммуникативных барьеров и средства для управления коммуникативным процессом, структуру средств корпоративных коммуникаций; особенности построения коммуникационной системы предприятия с целью организации его деятельности, отличия
ПК 3 - способностью использовать основы правовых знаний в различных сферах деятельности		- Владения приемами установления, поддержания деловых контактов, культурой диалога, письма в процессе осуществления деловых коммуникаций.	- Организовывать и реализовывать переговорный процесс, в том числе с использованием современных средств коммуникации	- Принципы, нормы этической культуры.

## II. УЧЕБНЫЙ ПЛАН

№ п/ п	Наименование разделов, модулей	Трудоемкость					Промежуточная и итоговая аттестация	Коды формируемых профессиональные компетенции (ПК)
		Всего, час	Аудиторные занятия, в том числе		СРС, час	В том числе с использованием ДОТ		
			Теоретические занятия	Практические занятия				
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Общая характеристика коммуникации в деловой сфере	9	2	4	3	3	-	ПК 1-3
2	Формы делового взаимодействия	9	2	4	3	3	-	ПК 1-3
3	Этика деловой коммуникации	9	2	4	3	3	-	ПК 1-3
4	Деловая беседа и деловые переговоры	9	2	4	3	3	-	ПК 1-3
5	Психология эффективного общения	9	2	4	3	3	-	ПК 1-3
6	Письменная коммуникация в деловом общении	9	2	4	3	3	-	ПК 1-3
7	Конфликты в деловом общении	9	2	4	3	3	-	ПК 1-3
8	Коммуникация в организациях	7	2	4	1	1	-	ПК 1-3
9	Итоговая аттестация	2	-	-	2	2	зачет	ПК 1-3
	<b>ИТОГО</b>	<b>72</b>	<b>16</b>	<b>32</b>	<b>24</b>	<b>24</b>		

*Деловые коммуникации (форсайт-технологии и интегрированные маркетинговые модели)*

### III. КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК

Учебные занятия проводятся в течение трех недель по 6 часа в день. Обучение проводится по мере комплектования групп. Начало обучения – июнь 2021.

### IV. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ (РАБОЧИЕ ПРОГРАММЫ УЧЕБНЫХ ПРЕДМЕТОВ, КУРСОВ, ДИСЦИПЛИН (МОДУЛЕЙ) Деловые коммуникации (форсайт-технологии и интегрированные маркетинговые модели)

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся		Объем часов
1	2		3
Раздел 1. Темы 1-6. Коммуникации и деловая сфера	Содержание учебного материала <i>(указывается перечень дидактических единиц темы)</i>		54
	1	Коммуникация.	2
	2	Деловое взаимодействие	2
	<b>Информационные (лекционные) занятия</b> <i>(при наличии, указываются темы)</i>		12
	Тема 1.1. Общая характеристика коммуникации в деловой сфере Понятие, виды и особенности. Специфика и основные задачи деловой коммуникации. Стили взаимодействия в деловой коммуникации.		2
	Тема 1.2. Формы делового взаимодействия Основные формы делового общения. Основные характеристики деловой беседы. Понятие и виды делового совещания. Понятие, виды и функции деловых переговоров.		2
	Тема 1.3. Этика деловой коммуникации Понятие. Деловой этикет: функции, правила. Причины неэтичного поведения.		2
	Тема 1.4. Деловая беседа и деловые переговоры Понятия. Правила ведения деловой беседы и деловых переговоров. Суть переговорного процесса. Основа переговоров. Виды и приемы переговоров. Отличия деловых переговоров от деловой беседы. Этапы переговоров. Деловой этикет при переговорах.		2
	Тема 1.5. Психология эффективного общения Правила эффективной коммуникации		2
	Тема 1.6. Письменная коммуникация в деловом общении Письменная деловая коммуникация. Преимущества письменной коммуникации. Правила. Типы деловых писем.		2
	<b>Практические занятия, стажировка</b> <i>(при наличии, указываются темы)</i>		24
	Практическое занятие №1. Изучение этикетного поведения в ситуациях делового общения.		2
	Практическое занятие №2. Изучение особенностей деловой беседы и деловых переговоров с учетом форсайт-технологий и интегрированных маркетинговых модели в деловой коммуникации		2

