

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Южно-Уральский государственный университет  
Институт лингвистики и международных коммуникаций  
Кафедра «Международные отношения, политология и регионоведение»

65(07)  
П542

# **ПРИНЦИПЫ СОВРЕМЕННЫХ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ КОММУНИКАЦИЙ**

Методические указания

Под редакцией Н.Н. Кузьминой

Челябинск  
Издательский центр ЮУрГУ  
2023

УДК 651.01(075.8) + 005.92(075.8)  
П542

*Одобрено  
учебно-методической комиссией  
Института лингвистики и международных коммуникаций*

*Рецензент  
И.Н. Дмитрусенко*

**Принципы современных профессиональных коммуникаций:**  
П542 методические указания / сост. Ю.В. Полякова; под ред. Н.Н. Кузьминой. – Челябинск: Издательский центр ЮУрГУ, 2023. – 35 с.

В методических указаниях изложены программные темы учебного курса «Принципы современных профессиональных коммуникаций», разработаны планы практических занятий, тематика контрольных вопросов, творческих заданий, презентаций и проектов. Пособие призвано помочь в изучении учебного курса, создании у студентов целостного представления об особенностях профессиональной коммуникации, а также сформировать умения самостоятельно ориентироваться в сложных проблемах в профессиональной деятельности.

Предназначено для студентов магистерской программы обучения «Геоинформационные системы в управлении» по направлению 38.04.02 «Менеджмент», а также для всех интересующихся изучением особенностей коммуникации в профессиональной сфере.

УДК 651.01(075.8) + 005.92(075.8)

© Издательский центр ЮУрГУ, 2023

## ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение .....	4
1. Цели и задачи дисциплины .....	4
2. Краткое содержание дисциплины .....	5
3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины .....	5
4. Объем и виды учебной работы .....	6
5. Темы лекционных занятий.....	6
6. Темы практических занятий и вопросы для подготовки .....	8
7. Самостоятельная работа студентов .....	19
7.1. Вопросы для самостоятельного изучения .....	19
7.2. Контрольные вопросы и задания для проведения текущего контроля.....	20
7.3. Текущая и промежуточная аттестации .....	29
8. Примерные вопросы и задания для самопроверки по дисциплине.....	33

## **ВВЕДЕНИЕ**

Учебным планом подготовки студентов, обучающихся по направлению 38.04.02 «Менеджмент», предусматривается изучение дисциплины «Принципы современных профессиональных коммуникаций». Цель методических указаний – помочь студентам успешно освоить данную дисциплину. В методическом пособии в краткой форме освещены содержание, формы и порядок проведения практических занятий по данной учебной дисциплине, а также требования к результатам работы студентов.

Нормативно-правовой основой дисциплины являются следующие документы:

– Федеральный закон «Об образовании в Российской Федерации» от 29.12.2012 № 273-ФЗ (ред. от 13.07.2015);

– Федеральный государственный образовательный стандарт высшего профессионального образования (ФГОС ВПО) по направлению подготовки 38.04.02 «Менеджмент», утв. Приказом Министерства образования и науки РФ № 952 от 12.08.2020 г.;

– Положение ЮУрГУ от 16.08.2017 № 300 «Об организации и осуществлении образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования»;

– Положение ЮУрГУ «О текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации» № 309 от 16.08.2017.

– Положение ЮУрГУ «О балльно-рейтинговой системе оценивания результатов учебной деятельности обучающихся» № 179 от 24.05.2019.

### **1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ**

Целью изучения дисциплины «Принципы современных профессиональных коммуникаций» является обеспечение понимания практики корпоративной коммуникации и современной коммуникационной культуры, рассмотрение основных принципов профессиональной коммуникации и понимание основных различий между профессиональными и непрофессиональными коммуникациями.

Задачи дисциплины «Принципы современных профессиональных коммуникаций» заключаются в развитии следующих знаний, умений и навыков студента:

1. Сформировать у студентов устойчивые теоретические знания в области профессиональной коммуникации.

2. Сформировать у студентов знания в области теории речевого воздействия.

3. Сформировать компетенции в практической области профессиональной коммуникации.

4. Сформировать компетенции в практической области речевого воздействия.

5. Развить умения, навыки умственной работы, творческого мышления, умения использовать теоретические знания для решения практических задач.

## **2. КРАТКОЕ СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

Дисциплина представляет собой изучение теоретических и методологических основ профессиональных коммуникаций, опирающихся на фундамент знаний, заложенных на предыдущих этапах образования.

Основные темы дисциплины:

- основы профессиональных коммуникаций;
- формы и средства профессиональной коммуникации;
- профессиональные коммуникационные барьеры;
- деловые совещания;
- деловая корреспонденция;
- публичное выступление: приемы убеждающей коммуникации;
- командообразование и работа в команде;
- коммуникация в конфликте.

По окончании курса студенты должны выполнить проект, предоставить доклад, презентовать его группе и проанализировать успешность выполненного проекта.

Вид промежуточной аттестации – зачет.

## **3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

ПК-2. Способность управлять организациями, подразделениями, группами (командами) сотрудников, проектами и сетями.

В результате освоения дисциплины студент должен:

Знать: способы координации объема работы группы; правила проведения деловых встреч; особенности современного информационного поля делового общения; условия эффективного речевого воздействия, вербальные и невербальные средства коммуникации; этические нормы и принципы делового взаимодействия.

Уметь: поддерживать связь с партнерами; эффективно преподносить информацию аудитории; анализировать коммуникационные процессы в организации; организовать переговорный процесс, в том числе с использованием современных средств коммуникации.

Иметь: практический опыт: осуществления профессионального общения; написания различных профессиональных деловых документов и статей; планирования медиа-стратегий для коммерческих и некоммерческих организаций; владения современными технологиями эффективного влияния на индивидуальное, групповое поведение в организации, приемами, стимулирующими общение и создание доверительных отношений между деловыми партнерами.

#### 4. ОБЪЕМ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 з. е., 108 ч, 38,25 ч контактной работы.

Таблица 1

Вид учебной работы	Всего часов	Распределение по семестрам в часах
		Номер семестра
		4
Общая трудоёмкость дисциплины	108	108
<i>Аудиторные занятия:</i>	32	32
Лекции (Л)	16	16
Практические занятия, семинары и (или) другие виды аудиторных занятий (ПЗ)	16	16
Лабораторные работы (ЛР)	0	0
<i>Самостоятельная работа (СРС)</i>	69,75	69,75
с применением дистанционных образовательных технологий	0	0
Подготовка к финальному групповому проекту	16	16
Написание эссе	16	16
Подготовка к зачету	19,75	19,75
Подготовка к практическим (семинарским) занятиям	18	18
Консультации и промежуточная аттестация	6,25	6,25
Вид контроля (зачет, диф. зачет, экзамен)	–	зачет

#### 5. ТЕМЫ ЛЕКЦИОННЫХ ЗАНЯТИЙ

##### **Лекция 1. Основы профессиональных коммуникаций**

Специфика деловой профессиональной коммуникации. Общая информация по коммуникациям. Структура коммуникативного акта. Понятие речевой коммуникации. Роль речевой коммуникации в «контактной зоне». Участники коммуникаций. Связь речи и мышления. Типы речи (внутренняя и внешняя). Основные этапы речевой деятельности: подготовка высказывания, структурирование высказывания, переход к внешней речи. Формы речевой коммуникации. Сообщение. Устные коммуникации. Письменные коммуникации. Профессиональные коммуникации и непрофессиональные коммуникации.

##### **Лекция 2. Формы и средства профессиональной коммуникации**

Вербальные и невербальные средства в деловой коммуникации. Слушание. Виды слушания в деловой коммуникации – критическое (направленное), эмпа-

тическое, рефлексивное (активное), нерефлексивное (пассивное). Ошибки слушания. Каналы коммуникации: личный контакт, интерактивные, безличные каналы, их сильные и слабые стороны. Применение различных коммуникационных каналов в деловом общении, выбор наиболее подходящей технологии для передачи необходимой информации. Вопросы. Типы вопросов для эффективной деловой коммуникации. Корректные и некорректные вопросы. Способы корректной формулировки вопросов. Ответы на вопросы. Аргументация в деловой коммуникации. Способы аргументации. Невербальные средства повышения делового статуса. Мимика, жесты и позы, характерные для деловой коммуникации. Визуальный контакт в общении с деловыми партнерами.

### **Лекция 3. Профессиональные коммуникационные барьеры**

Барьеры для успешной профессиональной коммуникации: физические барьеры, системное проектирование, семантические барьеры, барьеры межличностных коммуникаций, индивидуальные лингвистические возможности, психологические барьеры, презентация информации.

