

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Дмитриев Николай Николаевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 29.02.2024 09:07:35
Уникальный программный ключ:
f7c6227919e4cdbfb4d7b682991f8553b37cafb

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ИРКУТСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ А.А.ЕЖЕВСКОГО**

Институт экономики, управления и прикладной информатики
Кафедра экономической безопасности и предпринимательства

Попова И.В.

Деловые коммуникации и профессиональная этика

Учебная программа для самостоятельной работы студентов
направления подготовки 38.04.04 – «Государственное и муниципальное
управление» очного и заочного обучения

УДК 005.57 (057.8)

Рассмотрено и рекомендовано к изданию на заседании кафедры экономической безопасности и предпринимательства (протокол №5 от 22.01.2024 г.) и методической комиссией Института экономики, управления и прикладной информатики Иркутского ГАУ (протокол №5 от 26.01.2024 г.).

Рецензенты: к.э.н., доцент Кузнецова О.Н.

Попова И.В. Учебная программа по дисциплине «Деловые коммуникации и профессиональная этика» для самостоятельной работы студентов направления подготовки 38.04.04 – Государственное и муниципальное управление очного и заочного форм обучения. – Молодежный: Изд-во Иркутского ГАУ, 2024. – 31 с.

Учебная программа по дисциплине «Деловые коммуникации и профессиональная этика» предназначена для самостоятельной работы студентов направления подготовки 38.04.04 – Государственное и муниципальное управление и включают цель и задачи дисциплины, объем, виды учебной деятельности, содержание учебной дисциплины, учебно-методическое обеспечение, а также задания для студентов очной и заочной форм обучения.

© Попова И.В., 2024

© Иркутский ГАУ, 2024

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель - освоение магистрантами этических основ, форм и сфер делового общения с деловыми и официальными лицами (общественными) партнерами в рамках делового протокола, этических норм, требований этикета, сложившихся на основе исторической практики и отчасти закрепленных в нормативных документах и международных конвенциях.

Задачи:

- усвоение базисных знаний о природе и сущности деловых коммуникаций;
- изучение теории и практики ведения деловых переговоров и других форм деловой коммуникации, их организация и подготовка;
- освоение основ профессиональной этики, вопросов делового этикета, бизнес-протокола и атрибутов делового общения.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина «Деловые коммуникации и профессиональная этика» находится в обязательной части Блока 1 учебного плана по направлению подготовки 38.04.04 Государственное и муниципальное управление, направленность (профиль) Государственное и муниципальное управление. Дисциплина изучается в 2 семестре на 1 курсе.

3. ТРЕБОВАНИЯ К УСЛОВИЯМ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ (ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ)

Изучение данной дисциплины направлено на формирование у обучающихся следующих компетенций, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций:

Код компетенции	Результаты освоения ОП	Индикаторы компетенции	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
УК-5	Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	ИД-2УК-5 Обеспечивает и поддерживает взаимопонимание между представителями различных культур и навыки общения в мире культурного многообразия.	знать: - принципы взаимопонимания между представителями различных культур; уметь: - применять принципы взаимопонимания между представителями различных культур;

	институтами гражданского общества, средствами массовой информации		методами эффективных межличностных, групповых и организационных коммуникаций
ПК- 8	Способен к взаимодействиям в ходе служебной деятельности в соответствии с этическими требованиями к служебному поведению, способен использовать технологии формирования и продвижения имиджа государственной и муниципальной службы, базовыми технологиями формирования общественного мнения	ИДК -1 ПК -8 Применяет на практике этические нормы во взаимоотношениях с целевыми группами, гражданами, СМИ	Знать: этические нормы взаимоотношений с целевыми группами, гражданами, СМИ Уметь: применять этические нормы во взаимоотношениях с целевыми группами, гражданами, СМИ Владеть: способами и методами эффективных взаимоотношений с целевыми группами, гражданами, СМИ

3. ОРГАНИЗАЦИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Обучение по дисциплине лиц, относящихся к категории инвалидов, и лиц с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся.

В случае возникновения необходимости обучения лиц с ограниченными возможностями здоровья в Университете предусматривается создание специальных условий, включающих в себя использование специальных образовательных программ, методов воспитания, дидактических материалов, специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования, предоставление услуг ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь, проведение групповых и индивидуальных коррекционных занятий, обеспечение доступа в здания Университета и другие условия, без которых невозможно или затруднено освоение образовательных программ

обучающимися с ограниченными возможностями здоровья.

При получении высшего образования обучающимся с ограниченными возможностями здоровья предоставляются бесплатно учебная литература, а также услуги сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

С учетом особых потребностей обучающимся с ограниченными возможностями здоровья обеспечивается предоставление учебных, лекционных материалов в электронном виде.