	Практическое занятие №3. Анализ публичного выступления. Составление введения и заключения публичной речи		4
	Практическое занятие №4. Деловая беседа и деловые переговоры. Деловая игра 1 «Совещание». Деловая игра 2 «Проведение переговоров».		6
	Практическое занятие №5. Психология эффективного общения Правила эффективной коммуникации (деловая игра)		6
	Практическое занятие №6. Письменная коммуникация в деловом общении (деловая игра)		4
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> (при наличии указывается тематика и содержание выполняемых работ, заданий) Выполнение тестовых заданий на платформе. Размещение практических материалов по разделу 1 на платформе.		18 (ДОТ)
<b>Раздел 2. Темы 7-8. Конфликты</b>	<b>Содержание учебного материала</b> (указывается перечень дидактических единиц темы)	<b>Уровень освоения</b>	16
	1   Конфликты	2	
	<b>Информационные (лекционные) занятия</b> (при наличии, указываются темы)		4
	Тема 2.1. Конфликты в деловом общении Что такое деловой конфликт? Разновидности. Причины. Управление деловыми конфликтами.		2
	Тема 2.2. Коммуникация в организациях Понятие. Цели, виды, причины, элементы, типы коммуникации.		2
	<b>Практические занятия, стажировка</b> (при наличии, указываются темы)		8
	Семинар с использованием метода анализа конкретных ситуаций №1. Управление деловыми конфликтами		4
	Семинар с использованием интерактивных методов №2. Командная деловая игра «Поручение задания подчиненному».		4
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> (при наличии указывается тематика и содержание выполняемых работ, заданий) Выполнение тестовых заданий и размещение материалов практической части раздела 2 на платформе.		4 (ДОТ)
<b>Итоговая аттестация</b>	зачет		2 (ДОТ)
		<b>Всего:</b>	72

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

1. – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
2. – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством)
3. – продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач)

## **V. ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ**

### **5.1. Формы аттестации**

Образовательное учреждение, реализующее программу курса, обеспечивает организацию и проведение текущего контроля демонстрируемых слушателями знаний, умений и получения ими опыта практической деятельности и итогового контроля сформированности конечных результатов (дополнительных профессиональных компетенций, аспектов профессиональных компетенций).

Текущий контроль проводится преподавателем на основе оценивания результатов практических работ слушателей и тестирования полученных знаний.

Итоговый контроль проводится преподавателем на основе совокупной оценки результатов практических работ и тестов слушателей по каждому из разделов программы. По результатам итогового контроля формируется оценочное суждение о степени достижения конечных образовательных результатов программы в формате: «сформирован полностью \ не сформирован».

Порядок перевода оценочных баллов в оценочное суждение определяется в оценочных средствах.

«зачтено» - слушатель набрал 60 и более баллов по накопительному рейтингу;

«не зачтено» - слушатель набрал 59 и менее баллов по накопительному рейтингу.

Формы и методы текущего и итогового контроля, критерии оценивания доводятся до сведения слушателей в начале обучения.

Для текущего и итогового контроля создаются фонды оценочных средств (ФОС). ФОС включают в себя педагогические контрольно-измерительные материалы, предназначенные для определения соответствия (или несоответствия) индивидуальных образовательных достижений основным показателям результатов повышения квалификации.

Описание организации, форм и правил оценивания достижения планируемых результатов (компетенций) освоения программы.

Отчет по заданию 1 «Анализ публичного выступления. Составление введения и заключения публичной речи».

Отчет по заданию 2 «Изучение этикетного поведения в ситуациях делового общения».

Отчет по заданию 3 «Изучение особенностей деловой беседы и деловых переговоров с учетом форсайт-технологий и интегрированных маркетинговых модели в деловой коммуникации».

### **5.2. Оценочные средства**

Основные показатели оценки планируемых результатов

Результаты освоения программы (освоенные умения, усвоенные знания)	Критерии оценки результатов освоения программы
<p>ПК 1 - способностью к коммуникации в устной и письменной формах и письменной формах для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия с учетом использования форсайт-технологий и интегрированных маркетинговых моделей.</p> <p><i>Умение</i> применять дифференцирование межличностной и межкультурной коммуникации в деловой сфере; разработки планинга деловой беседы и деловых переговоров</p> <p><i>Знание</i> понятия этики деловой коммуникации и взаимодействия</p>	<p>Разработанный презентационный материал содержит описание всех подходов, моделей, методов и принципов межличностного и межкультурного взаимодействия с учетом использования форсайт-технологий и интегрированных маркетинговых моделей.</p> <p>Критерии оценивания (10 вопросов, верный ответ оценивается 1 баллом)</p> <p>зачтено – 8-10 баллов.</p> <p>незачтено – 7-0 баллов.</p>
<p>ПК 2 - способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия</p> <p><i>Умения</i> конструирование психометрии эффективного делового общения</p> <p><i>Знания</i> понятия письменной коммуникации в деловом общении</p>	<p>Разработанная социально-этническо-культурная карта содержит описание работы в коллективе, вопросы толерантности, социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия в процессе деловой коммуникации.</p> <p>Критерии оценивания (10 вопросов, верный ответ оценивается 1 баллом)</p> <p>зачтено – 8-10 баллов.</p> <p>незачтено – 7-0 баллов.</p>
<p>ПК 3 - способностью использовать основы правовых знаний в различных сферах деятельности</p> <p><i>Умения</i> классифицирование конфликтных зон в деловом общении</p> <p><i>Знания</i> понятия элементов коммуникаций в организациях</p>	<p>Разработанный сценарий занятия содержит описание основ правовых знаний в различных сферах деятельности в контексте делового общения.</p> <p>Критерии оценивания (10 вопросов, верный ответ оценивается 1 баллом)</p> <p>зачтено – 8-10 баллов.</p> <p>незачтено – 7-0 баллов.</p>