### **Лекция 4. Деловые совещания**

Встреча как ключевой компонент профессиональной коммуникации. Важность программы встречи, приоритеты, цель, результат, последовательность, время и сроки, участники, место проведения, организатор встречи. Деловое собрание и деловое совещание. Типы совещаний. Подготовка совещания. Правила поведения на совещании. Подготовка собрания. Особенности проведения собрания.

### **Лекция 5. Деловая корреспонденция**

Требования стандартов деловой переписки и правила оформления корреспонденции. Влияние различных факторов на стиль деловой переписки. Официальное и неофициальное письмо. Структура делового письма: правила, схемы, элементы. Обсуждение целей и правил эффективного делового письма. Содержание писем: письмо-уведомление, письмо-просьба, письмо-приглашение, письмо-запрос, письмо-предложение, письмо-отказ. Рекомендательные письма. Официальное и неофициальное письмо. Как писать письмо: правила, схемы, элементы. Обсуждение целей и правил эффективного делового письма.

### **Лекция 6. Публичное выступление: приемы убеждающей коммуникации**

Подготовка материала для презентации. Анализ цели выступления, его аудитории, содержания, организационного контекста и методов привлечения внимания слушателей. Виды презентации и алгоритмы их проведения. Как презентовать информацию. Что мы презентуем на работе и почему. Адаптация подготовленного материала для устного изложения. Основные части выступления (вступление, «мост», основная часть, заключение, ответы на вопросы) и их функции. Принципы публичной речи. Секреты и табу успешной презентации. Успешные ораторы. Доклады и предложения. Виды докладов. Структура доклада. Полезные фразы. Различные способы выражения предложений. Подготовка оратора: внешний облик, поза, жесты, голос; способы преодоления волнения.

## **Лекция 7. Командообразование и работа в команде**

Корпоративная культура и сплоченность рабочей группы. Социальная ответственность. Построение команды. Команда и группа. Характерные свойства успешной команды. «Душа» команды. Этапы построения команды. Техники построения команды.

## **Лекция 8. Коммуникация в конфликте**

Конфликт в деловой коммуникации. Виды взаимодействия: кооперация и конфронтация. Конфликт как разновидность конфронтации. Виды, структура и стадии протекания конфликтов. Предпосылки возникновения конфликта в процессе деловой коммуникации. Участники конфликта. Управление конфликтом. Стратегия поведения в конфликтной ситуации. Правила поведения в условиях конфликта. Выбор оптимального стиля поведения в конфликтной ситуации. Различные подходы к разрешению конфликтов: с позиции силы, права, интересов.

## **6. ТЕМЫ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ И ВОПРОСЫ ДЛЯ ПОДГОТОВКИ**

### **Практическое занятие 1. Профессиональная коммуникация как предмет изучения**

Общая информация по коммуникациям. Участники коммуникаций. Сообщение. Устные коммуникации. Письменные коммуникации. Вербальные и невербальные аспекты. Профессиональные коммуникации и непрофессиональные коммуникации.

Вопросы для подготовки к практическому занятию по теме

1. Подготовьте краткое представление о себе. Вам может помочь следующий план:

- имя и фамилия;
- образование, сфера профессиональных интересов;
- отдел, в котором вы работаете, должность;
- ваши ожидания от курса.

2. Подумайте о понятии «общение» и дайте свое определение этому термину.

3. Какие виды общения вы знаете?

4. Какие процессы в структуре общения описывает коммуникативная сторона общения?

5. В чем отличие коммуникации в общении от процесса передачи информации?

6. Можно ли выделить функции коммуникации, которые выполняет любое сообщение?

7. Перечислите особенности знаков, используемых людьми в процессе коммуникации (в отличие от знаков, используемых животными).

8. Назовите основные знаковые системы невербальной коммуникации.

9. С помощью средств какой знаковой системы передается наибольшее количество информации о собеседнике?

10. Какую информацию передают мимические движения?

11. Как интерпретируется открытое и близкое расположение по отношению к собеседнику?

12. На какую часть лица собеседника следует направлять взгляд для создания атмосферы делового общения?

13. Каким образом стремление самоутвердиться может снизить эффективность деловой коммуникации?

### **Практические задания**

#### **Чтение**

Просмотрите список из 10 лучших и худших коммуникаторов года. Составьте список характеристик, по которым можно определить хорошего и плохого коммуникатора.

#### **Письменное задание**

Ответьте на вопросы анкеты «Обладаете ли вы хорошими коммуникативными навыками». Составьте таблицу сильных и слабых сторон вашей профессиональной коммуникации.

#### **Устное сообщение**

Сделайте короткую презентацию вашего рабочего места (продолжительность: 5 минут). Слайд 1: расскажите о компании, в которой вы работаете. Слайд 2: местонахождение вашей компании. Слайд 3: специализация компании. Слайд 4: персонал компании. Слайд 5: Ваша должность и обязанности. Познакомьте своих товарищей по группе с вашей компанией.

#### **Задания для самостоятельной работы**

1. Приведите пример конкретного сообщения для каждой функции коммуникации. Внесите ваши примеры в таблицу:

Функция	Тип сообщения	Пример сообщения
1)		
2)		
3)		
4)		

2. Напишите два варианта одного и того же сообщения так, чтобы содержание обоих сообщений было одинаковым, а командный аспект был выражен по-разному.

#### **Основная литература**

1. Вацлавик, П. Прагматика человеческих коммуникаций: изучение паттернов, матологий и парадоксов взаимодействия / П. Вацлавик, Д. Бивин, Л. Джексон; пер. с англ. А. Суворовой. – М.: Апрель-Пресс; Изд-во ЭКСМО-Пресс, 2000. – 320 с.

2. Мерманн, Э. Коммуникация и коммуникабельность / Э. Мерманн. – Харьков: Изд-во Гуманитарный Центр, 2007. – 296 с.

3. Панфилова, А.П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности: учебное пособие / А.П. Панфилова. – 2-е изд. – СПб.: Знание, СПб ИВЭСЭП, 2004. – 496 с.

4. Суховершинина, Ю.В. Тренинг делового (профессионального) общения / Ю.В. Суховершинина, Е.П. Тихомирова, Ю.Е. Скоромная. – 2-е изд. – М.: Академический проект; Фонд «Мир», 2009. – 128 с.

5. Экман, П. Психология эмоций: я знаю, что ты чувствуешь / П. Экман; пер. с англ. В. Кузин. – 2-е изд. – СПб.: Питер, 2010. – 334 с.

## **Практическое занятие 2. Профессиональные коммуникационные барьеры**

Барьеры для успешной профессиональной коммуникации: физические барьеры, системное проектирование, семантические барьеры, барьеры межличностных коммуникаций, индивидуальные лингвистические возможности, психологические барьеры, презентация информации. Способы преодоления барьеров.

Вопросы для подготовки к практическому занятию по теме

1. Что такое успешная и неуспешная коммуникация? Приведите свои примеры.

2. Что такое «профессиональное общение», по вашему мнению?

3. Какие характерные черты отличают профессиональное общение от непрофессионального?

4. Подумайте о своем опыте общения. Разработайте несколько советов «Как стать успешным коммуникатором» и поделитесь ими со своими товарищами по группе.

5. Что является основной причиной функционирования коммуникативных барьеров в процессе коммуникации?

6. Какие виды коммуникативных барьеров вы знаете?

7. Каковы причины возникновения избегания в процессе коммуникации? В каких формах проявляется избегание?

8. Какова основная причина возникновения барьера «авторитет»? Каковы его проявления?

9. Каковы причины возникновения непонимания в процессе коммуникации? Какие уровни непонимания обычно рассматривают?

10. Перечислите причины возникновения непонимания для каждого уровня.

11. На какие группы можно разделить приемы, используемые для преодоления избегания в процессе коммуникации? Перечислите приемы, относящиеся к каждой группе.

12. Почему мы не понимаем слишком медленную речь, когда говорящий делает большие паузы между словами?

13. С представителями каких возрастных групп нужно говорить медленнее?

14. Почему для незаинтересованной аудитории используется нисходящая аргументация?

15. Для какой аудитории эффективно использовать двустороннюю аргументацию?

## Практические задания

### Задание 1. Заполните таблицу

Виды коммуникативных барьеров	Причина возникновения	Пример (краткое описание ситуации)
Избегание	Стремление защититься от «опасного» (неприятного) источника информации	Человек находит причины для откладывания встречи с неприятным для него человеком

### Задание 2. Чтение

Прочтите тематическое исследование и подумайте о барьерах, с которыми сталкиваются люди, и о том, что их вызвало. Проведите свой анализ на примере конкретного случая. Разработайте 10 советов о том, как уменьшить влияние коммуникационных барьеров в данной ситуации.