*Ниже приводится описание или содержание используемых в программе оценочных средств (контрольно-измерительных материалов)*

Перечень (набор) оценочных средств (заданий, вопросов, тестов и др.):

**Задание 1. Анализ публичного выступления. Составление введения и заключения публичной речи**

**1.1 Анализ публичного выступления**

**Подберите видеопример публичного выступления (источник: Интернет) и охарактеризуйте содержательное построение монолога и акустическое поведение говорящего (см. п. 1.6. «Монолог» Темы 1. «Деловое общение и деловая коммуникация»):**

- тема выступления;
- целевая аудитория выступления (к кому обращается выступающий);

- структура монолога;
- стиль языка;
- четкость дикции;
- громкость речи;
- эмоциональная наполненность речи, интонации;
- значение пауз;
- грамотность речи.

*Критерии оценивания:*

*3 балла – верно и полно описаны все требуемые характеристики публичного выступления, указан электронный адрес источника.*

*2 балла – имеются замечания к описанию характеристик публичного выступления, указан электронный адрес источника.*

*1 балл – дано верное описание 2-3 характеристик публичного выступления.*

### *1.2 Составление введения и заключения публичной речи*

Составьте вступление и заключение публичной речи по одной из предложенных тем с учетом особенностей целевой аудитории.

*Критерии оценки:*

*3 балла – вступление и заключение составлены в соответствии с требованиями: обращения к аудитории, обозначение темы выступления, эффектности вступления, учета особенностей целевой аудитории, подведения итога речи.*

*2 балла – имеются замечания к содержанию составленного вступления или заключения.*

*1 балл – имеются замечания к содержанию составленных вступления и заключения.*

## **Задание 2. Изучение этикетного поведения в ситуациях делового общения**

### *2.1. Этикетное поведение в ситуациях делового общения*

Составьте личную визитную карточку. Познакомьтесь (на занятии) с деловым партнером, используя визитную карточку.

*Критерии оценки:*

*2 балла – визитная карточка составлена в соответствии с принятыми в деловом обществе нормами; при знакомстве с деловым партнером были использованы уместные речевые формулы.*

*1 балл – содержание и оформление визитной карточки содержит несущественные отклонения от требуемых в соответствии с принятыми в деловом обществе нормами; при знакомстве с деловым партнером были использованы уместные речевые формулы;*

*Или*

*1 балл – визитная карточка составлена в соответствии с принятыми в деловом обществе нормами; при знакомстве с деловым партнером были допущены ошибки в составлении и использовании речевых формул.*

### *2.2 Составление рядов этикетных слов и выражений для конкретных ситуаций*

Составьте ряды этикетных слов и выражений для ситуаций извинения и просьбы.

*Критерии оценки:*

*2 балла – составлены ряды этикетных слов и выражений, уместных в ситуациях извинения и просьбы (по 4-5 к каждой ситуации) в будущей профессиональной деятельности.*

*1 балл – составлены ряды этикетных слов и выражений, уместных в ситуациях извинения и просьбы (по 2-3 к каждой ситуации) и соответствующих этикетным нормам.*

### *2.3 Подбор уместных этикетных формул*

Подберите соответствующие ситуациям этикетные формулы.

*Критерии оценки:*

*2 балла – приведены 6 вариантов верного использования грамотно составленных речевых формул в соответствии с конкретными ситуациями и этикетными нормами.*

*1 балл – приведены 3-5 вариантов верного использования грамотно составленных речевых формул в соответствии с конкретными ситуациями и этикетными нормами.*

### *2.4 Применение речевых тактик в ситуациях делового общения*

На основе речевых ходов, выделенных Т.А. Ван Дейком, смоделируйте примеры речевого поведения специалиста в сфере вашей будущей профессиональной деятельности, используя различные тактики.

*Критерии оценки:*

*3 балла – представлено описание речевых тактик, уместных в 3-4-х конкретных ситуациях из сферы будущей профессиональной деятельности.*

*2 балла – имеются замечания к описанию применения 1-2-х речевых тактик в ситуациях из сферы будущей профессиональной деятельности.*

*1 балл – имеются замечания ко всем описанным речевым тактикам как применяемым в ситуациях из сферы будущей профессиональной деятельности.*

## **Задание 3. Изучение особенностей деловой беседы и деловых переговоров**

### *3.1 Виды деловой беседы*

Составьте сравнительную таблицу тематических алгоритмов кооперативного, координирующего и контрадикторного видов деловой беседы.

*Критерии оценки:*

*2 балла – в таблице представлено описание тематических алгоритмов кооперативного, координирующего и контрадикторного видов деловой беседы, выделены их общие элементы.*

*1 балл – в таблице представлено описание тематических алгоритмов кооперативного, координирующего и контрадикторного видов деловой беседы.*

### *3.2 Изучение особенностей деловой беседы*

Составьте диалог деловой беседы в предложенной ситуации с использованием одного из видов деловой беседы. Ситуация: научно-исследовательский институт должен послать сотрудника на стажировку в один из канадских институтов. По условиям возраст командированного – не более 35 лет. Лучшая кандидатура – женщина 36 лет. Ей предложили самой отвезти документы в министерство.

*Критерии оценки:*

3 балла – диалог составлен в соответствии с одним из алгоритмов ведения деловой беседы, верно определен вид деловой беседы.

2 балла – есть замечания к диалогу, построенному в соответствии с одним из алгоритмов ведения деловой беседы или, неверно определен вид деловой беседы;

1 балл – неверно определен вид деловой беседы, вид деловой беседы не определен или определен неверно.

### 3.3 Изучение структуры деловых переговоров

Дополнить таблицу «Характеристика стадий и этапов деловых переговоров»

Характеристика стадий и этапов деловых переговоров

№	Стадия переговоров	Этапы переговоров
1.	Подготовка переговоров	1.1. Определение целей переговоров 1.2. Выбор средств ведения переговоров 1.3. Установление контакта между сторонами 1.4. 1.5. 1.6.
2.		2.1. Начало переговорного процесса 2.2. 2.3. 2.4. Разработка вариантов и предложений для договоренности
3.	Достижение согласия	3.1. 3.2. Окончательное обсуждение вариантов решения 3.3.

Критерии оценки:

2 балла – в таблицу верно вписаны все недостающие названия стадий и этапов деловых переговоров.

1 балл – в таблице верно вписаны не менее 50% недостающих названий стадий и этапов деловых переговоров.

### 3.4 Тактические приемы ведения деловых переговоров

Определите тактику опровержения замечания собеседника и примените ее в конкретной речевой ситуации.

*Ситуация:* собеседник отклоняет наше предложение, формулируя это следующим образом: «Все это прекрасно, но мне это не подходит».

Убедите президента болгарской компании заключить договор о совместной деятельности с российской фирмой для представления интересов болгарской компании в России. Характеристика президента: президент компании 18 лет провел в России. По его словам, «скорее будет иметь дело с Македонией, чем с русскими». Много раз его компания терпела убытки из-за того, что русские партнеры его подводили. Довольно резкий, скрытый человек, прекрасно знает русский язык. Его сотрудники абсолютно не знают российский рынок.

Дополните предложенный текст (А – представитель российской фирмы, П – президент компании).

А:

П: Скажите, а почему я должен вам доверять. Все фирмы, с которыми я сотрудничал, не соблюдали сроки поставки товара, а некоторые брали предоплату и исчезали, причем с помощью ваших органов внутренних дел и арбитражного суда мы не могли найти их дальнейшие координаты. У меня такое ощущение, что у вас все куплено. Скажите, чем вы отличаетесь от них?

А:

П: Все это, конечно, хорошо но я не уверен, что вы окажитесь порядочными людьми, честно говоря. Я боюсь заключать этот договор.

А:

П: Хорошо, меня это устраивает.

*Критерии оценки:*

*3 балла – верно определена тактика опровержения замечания собеседника в данной речевой ситуации, в соответствии с тактикой дополнен диалог.*

*2 балла – верно определена тактика опровержения замечания собеседника в данной речевой ситуации, к составленному диалогу имеются замечания.*

*1 балл – верно определена тактика опровержения замечания собеседника в данной речевой ситуации, диалог не дополнен.*

#### **Задание 4. Анализ конфликтной ситуации и определение выхода из нее**

Проанализируйте по предложенной схеме реальный конфликт, участником или очевидцем которого вы являетесь или являлись.

*Критерии оценки:*

*5 баллов – проведен верный развернутый анализ конфликтной ситуации в соответствии со схемой и определен выход из нее;*

*4 балла – проведен полный анализ конфликтной ситуации в соответствии со схемой и определен выход из нее, имеются замечания;*

*3 балла – проведен анализ конфликтной ситуации в соответствии со схемой и определен выход из нее, имеются существенные замечания;*

*2 балла – проведен верный анализ конфликтной ситуации по 3-5 пунктам схемы;*

*1 балл – проведен верный анализ конфликтной ситуации по 1-2 пунктам схемы.*

### **Игра**

#### **1. Игра-инсценировка «Роль восприятия в деловом общении»**

Концепция игры: каждой команде представить по 2 ситуации делового общения (в виде сценки), демонстрирующей действие следующих понятий:

- 1) перцептивные механизмы делового общения: каузальная атрибуция, идентификация, рефлексия, эмпатия;
- 2) эффекты восприятия в деловом общении;
- 3) ошибки межличностного восприятия.

Ожидаемый результат: уяснение и закрепление смысла понятий, их места и роли в ситуациях делового взаимодействия.