### Задание 3. Письменное задание

Заполните анкету о коммуникационных барьерах на вашем рабочем месте. Проанализируйте барьеры, которые существуют на вашем рабочем месте. Составьте краткое описание каждого барьера. Можете ли вы объяснить их существование? Возможно ли их устранить или, по крайней мере, уменьшить?

Напишите краткое саморефлективное эссе на тему «Какой я коммуникатор» (300 слов).

#### Основная литература

1. Грачев, Г. Манипулирование личностью: Организация, способы и технологии информационно-психологического воздействия / Г. Грачев, И. Мельник. – М.: ИФРАН, 2013 – 236 с.

2. Емельянова, Е.А. Деловые коммуникации: учебное пособие / Е.А. Емельянова. – Томск: Эль Контент, 2014. – 122 с.

3. Крижанская, Ю.С. Грамматика общения / Ю.С. Крижанская, В.П. Третьяков. – СПб.: Питер, Смысл, 2005. – 280 с.

4. Тулупьева, Т.В. Лекции по основам технологий деловой коммуникации. – СПб.: Изд-во СПбГУ, 2019. – 164 с.

### Практическое занятие 3. Встреча, совещание как ключевой компонент профессиональной коммуникации

Важность программы встречи, приоритеты, цель, результат, последовательность, время и сроки, участники, место проведения, организатор встречи. Деловое собрание и деловое совещание. Типы совещаний. Подготовка совещания. Правила поведения на совещании. Подготовка собрания. Особенности проведения собрания.

Вопросы для подготовки к практическому занятию по теме

1. Какие виды деловых совещаний Вы можете назвать?
2. Какова оптимальная длительность разных видов совещания?

3. Из каких компонентов состоит технология подготовки делового совещания?
4. Из каких этапов состоит проведение делового совещания?
5. Какие правила помогут сделать совещание более эффективным?
6. Зачем нужно составлять протокол делового совещания?
7. В чем заключаются особенности онлайн-совещания?
8. В чем плюсы онлайн-совещания?
9. В чем минусы онлайн-совещания?
10. Как нужно подготовиться к онлайн-совещанию?
11. Каким образом можно поддерживать вовлеченность участников во время онлайн-совещания?
12. Должен ли руководитель организации присутствовать на всех деловых совещаниях? Аргументируйте свой ответ.
13. Перечислите критерии, которым должна соответствовать цель совещания.
14. Какую информацию необходимо включить в повестку дня?
15. Какова оптимальная продолжительность совещания?
16. Каковы функции руководителя в основной части совещания?
17. Каким может быть максимальное число участников рабочего совещания?

### **Практические задания**

1. Составьте таблицу:

Деловое совещание	Единоличное принятие решения руководителем
Преимущества	
Трудности (недостатки)	

2. Придумайте фразу, которую вы, как руководитель, могли бы сказать слишком многословному выступающему на совещании, чтобы передать слово другим участникам (но в то же время, не обидеть этого человека).

3. Что должно лежать на столе перед каждым участником совещания перед его началом?

4. Придумайте несколько фраз, которые может использовать руководитель, чтобы открыть совещание. С какой интонацией они должны быть сказаны?

### **Видео-задание**

Посмотрите видео «Полное совещание» и проанализируйте его в соответствии со следующим планом: приоритеты, цель, результаты, последовательность, время и хронометраж, участники, место проведения.

### **Письменное задание**

Подумайте о деловых встречах, совещаниях, которые вы проводите на своем рабочем месте регулярно или время от времени? Опишите их, используя параметры, приведенные в презентации на лекции.

### Основная литература

1. Панфилова, А.П. Мозговые штурмы в коллективном принятии решений: учебное пособие / А.П. Панфилова. – 3-е изд. – М.: Флинта, 2012. – 318 с.
2. Сосновская, А.М. Деловая коммуникация и переговоры: учеб. пособие / А.М. Сосновская. – СПб.: Изд-во СЗАГС, 2011. – 179 с.
3. Суховершинина, Ю.В. Тренинг делового (профессионального) общения / Ю.В. Суховершинина, Е.П. Тихомирова, Ю.Е. Скромная.– 2-е изд. – М.: Академический проект; Фонд «Мир», 2009. – 128 с.

### **Практическое занятие 4. Деловая корреспонденция**

Структура делового письма Официальное и неофициальное письмо. Как писать письмо: правила, схемы, дополнительные элементы. Обсуждение целей и правил эффективного делового письма. Виды официальных писем: письмо-уведомление, письмо-просьба, письмо-подтверждение, письмо-извинение, благодарственное письмо, письмо-жалоба, письмо-запрос, письмо-предложение, письмо-отказ, рекомендательное письмо, письмо-приглашение, формы заявлений.

Вопросы для подготовки к практическому занятию по теме

1. Какими преимуществами обладает письменная деловая коммуникация?
2. Какими недостатками обладает письменная деловая коммуникация?
3. Из каких компонентов состоит деловое письмо?
4. Каков алгоритм работы над деловым письмом?
5. Что включает в себя деловая переписка? Вы когда-нибудь писали служебную записку, резюме, отчет или деловое письмо? Чем они отличаются друг от друга?
6. Что вы теперь знаете о деловом письме? Из каких компонентов состоит деловое письмо? Каковы его элементы? Что самое главное в деловом письме?
7. Каковы причины написания деловых писем?
8. Каков алгоритм работы над деловым письмом?

### **Практические задания**

#### **Чтение**

Изучите образцы писем. Обратите внимание, как их содержание зависит от цели написания и чем они отличаются. Найдите ошибки в некоторых письмах. Выберите самое лучшее письмо.

#### **Письменное задание**

Напишите письмо, основанное на одном из тематических исследований, соблюдая все правила написания делового письма.

### Основная литература

1. Воротынцева Т. Деловая e-mail переписка. Пять правил успеха / Т. Воротынцева. – СПб.: Питер, 2012. – 176 с.
2. Гарнер, Б.А. Эффективные письменные деловые коммуникации /Б.А. Гарнер. – М.: Манн, Иванов и Фербер, 2014. – 195 с.

3. Тулупьева, Т.В. Лекции по основам технологий деловой коммуникации / Т.В. Тулупьева. – СПб.: Изд-во СПбГУ, 2019. – 164 с.

### **Практическое занятие 5. Особенности устного выступления**

Как презентовать информацию. Что мы презентуем на работе и почему. Выступление перед аудиторией. Успешные ораторы. Секреты и табу успешной презентации.

Вопросы для подготовки к практическому занятию по теме

1. В чем состоят особенности публичного выступления?
2. Чем публичное выступление лучше письменной речи?
3. Есть ли секреты удачной презентации информации?
4. Какие выделяются шаги подготовки к выступлению перед публикой?
5. Как нужно формулировать цель выступления для слушателей?
6. Зачем нужно составлять план презентации?
7. Из каких этапов состоит деловая презентация?
8. Какова цель этапа «Введение» деловой презентации?
9. Почему важно продумывать этап «Заключение» презентации?
10. Какой существует алгоритм ответа на вопросы?
11. Какие приемы работы с возражением вы можете назвать?
12. Как избавиться от страха публичных выступлений?

### **Практическое задание**

Подумайте, как можно представить ваше рабочее место, отдел или подразделение и кому это может быть интересно. Определите аудиторию. Сделайте короткую презентацию своего рабочего места, отдела или подразделения для обсуждения среди студентов своей группы.

1. В процессе подготовки своего выступления продумайте, какую основную идею вы хотите донести в своем выступлении. Зафиксируйте ее. Пусть она станет основой вашего выступления.

2. Продумайте Введение. Выберите историю, шутку, цитату или интересную статистику, с которой вы начнете свое выступление.

3. Помните, очень хорошо, если вам удастся объяснить, что будет у слушателя после вашего выступления, какое впечатление останется. Это всегда активизирует процесс слушания, так как студент уже знает, что это ему нужно, принесет пользу. Поэтому постарайтесь в своем выступлении явно сообщить, что важного в вашем выступлении есть для тех, кто вас слушает из вашей группы.

4. Продумав основную содержательную часть выступления, ответьте на вопрос: «Что студенты моей группы услышат в этом выступлении, что именно они узнают о моей работе?».

5. Продумайте завершение своего выступления. Закончите фразы:

- «В начале своего выступления сегодня я упомянул ...»;
- «Сейчас мы увидели (узнали, поняли) ...»;
- «Я показал, что ...».