#### **2. Командная игра «Язык деловых переговоров»**

Концепция игры: перевести в форму делового общения переговоры между Попом и Балдой, героями сказки А.С.Пушкина «Сказка о попе и работнике его Балде».

Роли:

- Поп
- Балда

Ожидаемый результат: осознание различия разговорной речи и языка делового общения, усвоение клишированных фраз и канцеляризмов, используемых в деловой документации.

### 3. Командная игра «Деловой этикет»

Концепция игры

Команды выполняют задания:

1. Найти ошибки в этикетных формулах
2. Исправить ошибки, допущенные при знакомстве в деловой обстановке
3. Познакомить своего руководителя
4. Составить текст поздравительной речи в честь годовщины деятельности организации.

Ожидаемый результат: закрепление умения использовать этикетные формулы в ситуациях деловой коммуникации.

## VI. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

6.1. Требования к квалификации педагогических кадров, представителей предприятий и организаций, обеспечивающих реализацию образовательного процесса.

Образовательный процесс по дисциплинам (модулям) обеспечивается научно-педагогическими кадрами, имеющими базовое образование, соответствующее профилю дисциплины (модулю), и ученую степень или опыт деятельности в соответствующей профессиональной сфере и систематически занимающимися научной и/или научно-методической деятельностью.

6.2. Требования к материально-техническим условиям

Реализация программы модуля предполагает наличие компьютерных классов корпус УЛК, ауд. № 918.

Учебный процесс обеспечивается необходимым комплектом лицензионного программного обеспечения.

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета УЛК № 918: 23 ПК, интерактивная доска.

Оборудование и технологическое оснащение рабочих мест: ПК с выходом в интернет, наушники, веб-камеры, интерактивная доска.

### Перечень программного обеспечения

№ п/п	Наименование ПО	Количество лицензий	Реквизиты договора (дата, номер, срок действия)
1	Windows	1398	Бессрочная
2	Office Standart	1398	Бессрочная

### Перечень используемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

*Деловые коммуникации (форсайт-технологии и интегрированные маркетинговые модели)*

#### Основные источники:

1. Генералова, С. В. Деловые коммуникации. Технология ведения деловых переговоров : практикум / С. В. Генералова. - Саратов : Вузовское образование, 2020. - 60 с. - ISBN 978-5-4487-0630-1. - Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/89231.html> (дата обращения: 24.11.2020).
2. Захарова, И. В. Деловые коммуникации : практикум / И. В. Захарова. — Саратов : Ай Пи Ар Медиа, 2019. - 141 с. - ISBN 978-5-4497-0198-5. - Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/86469.html> (дата обращения: 24.11.2020).
3. Короткий, С. В. Деловые коммуникации : учебное пособие / С. В. Короткий. - Саратов : Вузовское образование, 2019. - 90 с. - ISBN 978-5-4487-0472-7. - Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/80614.html> (дата обращения: 24.11.2020)
4. Кузнецова, Е. В. Деловые коммуникации : учебно-методическое пособие / Е. В. Кузнецова. - Саратов : Вузовское образование, 2017. - 180 с. - ISBN 978-5-906172-24-2. - Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/61079.html> (дата обращения: 24.11.2020)
5. Папкова О. В. Деловые коммуникации [Электронный ресурс] : учеб. пособие / О. В. Папкова. - Москва : Вузовский учебник : ИНФРА-М, 2017. - 160 с. : ил. - ISBN 978-5-9558-0301-2.
6. Колесникова Н. Л. Деловое общение [Электронный ресурс] = Business Communication : учеб. пособие / Н. Л. Колесникова. - 11-е изд., стер. - Москва : Флинта , 2016. - 152 с. - ISBN 978-5-89349-521-8.

#### Дополнительные источники:

1. Горфинкель В. Я. Коммуникации и корпоративное управление [Электронный ресурс] : учеб. пособие / В. Я. Горфинкель, В. С. Торопцов, В. А. Швандар. - Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2015.
2. Маслова, Е. Л. Международный культурный обмен и деловые коммуникации : практикум / Е. Л. Маслова, В. А. Коленова. - Москва : Дашков и К, 2018. - 128 с. - ISBN 978-5-394-03055-0. - Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/85390.html> (дата обращения: 24.11.2019)
3. Чамкин А. С. Основы коммуникологии [Электронный ресурс] : (теория коммуникации) : учеб. пособие / А. С. Чамкин. - Москва : ИНФРА-М, 2017. - 350 с. - (Высшее образование. Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-005545-9.