## Основная литература

1. Аннушкин, В.И. Риторика: вводный курс: учебное пособие / В.И. Аннушкин. – 4-е изд. – М.: Флинта, 2011. – 291 с.
2. Галло Кармин. Презентации в стиле TED: 9 приемов лучших в мире выступлений / К. Галло. – М.: Альпина Паблишер, 2017. – 254 с.
3. Гойхман, О.Я. Речевая коммуникация: учебник / О.Я. Гойхман, Т.М. Надеина. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: Инфра-М, 2008. – 272 с.
4. Тимошенко, Т.Е. Риторика: практикум /Т.Е. Тимошенко. – М.: Флинта К, 2009. – 94 с.
5. Тулупьева, Т.В. Лекции по основам технологий деловой коммуникации / Т.В. Тулупьева. – СПб.: Изд-во СПбГУ, 2019. – 164 с.

## Практическое занятие 6. Построение команды

Команда и группа. Характерные свойства успешной команды. «Душа» команды. Этапы построение команды. Техники построения команды. Роли в команде.

Вопросы для подготовки к практическому занятию по теме

1. Чем команда отличается от группы людей, работающих вместе?
2. Каковы характерные черты успешной команды?
3. Что такое командный дух? Как бы вы порекомендовали развивать командообразующий дух на своем рабочем месте?
4. Какие деструктивные командные роли вы можете назвать?
5. Какие конструктивные командные роли вы знаете?
6. Как перевести деструктивную командную роль в конструктивную?

### Практические задания

1. Посмотрите описание. «У нас дружный и слаженный коллектив. Все решения принимаются единогласно. Никто не высказывается против. Все члены команды уверены, что мы самая лучшая команда, значительно превосходящая всех остальных.» Симптомы какого группового эффекта вы здесь увидели? Какие негативные последствия у такого эффекта могут быть?

2. Определите, какому групповому эффекту соответствует следующее высказывание: «Я люблю работать в команде. Я чувствую прилив сил, вдохновение. Меня это очень сильно мотивирует, я демонстрирую лучшие результаты».

3. Представьте, что один из членов вашей проектной команды на любую идею говорит: «Зря мы это затеяли. Времени мало, знаний не хватает. Не успеем, опозоримся». Какую деструктивную командную роль он играет? Как можно его нейтрализовать?

4. Есть член команды, постоянно придумывающий что-то новое, новые идеи, новые предложения. Какую конструктивную командную роль он играет? На каком этапе развития команды или выполнения проекта такая его деятельность может навредить?

5. Есть член команды, который постоянно предлагает сделать перерыв, попить чаю, отдохнуть, отвлечься. Какую деструктивную командную роль он играет? Какие могут быть негативные последствия этой роли?

## **Письменное задание**

Проанализируйте группу, в которой вы работаете: вы команда? Какие характеристики сделали вас командой? Можете ли вы определить стадию роста вашей команды? Чего вам не хватает, чтобы быть идеальной командой? Разработайте несколько командообразующих мероприятий, чтобы поднять «командный дух» на рабочем месте или в университетской группе. Завершите анализ письменно.

### **Основная литература**

1. Белбин, Р.М. Команды менеджеров. Секреты успеха и причины неудач / Ремедит М. Белбин. – М.: НИРРО (Можайский полиграфкомбинат), 2003. – 315 с.
2. Гришина, Н. В. Психология конфликта / Н.В. Гришина. – 2-е изд., перераб. и доп. – СПб.: Питер, 2008. – 544 с.
3. Исаев, В.В. Организация работы команды проекта / В.В. Исаев. – М.: Бизнес-пресса, 2014. – 360 с.
4. Максвелл, Дж. Воспитай в себе лидера / Джон Максвелл. – М.: Попурри, 2018. – 272 с.
5. Максвелл, Дж. Работа в команде. Что необходимо знать каждому лидеру / Джон Максвелл. – М.: Попурри, 2014. – 128 с.
6. Яценко, В.В. Эффективное управление командой и организация коммуникаций проекта / В.В. Яценко // Дискуссия. – 2017. – № 6 (80). – С. 64–68.

## **Практическое занятие 7. Коммуникация в конфликте**

«Я-высказывание». Искусство критики. Конструктивная критика, деструктивная критика.

Вопросы для подготовки к практическому занятию/по теме

1. Что такое конфликт?
2. Какие структурные компоненты конфликта Вы можете назвать?
3. Какие стадии развития конфликта Вы знаете?
4. Обязательно ли конфликтная ситуация перерастет в конфликт?
5. Какие стратегии поведения в конфликтной ситуации выделяются?
6. В чем преимущества и недостатки таких стратегий реагирования в конфликте, как конфронтация и уход?
7. Почему «Я-высказывание» считается оптимальной формой реагирования в конфликте?
8. Из каких структурных частей состоит «Я-высказывание»?
9. Что означает «объективное» описание ситуации?
10. Почему нежелательно формулировать предпочитаемый исход конкретно и однозначно?
11. В чем заключается основная цель «Я-высказывания»?
12. С какой целью используется критика в деловом общении?
13. Какие виды критики вы знаете? Охарактеризуйте каждый из них.

14. Как вы понимаете правило «Критикуйте не личность, а поступок». Приведите пример критики в адрес личности. Почему такая критика считается неэффективной?

15. Перечислите основные этапы формулировки критического замечания.

16. По каким невербальным признакам можно определить, что человек адекватно реагирует на критику?

17. Какие невербальные признаки свидетельствуют об обиде критикуемого?

18. Какие невербальные признаки можно считать проявлениями агрессии в ответ на критику?

### **Практические задания**

**Задание 1.** Сформулируйте Я-высказывания для следующих ситуаций:

1. Ваш коллега часто не выполняет работу к сроку.

2. Ваш руководитель часто меняет ваш график работы, не предупреждая вас об этом.

3. Вам приказывают, вместо того чтобы попросить вас.

4. По отношению к человеку, неправильно исполнившему какую-то работу для вас. Вы рассержены, поскольку вы считаете, что он не исполнил взятого на себя обязательства.

**Задание 2.** Сформулируйте критические замечания для следующих ситуаций:

Ситуация 1

Подчиненный вам работник, талантливый специалист творческого типа, в возрасте, обладает статусом и личностными достижениями, пользуется большой популярностью у деловых партнеров, решает любые проблемы и великолепно взаимодействует. Вместе с тем, у вас не сложились отношения с этим работником. Он не воспринимает вас как руководителя, ведет себя достаточно самоуверенно и амбициозно.

В его работе вы нашли некоторые недочеты и решили высказать ему критические замечания, однако ваш предыдущий опыт свидетельствует о его негативной реакции на критику: он становится раздражительным и настороженным. Как вести себя?

Ситуация 2

Во время делового взаимодействия с вами ваш сотрудник из отдела рекламы «вышел из себя», не принимая ваших замечаний по поводу очередного рекламного проекта. Вы не можете позволить подчиненному так себя вести, ведь это подрывает ваш авторитет. Что вы предпримете?

Основная литература

1. Булюбаш, И.Д. Я тебя слышу. Феномены языка и речи в практике гештальт-терапевта / И.Д. Булюбаш. – Самара: Издательский Дом «БАХРАХ-М», 2008. – 272 с.

2. Корнелиус, Х. Выиграть может каждый / Х. Корнелиус, Ш. Фэйр. – М.: Стрингер, 1992. – 116 с.

3. Панфилова, А.П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности: учебное пособие / А.П. Панфилова.– 2-е изд. – СПб: Знание, ИВЭСЭП, 2004. – 495 с.

4. Светлов, В.А. Конфликтология: учеб. пособие / В.А. Светлов, В.А. Семенов. – СПб.: Питер, 2011. – 350 с.

5. Хохлов, А.С. Конфликтология. История. Теория. Практика: учебное пособие / А.С. Хохлов. – Самара: СФ ГБОУ ВПО МГПУ, 2014. – 312 с.

6. Цветков, В.Л. Психология конфликта: от теории к практике: учеб. пособие / В.Л. Цветков. – М.: ЮНИТИ, 2013. – 183 с.

7. Шарухин, А.П. Психология делового общения: учебник для студ. учреждений высшего проф. образования / А.П. Шарухин, А.М. Орлов. – М.: Издательский центр «Академия», 2012.– 239 с.

### **Практическое занятие 8. Лидеры и лидерство**

Как быть хорошим лидером: различные теории. Стили лидерства.