*После каждого наименования печатного издания обязательно указываются издательство и год издания (в соответствии с ГОСТом).*

#### 6.3. Требованиям к информационным и учебно-методическим условиям

- Сироткина И.В. Визитная карточка [Электронный ресурс] : Электрон.журн. «Делопроизводство и документооборот на предприятии» – Режим доступа:<http://www.delo-press.ru/articles.php?n=5158>.
- <http://delovoi-etiket.ru/> – материал по темам «Этика делового общения», «Деловой этикет».
- <http://mirknig.com/knigi/business/1181402567-delovoe-obschenie-dmramendik.html> - подборки книг и пособий по теме «Деловое общение».
- [http://www.psychologos.ru/categories/view/obschenie\\_i\\_vliyanie](http://www.psychologos.ru/categories/view/obschenie_i_vliyanie) - материал по теме «Общение и влияния».

#### 6.4. Общие требования к организации образовательного процесса.

В процессе изучения деловой коммуникации у слушателей формируются представления о коммуникации как платформе организационного порядка, аккумулирующей в себе внутренние источники его соблюдения, сохранения и развития; культуре деловой коммуникации, назначению которой – содействие установлению и развитию конструктивных деловых связей и партнерства между субъектами деловых отношений и взаимодействий; правилах деловой этики и нормами поведения, принятых в профессиональном сообществе. Представления и практические навыки, которые усваивают обучающиеся, способствуют формированию лидерских и коммуникативных качеств, ответственности (в том числе личной, социальной и социокультурной), наклонностям и стремлениям сотворчества и сотрудничества.

Знания, которые обучающиеся получают в данном курсе, формируют систематизированное представление о деловых коммуникациях как средстве сотрудничества, взаимодействия, обеспечения достижения целей работников, целей организации и целей общества, а также для написания научных работ (докладов, тезисов, рефератов и т.п.).

В процессе изучения программы повышения квалификации происходило формирование представления о необходимых практических навыках в области деловых коммуникаций и делового общения и эффективном использовании коммуникационных технологий, в контексте изучения теоретических основ в области деловых коммуникаций и возможности их реализации в процессе общения и взаимодействия с другими людьми; изучения основ этической культуры и развитие коммуникационных сетей; исследования механизмов управления коммуникациями для соответствующей коммуникационной поддержки в организационных процессах; рассмотрения понятия коммуникативной компетентности, оптимальные стратегии в разрешении конфликтов; формирования практических навыков ведения деловых переговоров, выступлений перед публикой, эффективного решения конфликтов.

В процессе обучения применялись следующие технологии:

Технология традиционного обучения: организация учебного процесса, основанного на лекционно-практической и зачетной формах обучения:

- лекция – устное систематическое и последовательное изложение материала по какой-либо проблеме, методу, теме вопроса и т. д.;
- практическое занятие с проверкой результатов индивидуальной самостоятельной работы;
- самостоятельная работа студентов предполагает чтение научной и учебно-методической литературы, подготовку к практическим занятиям по заранее представленному плану.

Технологии развития критического мышления: организация учебного процесса, при которой студенты проверяют, анализируют получаемую информацию с целью развития когнитивных умений и навыков:

- лекция-беседа – устное систематическое и последовательное изложение материала по какой-либо проблеме, методу, теме вопроса и т. д. преподавателем с привлечением студентов к обсуждению изучаемой темы по ходу лекции.

Интерактивная технология: способ активизации деятельности субъектов в процессе взаимодействия:

- проблемная лекция – форма занятия, на котором формулируется проблема, поиск решения которой осуществляется совместно со студентами в процессе раскрытия темы лекции;
- семинар-дискуссия – форма занятия активной работы студентов, в ходе которой студенты обсуждают в диалоговой форме наиболее важные проблемы заданной темы;
- ролевая игра – это интерактивный метод, который позволяет обучаться на собственном опыте путем специально организованного и регулируемого “проживания” жизненной и профессиональной ситуации.

## Примерные тестовые задания

### I. Общение и коммуникация в деловой сфере

**1. Модель вербального коммуникативного процесса включает 5 элементов. Соотнесите их по значению.**

**2.**

1) КТО? (передает сообщение)	А) Канал
2) ЧТО? (передается)	Б) Сообщение (текст)
3) КАК? (осуществляется передача)	В) Коммуникатор
4) КОМУ?	Г) Эффективность.
5) С КАКИМ ЭФФЕКТОМ?	Д) Аудитория

**3. Обращение за советом, настройка на волну оппонента, вовлечение клиента в совместную выработку решения относятся к...**

- a) приемам, стимулирующим общение +
- b) приемам, отталкивающим собеседника
- c) нейтральным приемам
- d) категоричным утверждениям

**4. Выберите вариант, который НЕ характеризует деловое общение.**

- a) Общность или целей, или мотивов или деятельности.
- b) Дружеское обращение, ненормальность +
- c) Регламентация форм общения
- d) Наличие общего социального пространства – времени: организация, группа, команда.