Вопросы для подготовки к практическому занятию по теме

1. Теории личностных качеств лидерства.
2. Личностные характеристики лидера.
3. Социальные характеристики лидерства.
4. Классификация стилей лидерства К. Левина
5. Поведенческие теории лидерства.
6. Ситуационные теории лидерства.
7. В чем отличие формального и неформального лидерства?
8. Каков портрет лидера успешной команды?

#### **Письменное задание**

Заполните три анкеты, чтобы определить, какой вы лидер. Подумайте о своих лидерских качествах, навыках, стиле, который вы предпочитаете. Напишите самоанализ на тему: «Какой я лидер».

#### **Основная литература**

1. Бланшар, К. Лидерство: к вершинам успеха / К. Бланшар; пер. с англ., под ред. Т.Ю. Ковалевой. – СПб.: Питер, 2008. – 368 с. – Гл. 1, 4.

2. Евтихов, О.В. Тренинг лидерства: монография / О.В. Евтихов. – СПб.: Речь, 2007. – 256 с.

3. Кипнис, М. Тренинг лидерства / М. Кипнис. – 2-е изд., стер. – М.: Ось-89, 2006. – 144 с.

4. Рос, Дж. Лидер и команда: практическое руководство лидера эффективной команды / Джей Рос, Стив Моррис, Грэм Уилкоккс, Эдди Нейзел; пер. с англ. Н.А. Новикова. – Днепропетровск: Баланс БизнесБукс, 2005. – 296 с.

## 7. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА СТУДЕНТОВ

Самостоятельная работа – это вид учебной деятельности, которую студент совершает в установленное время и в установленном объеме индивидуально или в группе, без непосредственной помощи преподавателя (но при его контроле), руководствуясь сформированными ранее представлениями о порядке и правильности выполнения действий.

СРС направлена на закрепление, расширение и углубления знаний, умений и навыков, направленных на формирование компетенций, предусмотренных изучаемой дисциплиной. В процессе самостоятельной работы студент должен научиться осмысленно и самостоятельно работать с разнообразными источниками информации, развить способности анализировать, выделять главное и делать аргументированные выводы.

### 7.1. Вопросы для самостоятельного изучения

Нижеперечисленные вопросы не обсуждаются на семинарских занятиях, но они входят в список вопросов к зачёту. Предполагается, что студенты изучают эти вопросы самостоятельно по предложенной литературе. В случае если в ходе изучения у студентов возникают вопросы, они имеют право задать эти вопросы преподавателю на практическом занятии.

1. Развитие представлений об общении как специфическом виде профессиональной деятельности.
2. Подход к общению как к творческой деятельности.
3. Критерии выделения этапов общения.
4. Объективные критерии классификации видов общения.
5. Функции профессионального общения.
6. Аналитические модели межличностного общения.
7. Характеристики делового общения.
8. Особенности личностного подхода к профессиональному общению.
9. Потребности, мотивы и направленность личности в общении.
10. Стили делового общения.
11. Роль личностных характеристик в процессе общения.
12. Специфические характеристики коммуникации в общении.
13. Виды коммуникативных воздействий.
14. Структура сообщения в общении.
15. Критерии успешной - неуспешной профессиональной коммуникации.
16. Способы речевого выражения отношения к партнеру.
17. Соотношение вербальных и невербальных средств общения
18. Понятие о взаимопонимании в общении. Стратегии взаимопонимания.
19. Понятие о затрудненном общении и его причинах.
20. Принципы выхода из ситуаций затрудненного взаимодействия.
21. Основные характеристики интерактивной стороны общения.

22. Основные характеристики конфликтной ситуации и способы поведения в ней.

23. Этикет: истоки и принципы.

Формы самостоятельной работы студентов (СРС) в процессе освоения дисциплины:

- подготовка к практическим занятиям (презентации, доклады, практические задания – карточки, поиск тематической информации с целью ответа на вопросы, решение кейсов, подбор видео материалов к семинарским занятиям);
- подготовка и написание эссе;
- выполнение письменных творческих работ (деловая корреспонденция, анализ профессиональных навыков по различным темам);
- подготовка к контрольным работам и тестам;
- подготовка мультимедийных презентаций;
- подготовка к финальному групповому проекту;
- подготовка к зачету.

## **7.2. Контрольные вопросы и задания для проведения текущего контроля**

### **1. Устный опрос**

Процедуры проведения и оценивания

Устный опрос осуществляется на практическом занятии. Каждому студенту задается один вопрос по теме практического занятия. Время, отведенное на опрос – пять минут. При оценивании результатов мероприятия используется балльно-рейтинговая система оценивания результатов учебной деятельности обучающихся (утверждена приказом ректора от 24.05.2019 г. № 179).

Правильный ответ с использованием ссылок на экспертов или теорию современных принципов профессиональной коммуникации дается 2 балла. Частично правильный ответ без ссылок на теорию и экспертов соответствует 1 баллу. Неправильный ответ на вопрос соответствует 0 баллов. Максимальное количество баллов – 2.

Примерный список вопросов по дисциплине «Принципы современных профессиональных коммуникаций» для подготовки к устному опросу

1. Средства коммуникации. Вербальная коммуникация. Электронные технологии в вербальных коммуникациях.
2. Невербальная коммуникация. Средства невербального общения.
3. Профессиональный имидж и репутация. Особенности и различия.
4. Формы профессиональных коммуникаций. Основные методы и техники аргументации. Общение с коллегами и руководителем.
5. Публичные выступления
6. Этика профессиональных коммуникаций: принципы.
7. Этикет профессиональных коммуникаций.
8. Принципы успешной организации рабочего времени.

9. Понятие конфликт, структура и типология.
10. Причины и типы конфликтов в профессиональных коммуникациях.
11. Методы предупреждения конфликтных ситуаций в деловых коммуникациях
12. Основные этапы разрешения конфликта: деконфликтизация, конфронтация, управляемый конфликт.
13. Виды профессиональных и деловых писем.
14. Общие правила оформления документов, в т. ч. подготовка публикаций.
15. Профессиональная переписка.
16. Документирование деятельности. Правила оформления документов, в т. ч. публикаций

## **2. Написание эссе**

Эссе представляет собой оригинальную самостоятельную творческую работу студента, состоящую из введения, основной части и заключения. Объем эссе должен составлять от 2-х до 5 страниц.

Критерии оценивания:

За понимание участником проблемы, содержащейся в выбранной им теме, дается 1 балл. За непонимание участником проблемы, содержащейся в выбранной им теме, дается 0 баллов.

За представленность собственной точки зрения дается 1 балл. За отсутствие собственной точки зрения в эссе дается 0 баллов.

За ссылку на 2-х и более экспертов в данной области дается 2 балла. За ссылку на одного эксперта в данной области дается 1 балл. За отсутствие ссылок на экспертов дается 0 баллов.

За понимание и правильное использование терминов и понятий дается 1 балл. За непонимание и неправильное использование терминов и понятий дается 0 баллов

За аргументацию, представленную с опорой на факты общественной жизни или личный социальный опыт – 1 балл. За отсутствие аргументации с опорой на факты общественной жизни или личный социальный опыт – 0 баллов.

За наличие промежуточных и конечных выводов дается 1 балл. За отсутствие промежуточных и конечных выводов дается 0 баллов.

За предоставление оригинальной работы за всю работу дается 1 балл.

За предоставление неоригинальной работы за всю работу дается 0 баллов.

Максимальное количество баллов за эссе – 7.

Темы эссе

1. Мои перспективные возможности успешной коммуникации, профессиональной самореализации.
2. Межкультурная коммуникация в профессиональном взаимодействии.
3. Технологии профессиональной коммуникации и самоорганизации.
4. Специфика профессиональной коммуникации, особенности собственного коммуникативного процесса.

5. Что мне нужно чтобы стать гением делового профессионального общения?
6. Как профессиональные коммуникации помогают договориться с бизнес-партнёрами?
7. Условия успешной профессиональной коммуникации.
8. Суть правильного общения в деловой обстановке.
9. Взаимосвязь и различия между жестами и невербальным общением.
10. Коммуникативные навыки на профессиональном уровне.
11. Последствия плохой коммуникации в деловой среде.
12. Важность эффективной коммуникации на рабочем месте.
13. Влияет ли зрительный контакт на профессиональное общение?
14. Как хорошая коммуникация может изменить эффективность бизнеса.
15. Основные преимущества устного и письменного профессионального общения.

### **3. Тест**

Процедуры проведения и оценивания

Тест представляет собой текущий контроль уровня знаний студента и оценивается индивидуально в зависимости от количества вопросов в тесте. Тест проводится дважды в семестр на практическом занятии.

Критерии оценивания:

За правильный ответ на вопрос студент получает 1 балл. За неправильный ответ на вопрос студент получает 0 баллов.

Максимальное количество баллов за тест – 10.

#### **Тест «Деловое письмо»**

1. При использовании блочного формата все новые абзацы имеют отступ.
  - а) истинно
  - б) ложно
2. В деловых письмах за приветствием обычно следует запятая или двоеточие.
  - а) истинно
  - б) ложно
3. Деловые письма должны быть простыми и удобочитаемыми.
  - а) истинно
  - б) ложно
4. Желательно подождать день между написанием и отправкой важного письма.
  - а) истинно
  - б) ложно
5. Дата в деловом письме должна быть указана после приветствия.
  - а) истинно
  - б) ложно

6. В конце письма под напечатанным именем отправителя должна появиться пометка «Вложение».

а) истинно

б) ложно

7. Первый абзац делового письма должен выглядеть как "светская беседа".

а) истинно

б) ложно

8. Контактная информация, как правило, указывается в заключительном абзаце письма.

а) истинно

б) ложно

9. Определение аудитории – один из первых шагов при планировании делового письма.

а) истинно

б) ложно

10. Стандартным форматированием считается указание адреса получателя перед приветствием в деловом письме.

а) истинно

б) ложно

### **Тест по командообразованию**

1. Индивидуумы принимают правильные решения гораздо быстрее, чем команды.

а) правда

б) ложь

2. Команды принимают лучшие решения, когда:

а) лидеры являются автократами;

б) члены команды, которые ничего не знают, молчат;

в) решения принимаются на основе консенсуса;

г) члены команды внимательно слушают.

3. Члены группы зависят друг от друга, а члены команды независимы друг от друга.

а) правда

б) ложь

4. Здоровый конфликт является ключевым элементом эффективной команды.

а) правда

б) ложь

5. Вторым этапом формирования и развития команды является:

а) функционирование (работа в полную силу)

б) конфликты и противостояния

в) формирование и начало совместной работы

г) нормализация

6. Слушание является критическим поведением при достижении консенсуса.
- а) правда
  - б) ложь
7. Ни одна группа никогда не станет командой, если она не сможет держать себя в руках как команда.
- а) правда
  - б) ложь
8. Что из нижеперечисленного не является ролью по поддержанию команды:
- а) поощрение
  - б) компрометирующий
  - в) гармонизация
  - г) предоставление информации
9. Эффективное поведение в команде всегда больше поощряет, чем оспаривает новые идеи.
- а) правда
  - б) ложь
10. Команды работают наиболее эффективно, когда лидерство формально установлено и признано.
- а) правда
  - б) ложь

#### **4. Выполнение письменных творческих работ**

Творческие работы выполняются в рамках самостоятельной (внеаудиторной) работы студентов по предложенным преподавателем темам.

Оцениваются творческие работы согласно четким критериям:

- 1) своевременность представления работы;
- 2) соответствие работы установленным требованиям по содержанию, качеству проработки вопросов и полноте;
- 3) соответствие работы установленным требованиям по оформлению.

1. Своевременность оценивается по следующей схеме:

- 5 баллов – работа сдана на проверку своевременно;
- 3 бала – работа сдана на проверку в течение 3-х дней после установленного срока;
- 2 балла – работа сдана более чем с трехдневным опозданием;
- 0 баллов – работа не сдана на проверку.

2. Содержание, полнота и качество разработки темы оцениваются по схеме:

- 10 баллов – содержание, полнота освещения и качество проработки материала полностью соответствуют установленным требованиям;
- 8 баллов – работа в целом соответствует установленным требованиям, но имеются небольшие недостатки в качестве проработки материала;
- 4 балла – имеются существенные недостатки по полноте и содержанию, невысокое качество проработки материала;

2 балла – тема не раскрыта, работа содержит совокупность бессистемных сведений;

0 баллов – работа не выполнена.

3. Соответствие работы установленным требованиям по оформлению оценивается по следующей схеме:

5 баллов – работа полностью соответствует установленным требованиям по оформлению (имеются оглавление, ссылки на источники, список использованной литературы по ГОСТ 7.1-2003);

4 балла – имеются небольшие недостатки в оформлении работы;

3 балла – имеются существенные недостатки в качестве оформления работы;

2 балла – работа оформлена небрежно;

1 балл – работа оформлена с грубыми нарушениями требований по оформлению;

0 баллов – работа не представлена на проверку.

Максимальный балл – 20 баллов.

#### Примерные варианты творческих письменных работ

**Задание 1.** Подумайте о том, как ваши коммуникативные навыки влияют на ваши успехи и неудачи в профессиональном общении. Напишите краткий самоанализ на тему «Мои профессиональные коммуникативные навыки: сильные и слабые стороны» (300 слов).

**Задание 2.** Заполните анкету «Барьеры для эффективной коммуникации», проанализируйте свои результаты. Напишите краткий анализ вашего рабочего места на тему «Коммуникационные барьеры на моем рабочем месте» (300 слов).

**Задание 3.** Ознакомьтесь с ситуациями для написания писем (некролог, пресс-релиз или письмо на курорт и т. д.) и выберите одну из них для написания письма с выражением соболезнования, поздравления или запроса от имени вашей организации. Напишите письмо, придерживаясь всех правил написания делового письма.

**Задание 4.** Проанализируйте встречи, совещания, переговоры, проводимые в вашей компании, в соответствии со следующим планом: приоритеты, цель, результаты, последовательность, время и хронометраж, участники, место проведения. Составьте таблицу.

**Задание 5.** Проанализируйте свою рабочую группу: являетесь ли вы командой? Какие характеристики сделали вас командой? Можете ли вы определить, на какой стадии командного роста находится ваша команда? Чего вам не хватает, чтобы быть идеальной командой? Разработайте несколько мероприятий по сплочению команды, чтобы поднять «командный дух» на вашем рабочем месте или в университетской группе. Завершите анализ в письменном виде.

## **5. Презентации по рассматриваемым вопросам практических занятий**

Мультимедийная презентация. Представление информации в виде устного сообщения объемом 20–30 предложений с презентацией, выполненной в формате PowerPoint (до 10 слайдов). В течение семестра студенты выполняют три презентации.

Работа студентов оценивается согласно балльно-рейтинговой системе.

9–10 баллов – выступающий свободно ориентируется в представляемом материале, без опоры на письменный текст, материал логично выстроен, речь без грубых фонетических, грамматических и лексических ошибок, мысль излагается свободно, содержание соответствует теме, идеи сформулированы четко, изложены ясно, логично и полно, выводы обоснованы, на вопросы преподавателя дается полный и развернутый ответ.

7–8 баллов – выступающий достаточно свободно ориентируется в представляемом материале, иногда обращаясь к письменному тексту, логика изложения в целом не нарушена, в речи допускаются незначительные фонетические, грамматические и лексические ошибки, не препятствующие общему пониманию, содержание соответствует теме, идеи сформулированы четко, изложены ясно, выводы сделаны частично или не всегда обоснованы, на вопросы преподавателя дается понятный ответ.

5–6 баллов – выступающий не вполне убедителен и уверен в представляемом материале, текст доклада читается, частично нарушена логика изложения материала, допускаются множественные ошибки, затрудняющие общее понимание, демонстрирует скудный вокабуляр, на вопросы преподавателя даются краткие и несодержательные ответы. Содержание частично соответствует теме, идеи сформулированы не четко, есть недочеты в логике и полноте изложения, выводы обоснованы не убедительно.

≤ 4 баллов – материал не проработан, изложен нелогично, представлен с грубыми фонетическими, грамматическими и лексическими ошибками, не выучен, ответы на вопросы выступающий дать затрудняется. Содержание не соответствует теме, идеи сформулированы нечетко, нелогично и обрывочно, выводов нет.

Максимальное количество баллов – 10.

**Задание 1.** Выберите одну из тем презентаций, подготовьте устное сообщение с презентацией по заданной теме.

Темы презентаций

1. Виды общения.
2. Типы приема и передачи информации.
3. Взаимодействие вербальных и невербальных средств коммуникации.
4. Язык тела.
5. Внешние проявления эмоциональных состояний.
6. Сознательное и бессознательное в речевой коммуникации.
7. Попытка обмануть как особый вид речевой коммуникации.
8. Сигналы, выдающие неискренность и обман.