**5. Конечной целью делового общения не является:**

- a) продуктивное сотрудничество.
- b) времяпровождение +
- c) результат
- d) взаимопонимание

**6. К приемам эффективно делового общения относится**

- a) недоброжелательное отношение к собеседнику
- b) концентрирование внимания на говорящем, его сообщении +
- c) отвлеченность
- d) грубость

**7. Вопросы, используемые в деловой беседе с целью выяснения мнения собеседника и уточнения его позиции, называются**

- a) процедурными вопросами

- б) резюмирующими вопросами
- в) ознакомительными и уточняющими вопросами
- г) альтернативными вопросами

**8. Стратегия переговоров – это**

- а) детальная проработка предпринимаемых действий, поступков в ответ на игру, предложенную противоположной стороной
- б) генеральная линия

**9. Вопросы, заданные в деловой беседе, ответы на которые будут краткими и однозначными, называются**

- а) открытыми вопросами
- б) закрытыми вопросами

**10. Данные речевые приемы ведения деловых переговоров: «А что, если мы откажемся от наших взаимных претензий?», «Давайте будем считать, что произошедшее – это недоразумение» используются**

- а) в тактике частичного согласия
- б) в тактике предупреждения негативной реакции
- в) в тактике отстранения

**11. Как называется сторона общения, которая представляет собой взаимодействие (и воздействие) людей друг с другом в процессе межличностных отношений?**

- а) коммуникативная сторона общения
- б) перцептивная сторона общения
- в) интерактивная сторона общения

**12. Главная цель речевой коммуникации**

- а. передача информации
- б. обмен информацией различного рода
- в. распространение информации

**13. Язык – это**

- а. система знаков
- б. рисунок знаков
- в. общение

**14. Эмотивная функция языка – это**

- а. передача информации, сообщение о мыслях, намерениях людей
- б. побуждение, призыв, просьба
- в. непосредственное выражение чувств, эмоций

**15. Результат речевого действия – это**

- а. звуковое или графическое оформление высказывания
- б. подготовка высказывания
- в. восприятие и реакция

**16. Полилог – это**

- a. речь нескольких человек
- b. речь двух людей
- c. речь одного человека

**17. Сколько всего видов речевой деятельности**

- a. 5
- b. 4
- c. 3

**18. К основным чертам разговорной речи относятся**

- a. устная форма выражения
- b. письменная форма выражения
- c. специальная форма выражения

**19. Языковые нормы изменяются под влиянием**

- a. изменений в обществе
- b. изменений в человеке
- c. изменений в семье

**20. Определите 2 показателя, свойственных культуре речи**

- a. речь какой-либо социально обособленной группы людей
- b. правильность
- c. коммуникативная целесообразность
- d. разнообразие юмора

**21. Письменная речь – это**

- a. структура, обеспечивающая общение с помощью текста
- b. структура, обеспечивающая изложение мыслей для запоминания
- c. структура, обеспечивающая внешнее общение

## II. Письменная коммуникация в деловом общении

### 1. *Деловой документ – это:*

- А) письменное обращение к должностному лицу, оформленное в соответствии с правилами переписки;
- Б) зафиксированная на материальном носителе информация с реквизитами, позволяющими ее идентифицировать;
- В) официальный документ, используемый в текущей деятельности организации;

### 2. *Какой стиль русского языка используется для написания делового письма?*

- А) деловой
- Б) официально-деловой
- В) производственный

### 3. *Укажите вид следующего делового письма: «Просим дать разрешение на аренду зала 5 мая 2014 г. с 13.00 до 21.00 для организации художественной выставки, посвященной празднованию Дня Победы. Оплату аренды зала гарантируем.»*

- А) письмо-запрос
- Б) гарантийное письмо
- В) письмо-приглашение

### 4. *По содержательной направленности письма-запросы определяются, как:*

- А) письма, предполагающие обязательную реакцию адресата в виде письма-ответа в срок, прямо установленный отправителем.
- Б) письма, содержащие информацию о направлении адресату каких-либо документов, информационных материалов, материальных ценностей, а также содержат их перечень.
- В) для приглашения адресата к участию в том или ином деловом или торжественном мероприятии; могут быть предназначены как для конкретного лица, так и для всего коллектива организации.

### 5. *Укажите вариант ответа, в котором отмечены фундаментальные правила деловой переписки:*

- А) точность, грамотность, логичность, краткость
- Б) точность, грамотность, логичность, корректность
- В) краткость, грамотность, логичность, корректность

### 6. *Способы кодирования, переработки и расшифровки передаваемой в процессе общения деловой информации, это...*

- А) средства общения
- Б) кодирование информации
- В) коммуникативное взаимодействие

### 7. *Какие виды делового общения выделяют по средствам общения?*

- А) непосредственное, опосредованное
- Б) прямое, косвенное
- В) устное и письменное

### 8. *К монологическим видам общения относятся:*

- А) торговая речь (реклама)
- Б) телефонный разговор

В) приветственная речь

**9. Диалогический вид общения в деловых кругах, характеризующийся продолжительным обменом сведениями, точками зрения, часто сопровождающийся принятием решений:**

А) деловой разговор

Б) деловая беседа

В) переговоры

**10. К какому виду делового общения относятся протокол, отчет, справка, инструкция, решение?**

А) устному

Б) письменному

В) монологическому

**11. Общение с иностранным партнером в первую очередь предполагает осведомленность:**

А) в международной политике

Б) в традициях и привычках партнера

В) в уровне его компетенции

**12. Что означает понятие «техасское рукопожатие» (США)?**

А) устав

Б) нарушение

В) договор

**13. С какой темы следует начинать переговоры с европейскими и японскими бизнесменами?**

А) условия сотрудничества

Б) отстраненные темы (погода, спорт и т.д.)