9. Манипуляции в общении и их характеристики.
10. Коммуникативные роли.
11. Коммуникативные типы деловых партнеров.
12. Гендерный аспект коммуникативного поведения.
13. Критика как один из компонентов контактологии. Функции критики. Виды критики.
14. Compliment как один из компонентов контактологии. Правила комплимента
15. Вопросы в деловой коммуникации: функции, виды. Закрытые и открытые вопросы. Виды вопросов. Ответы на вопросы
16. Барьеры в общении. Пути преодоления барьеров в общении.
17. Составляющие имиджа делового человека. Стиль и имидж. Факторы, влияющие на создание имиджа.
18. Самопрезентация как важнейший элемент культуры менеджера.
19. Требования к публичной речи. Классификация видов речи.
20. Предмет и функции речевого этикета в деловом общении. Формы деловой коммуникации
21. Межкультурная коммуникация.
22. Методы стимулирования критического и творческого мышления специалистов в деловой сфере.

**Задание 2.** Сделайте короткую презентацию вашего рабочего места в PowerPoint (или другом ресурсе) продолжительностью пять минут.

Слайд 1: представьте компанию, в которой вы работаете.

Слайд 2: местонахождение вашей компании.

Слайд 3: специализация компании.

Слайд 4: персонал компании.

Слайд 5: ваша должность и обязанности.

Познакомьте студентов вашей группы с компанией, в которой вы работаете.

**Задание 3.** Представьте, что в Вашей компании новый директор, и он хочет провести некоторые сокращения персонала. Вы должны сделать презентацию из пяти слайдов и рассказать о том, чем вы занимаетесь и почему он должен вас оставить на рабочем месте. Используйте все техники ораторского искусства и механизмы убеждения.

## **6. Контрольная работа**

Студенты письменно отвечают на 1 из 10 вопросов открытого типа на практическом занятии. За правильный и точный ответ на вопрос вы получаете 2 балла. За частично правильный ответ вы получаете 1 балл. За неправильный ответ на вопрос вы получаете 0 баллов. Максимальное количество баллов за контрольную работу – 2 балла

Примерные вопросы:

1. Предмет и задачи этики профессионально-делового общения. Основные виды и функции общения.

2. Сущность и содержание профессионально-делового общения.
3. Функции этики в профессионально-деловом общении.
4. Воспитание культуры профессионально-делового общения.
5. Составляющие профессионально-делового этикета.
6. Общие требования делового этикета. Значение делового этикета для профессионально-делового общения.
7. Воспитание культуры профессионально-делового общения
8. Вербальные средства общения. Невербальные средства общения.
9. Структура деловой беседы. Требования к деловой беседе.
10. Виды и этапы деловых переговоров. Специфика проведения деловых переговоров. Организация и проведение деловых переговоров.
11. Причины конфликтов в деловом общении. Способы предупреждения деловых конфликтов. Процесс развития делового конфликта. Алгоритмы разрешения деловых конфликтов.

## **7. Проектная работа**

Устная защита работы по выполнению учебного проекта. На основе изученного материала и отработанного на практических занятиях студентам необходимо провести подробный анализ профессиональных коммуникаций, которые применяются на рабочем месте и представить в виде доклада с презентацией и письменного отчета. При защите проекта необходимо четко представить организацию, в которой работает студент, рассказать историю возникновения организации, тип организации, миссию, главные направления работы организации, описать корпоративную культуру, указать свою должность и обязанности, способы мотивации к профессиональной деятельности, наличие или отсутствие лидерских качеств, участие в конфликтах, способы их разрешения на рабочем месте, следует представить четкий анализ всех видов профессиональной коммуникации, реализуемых на рабочем месте с примерами, выделить сильные и слабые стороны, прокомментировать коммуникационные барьеры, с которыми сталкивается на рабочем месте и указать способы преодоления данных барьеров, виды деятельности на командообразование, при наличии выполнении проектов на рабочем месте, проанализировать командную работу.

Критерии оценивания проектной работы:

15–20 баллов – текст работы соответствует заявленной теме; тема раскрыта полностью с привлечением интересных фактов по теме. Выполнен требуемый объем презентации; используется разнообразный наглядный материал (фото, картинки, карты, таблицы), на слайдах отсутствует избыточная информация.

Выступающий уложился в отведенное для представления проектной работы время; текст работы рассказывался без опоры на печатный текст; четко и грамотно ответил на все заданные аудиторией вопросы.

10–15 баллов – текст работы соответствует заявленной теме; тема раскрыта не до конца (недостаточное количество интересных фактов, в основном уже известная информация). Объем презентации выполнен недостаточно. Использует-

ся избыточная информация. Выступающий уложился в отведенное для представления проектной работы время; текст работы рассказывался с опорой на печатный текст; в целом справился с ответами на вопросы аудитории.

5–10 баллов – текст работы соответствует заявленной теме; тема раскрыта слабо (мало информации, неинтересно). Требуемый объем презентации не выполнен или мало наглядного материала или практически все слайды перегружены информацией. Выступающий уложился в отведенное для представления проектной работы время, однако текст работы по большей части читался с листа, чем рассказывался; ответил не на все вопросы или ответил не полностью.

≤ 5 баллов – текст работы не соответствует заявленной теме. Объем презентации не выполнен, однообразие наглядного материала или отсутствует, информация избыточна, либо чрезмерно скудна. Выступающий не уложился в отведенное для представления проектной работы время или текст работы полностью читался с листа; не удалось ответить на большинство вопросов аудитории, ответы односложные и неполные.

Максимальное количество баллов – 20.

### 7.3. Текущая и промежуточная аттестации

Оценка за семестр определяется по результатам выполнения студентами заданий курса в соответствии с Положением о балльно-рейтинговой системе.

Дисциплина содержит 14 контрольно-рейтинговых мероприятий: (два теста из 10 вопросов; один устный опрос студента, три выступления с докладом и презентацией, написание эссе по заданной теме, выполнение 5-ти творческих письменных работ в рамках текущего контроля, одна контрольная работа, защита индивидуального проекта, бонус (выступление на научно-практической конференции, участие в конкурсах, круглых столах, олимпиадах, форумах) вес КРМ и их вклад в итоговую оценку приведен в таблице ниже.

Таблица 2

№	Название КРМ	Максимальный балл за 1 КРМ	Кол-во КРМ	Весовой коэффициент*	Общий балл по данному КРМ
1	Творческие письменные работы	20	5	1	100
2	Мультимедийные презентации	10	3	2	30
3	Эссе	7	1	1	7
4	Устный опрос	2	1	2	2
5	Контрольная работа	2	1	2	2
6	Тест	10	2	2	20
7	Проект	20	1	3	20
<b>ИТОГО:</b>					<b>181</b>

При оценивании результатов учебной деятельности обучающегося по дисциплине используется балльно-рейтинговая система оценивания результатов учебной деятельности обучающихся (утверждена приказом ректора от 24.05.2019 г. № 179).

Все задания текущего контроля должны быть выполнены.

Выполнение заданий промежуточной аттестации не является обязательным.

В рамках промежуточной аттестации студент сдаёт зачете по билетам, в каждом билете два вопроса.

Олимпиады, конкурсы, форумы, круглые столы, научно-практические конференции являются дополнительным бонусом для обучающегося. Студент представляет копии документов, подтверждающие победу или участие в данных мероприятиях по темам дисциплины

Бонус-рейтинг в процессе изучения дисциплины можно получить за участие в олимпиадах – 15 %.

+15 % за победу в олимпиаде, конкурсе и участии в мероприятии международного уровня;

+10 % за победу в олимпиаде, конкурсе и участии в мероприятии российского уровня;

+5 % за победу в олимпиаде, конкурсе и мероприятии университетского уровня;

+1 % за участие в олимпиаде, конкурсе, форуме, круглых столах.

Выставление зачета возможно по текущему контролю в случае, если рейтинг обучающегося выше 60 % (более 108 баллов). Зачет получают студенты, успешно выполнившие все тесты, контрольную работу, все письменные работы и творческие задания, эссе, представили мультимедийные презентации и защиту проектов в полном объеме, предусмотренном программой.

Если текущий рейтинг обучающегося ниже 60 % (ниже 108 баллов), то студент должен набрать недостающие баллы на зачете.

Зачет проходит в форме собеседования со студентом. Студент вытягивает билет с двумя вопросами, на которые должен ответить после подготовки в течение 20 минут. Полнота ответа очень важна. Преподаватель вправе задавать вопросы сверх билета.

При проведении зачета преподаватель учитывает: знание фактического материала по программе, в том числе: знание обязательной литературы, современных публикаций по программе дисциплины, а также степень активности студента на практических занятиях; логику, структуру, стиль ответа; культуру речи, манеру общения; готовность к дискуссии, аргументированность ответа; уровень самостоятельного мышления; наличие пропусков практических и лекционных занятий по неубажительным причинам.