В) непосредственная тема переговоров

**14. Совокупность определенных мер, направленных на повышение эффективности речевого воздействия и коммуникативной компетентности специалиста, это ...**

А) убеждающая коммуникация

Б) деловая коммуникация

В) экспериментальная риторика

**15. В чем состоит основная цель распорядительных документов ...**

А) информирование сотрудников организации

Б) объединение сотрудников организации

В) регулирование управленческой деятельности

**16. Процедура издания распорядительных документов происходит в условиях ...**

А) коллегиального принятия решений

Б) единоличного принятия решений

В) голосования

**17. Приказ – это ...**

- А) правовой акт
- Б) волеизъявление руководителя
- В) сообщение

**18. Текст приказа состоит из ...**

- А) двух частей
- Б) из трех частей
- В) из одной части

**19. Языковая формула характеризуется устойчивым оборотом, ...**

- А) выражающим характер управленческой, производственной или профессиональной функции
- Б) выражающим характер творческой, производственной или профессиональной функции
- В) выражающим характер нормативной, правовой или законодательной функции

**20. На всех гарантийных обязательствах должна ...**

- А) ставиться подпись
- Б) ставиться печать
- В) ставиться дата

### III. Коммуникационные процессы в организации

1. **На сегодня главной задачей современного производства является**
  - a) адаптация людей к изменениям вследствие внедрения более эффективных технологий
  - b) адаптация людей к изменениям вследствие внедрения инновационных технологий
  - c) адаптация людей к изменениям вследствие экономического кризиса
2. **По мнению Шолтена, какие 2 фактора важны для выживания организации?**
  - a) «Быть хорошей»
  - b) «Быть лояльной»
  - c) «Быть оригинальной»
  - d) «Быть видимой»
3. **Под «хорошей» организацией понимается**
  - a) организация социально ответственной
  - b) организация, которая своевременно выплачивает своим сотрудникам заработную плату
4. **Какой пункт не указан в теории менеджмента А. Файоля?**
  - a) Предвидеть
  - b) Организовать
  - c) Руководить
  - d) Наставлять
  - e) Координировать
  - f) Контролировать
5. **Какое понятие более общее?**
  - a) Коммуникационная политика
  - b) Коммуникационный менеджмент
6. **Основа коммуникационной политики –**
  - a) стратегия
  - b) устав
  - c) концепция
7. **Возрастание объема публичного капитала означает**
  - a) прирост общественного доверия
  - b) укрепление позитивного имиджа
  - c) формирование профессиональной деятельности
8. **Коммуникационная компетенция включает**
  - a) знание информационных технологий
  - b) умение читать справочную литературу
  - c) установление контактов и ведение переговоров

**9. *Негативное восприятие пропаганды было в***

- a) в 20 веке
- b) в 19 веке
- c) в 17 веке

**10. *Что Э. Бернайз признавал в коммуникационной деятельности?***

- a) Общественное мнение
- b) Установление контактов и ведение переговоров
- c) Возможное манипулирование массами

**11. *С. Блэк пропаганду и паблик рилейшнз***

- a) объединяет
- b) разграничивает

**12. *От чего зависит выбор определенной модели коммуникации?***

- a) От рыночных условий в регионе
- b) От типа проблемы
- c) От месторасположения организации
- d) От фазы политики
- e) От фазы общественности

**13. *Менеджер по коммуникациям осуществляет менеджмент***

- a) экономического капитала клиента
- b) культурного капитала клиента
- c) публичитного капитала клиента

**14. *Первым в истории управления коммуникациями взаимосвязь между положительными публикациями в прессе о фирме выявил***

- a) Айви Ли
- b) Э. Бернайз
- c) С. Блэк
- d) Дж. Грюнинг

**15. *Организация PR должна включать в себя аналоги научно-исследовательских, конструкторско-технологических работ и управление – одна из основных идей***

- a) Айви Ли
- b) Э. Бернайза
- c) С. Блэка
- d) Дж. Грюнинга

**16. *Распространение информации на целевые аудитории с целью достижения взаимопонимания относится к модели***

- a) агентство по связям с прессой / паблисити
- b) общественно-значимая модель
- c) двусторонняя ассиметричная модель

d) двусторонняя симметричная модель

*Критерии оценки:*

*Максимальное количество баллов - 70 б.:*

*(баллы слушателю начисляются автоматически пропорционально выполненным тестовым заданиям)*