В случае если студент может ответить только на один вопрос из билета, сумма итоговых баллов за зачет снижается в два раза.

5 баллов – обучающийся правильно ответил на теоретические вопросы. Показал отличные знания в рамках учебного материала. Ответил на все дополнительные вопросы.

4 балла – обучающийся с небольшими неточностями ответил на теоретические вопросы. Показал хорошие знания в рамках учебного материала. Ответил на большинство дополнительных вопросов.

3 балла – обучающийся с существенными неточностями ответил на теоретические вопросы. Показал удовлетворительные знания в рамках учебного материала. Допустил много неточностей при ответе на дополнительные вопросы.

≤ 2 баллов – обучающийся при ответе на теоретические вопросы продемонстрировал недостаточный уровень знаний. При ответах на дополнительные вопросы было допущено множество неправильных ответов.

Максимальное количество баллов – 10 (каждый вопрос по 5 баллов).

Весовой коэффициент мероприятия – 2.

Критерии оценивания

Зачтено: суммарный рейтинг обучающегося больше или равен 60 %.

Не зачтено: суммарный рейтинг обучающегося менее 60 %.

В аудитории находится преподаватель и не более 15 человек из числа студентов. Во время проведения зачета студентам запрещается иметь при себе и использовать средства связи (сотовые телефоны, микрофоны и пр.).

## **Типовые контрольные задания**

Вопросы к зачету

1. Профессиональная коммуникация.
2. Виды общения.
3. Типы приема и передачи информации.
4. Стили речи.
5. Речевые средства общения.
6. Три уровня слушания.
7. Трудности эффективного слушания
8. Виды слушания.
9. Обратная связь в процессе слушания.
10. Приемы эффективного слушания.
11. Правила эффективной обратной связи.
12. Природа и типология невербальной коммуникации.
13. Взаимодействие вербальных и невербальных средств коммуникации.
14. Язык тела.
15. Внешние проявления эмоциональных состояний.
16. Зоны и дистанции в деловой коммуникации.
17. Организация пространственной среды в деловой коммуникации.
18. Сознательное и бессознательное в речевой коммуникации.
19. Попытка обмануть как особый вид речевой коммуникации.
20. Сигналы, выдающие неискренность и обман.
21. Физиологические симптомы лжи собеседника.
22. Мимика и жестикация при неискренности.

23. Вербальные сигналы, выдающие ложь.
24. Критика как один из компонентов контактологии.
25. Функции критики.
26. Виды критики.
27. Использование критики в профессиональной коммуникации.
28. Техника нейтрализации замечаний.
29. Приемы снижения негативного воздействия замечаний.
30. Позитивные установки на восприятие критики.
31. Барьеры в профессиональном общении.
32. Влияние типов личности на отношения партнеров.
33. Барьеры восприятия и понимания.
34. Пути преодоления барьеров в общении.
35. Требования к публичной речи. Классификация видов речи.
36. Встреча – это ключевой компонент общения.
37. Основные элементы деловой встречи.
38. Атрибуты собрания и то, как они способствуют его успеху или неудаче: приоритеты, цель, результаты, последовательность, время и хронометраж, участники, место проведения.
39. Различные типы письменной деловой переписки.
40. Основные различия между служебной запиской, резюме, отчетом и деловым письмом.
41. Основные элементы (макет, составные части, содержание) делового письма, включая его наиболее важные аспекты.
42. Причины написания деловых писем.
43. Цели и правила эффективного делового письма.
44. Различия между формальным и неформальным письмом.
45. Чем команда отличается от группы людей, работающих вместе.
46. Причины для создания команды и командной концепции. Типы команд.
47. Основные характеристики успешной команды.
48. Различные роли в команде.
49. Что подразумевается под командным «духом»? Способы развития командного духа.
50. Эффективные мероприятия по формированию команды.
51. Различные этапы формирования команды.
52. Требования к лидеру для управления командой.

## 8. ПРИМЕРНЫЕ ВОПРОСЫ И ЗАДАНИЯ ДЛЯ САМОПРОВЕРКИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

### Задание 1

#### **АНКЕТА: Обладаете ли вы хорошими коммуникативными навыками?**

Чтобы оценить уровень ваших коммуникативных навыков, пройдите следующий тест.

#### Вопросы

##### 1. Слушание

А. Прислушиваетесь ли вы к мнению людей?

Да  Нет

Б. Если вы считаете, что кто-то высказал хорошую мысль, благодарите ли вы его за это и действуете ли в соответствии с ней?

Да  Нет

С. Поощряете ли вы людей прислушиваться к своим коллегам?

Да  Нет

##### 2. Обвинение и похвала

А. Если кто-то делает предложение, которое оказывается успешным на практике, гарантируете ли вы, что он или она получит благодарность и похвалу?

Да  Нет

Б. Если кто-то совершает ошибку, хвалите ли вы сначала этого человека за достижение, прежде чем обсуждать ошибку?

Да  Нет

С. Если вы слышите, как кто-то обвиняет другого человека, присоединяетесь ли вы к своим собственным негативным комментариям?

Да  Нет

Д. Критикуете ли вы людей в присутствии других?

Да  Нет

##### 3. Доступность

А. Если вы знаете, что неуклюжий коллега хочет поговорить с вами, прячетесь ли вы?

Да  Нет

Б. Если вы слишком заняты, чтобы встретиться с кем-то, стараетесь ли вы перезвонить ему как можно скорее?

Да  Нет

##### 4. Адаптация Вашего стиля

А. Адаптируете ли вы свой стиль общения к разным людям и обстоятельствам?

Да  Нет

##### 5. Общие вопросы коммуникации

А. Предпочитаете ли вы давать советы или инструкции, обсуждая вопросы с коллегами или сотрудниками лицом к лицу?

Да  Нет

Б. Если коллега или сотрудник изо всех сил пытается что-то понять, делаете ли вы все возможное, чтобы помочь им?

Да  Нет

С. Пытаетесь ли вы писать письма, документы и т.д. на простом английском языке?

Да  Нет

## **Задание 2**

### **АНКЕТА: Барьеры для эффективного профессионального общения**

Просмотрите список барьеров и оцените их значимость для вашей профессиональной среды. Поставьте три балла, если этот фактор чрезвычайно важен в вашем профессиональном общении и может рассматриваться как препятствие, два балла, если он важен, но не является препятствием на вашем рабочем месте, и один балл, если этот фактор не играет никакой роли в вашей профессиональной среде. Затем проанализируйте свои результаты.

#### **Физические барьеры:**

- персонал находится в разных зданиях или на разных объектах;
- некачественное или устаревшее оборудование;
- сбои в работе руководства;
- нехватка персонала;
- фоновый шум;
- плохое освещение.

#### **Проектирование системы:**

- неясная организационная структура;
- неэффективные или неподходящие информационные системы;
- отсутствие контроля или обучения;
- отсутствие ясности в распределении ролей и обязанностей.

#### **Поведенческие барьеры:**

- отсутствие консультаций с сотрудниками;
- плохое руководство;
- личностные конфликты;
- сопротивление изменениям (нововведениям);
- личные установки отдельных сотрудников;
- отсутствие мотивации или неудовлетворенность на работе.

#### **Межличностные барьеры:**

- различия между поколениями;
- культура и этническая принадлежность;
- личные ценности и ожидания;
- иерархия;
- пол.

#### **Индивидуальные лингвистические способности:**

- двусмысленность слов или фраз;
- использование сложных или неподходящих слов в общении;

- плохо объясненные или неправильно понятые сообщения.

**Физиологические барьеры:**

- плохое самочувствие;
- плохое зрение;
- проблемы со слухом;
- личный дискомфорт.

**Представление информации:**

- недостаточная адаптация информации к аудитории и ее потребностям;
- отсутствие помощи в понимании;
- плохая презентация;
- недостаток компетентности или уверенности.

ПРИНЦИПЫ СОВРЕМЕННЫХ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ  
КОММУНИКАЦИЙ

Методические указания

Составитель **Полякова** Юлия Вячеславовна

Под редакцией Н.Н. Кузьминой

Техн. редактор *А.В. Миних*

Издательский центр Южно-Уральского государственного университета

Подписано в печать 28.06.2023. Формат 60×84 1/16. Печать цифровая.  
Усл. печ. л. 2,09. Тираж 50 экз. Заказ 233/20.

Отпечатано в типографии Издательского центра ЮУрГУ.  
454080, г. Челябинск, проспект Ленина, 76.