4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ В ЗАЧЕТНЫХ ЕДИНИЦАХ С УКАЗАНИЕМ КОЛИЧЕСТВА ЧАСОВ, ВЫДЕЛЕННЫХ НА КОНТАКТНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ С ПРЕПОДАВАТЕЛЕМ (ПО ВИДАМ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ) И НА САМОСТОЯТЕЛЬНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 з.е. - 108 часов

5.1. Объем дисциплины и виды учебной работы:

5.1.1. Очная форма обучения: Семестр – 2 , вид отчетности – зачет (2 семестр).

Вид учебной работы	Объем часов / зачетных единиц	Объем часов / зачетных единиц
	всего	2 семестр
Общая трудоемкость дисциплины	108/3	108/3
Контактная работа обучающихся с преподавателем (всего)	28	28
в том числе:		
Лекции (Л)	14	14
Семинарские занятия (СЗ)	14	14
Лабораторные работы (ЛР)		
Самостоятельная работа:	80	80
Курсовой проект (КП) ¹	-	-
Курсовая работа (КР) ²	-	-
Расчетно-графическая работа (РГР)	-	-
Реферат (Р)	-	-
Эссе (Э)	-	-
Контрольная работа		
Самостоятельное изучение разделов	40	40
Самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий, подготовка к лабораторным и практическим занятиям, коллоквиумам, рубежному контролю и т.д.)	40	40
Подготовка и сдача экзамена ²	-	-

¹ На курсовой проект (работу) выделяется не менее одной зачётной единицы трудоёмкости (36 часов)

² На экзамен по дисциплине выделяется одна зачётная единица (36 часов)

Подготовка и сдача зачета	-	-
---------------------------	---	---

5.1.2. Заочная форма обучения: Курс – 2, вид отчетности 2 курс - зачет,

Вид учебной работы	Объем часов / зачетных единиц	Объем часов / зачетных единиц
	всего	
Общая трудоемкость дисциплины	108/3	108/3
Контактная работа обучающихся с преподавателем (всего)	12	12
в том числе:		
Лекции (Л)	6	6
Семинарские занятия (СЗ)	6	6
Лабораторные работы (ЛР)	-	-
Самостоятельная работа:	96	96
Курсовой проект (КП) ³	-	-
Курсовая работа (КР) ⁴	-	-
Расчетно-графическая работа (РГР)	-	-
Реферат (Р)	-	-
Эссе (Э)	-	-
Контрольная работа	20	20
Самостоятельное изучение разделов	38	38
Самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий, подготовка к лабораторным и практическим занятиям, коллоквиумам, рубежному контролю и т.д.)	38	38
Подготовка и сдача экзамена ²	-	-
Подготовка и сдача зачета	-	-

³ На курсовой проект (работу) выделяется не менее одной зачётной единицы трудоёмкости (36 часов)

⁴ На экзамен по дисциплине выделяется одна зачётная единица (36 часов)

6. СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

6.1 Содержание дисциплины, структурированное по темам с указанием отведенного на них количества часов и видов учебных занятий:

6.1.1 Очная форма обучения:

№ п/п	Раздел, тема, содержание дисциплины	Виды учебных занятий, включая самостоятельную и трудоемкость (в часах)				Формы текущей, промежуточной аттестации
		Лекции (Л)	Практ. (семинарские)	лаборат. работы (ЛР)	самост. работа (СРС)	
1	2	3	4	5	6	7
2 семестр						
1.	Сущность, роль деловых коммуникаций	2	2		10	опрос
2	Функции деловых коммуникаций, условия и виды.	2	2		10	опрос
3	Коммуникационные взаимосвязи, сети и потоки	2	2		10	опрос
4	Формы деловых коммуникаций: Деловые переговоры и совещания.	2	2		10	опрос
5	Коммуникационные барьеры и способы их снижения	2	2		10	опрос
6	Организационный конфликт, его виды, причины, методы и способы разрешения.	2	2		15	опрос
7	Профессиональная этика, понятие, требования	2	2		15	опрос
	Итого	14	14		80	
		108				

6.1.2 Заочная форма обучения:

№ п/п	Раздел, тема, содержание дисциплины	Виды учебных занятий, включая самостоятельную и трудоемкость (в часах)				Формы текущей, промежуточной аттестации
		Лекции (Л)	Практ. (семинарские)	лаборат. работы (ЛР)	самост. работа (СРС)	

1	2	3	4	5	6	7
2 курс						
1.	Сущность, роль деловых коммуникаций	1			14	
2	Функции деловых коммуникаций, условия и виды.	1	1		14	
3	Коммуникационные взаимосвязи, сети и потоки	1	1		14	
4	Формы деловых коммуникаций: Деловые переговоры и совещания.	1	1		14	
5	Коммуникационные барьеры и способы их снижения	1	1		14	
6	Организационный конфликт, его виды, причины, методы и способы разрешения.	1	1		14	
7	Профессиональная этика, понятие, требования		1		12	
		6	6		96	
108						

7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

7.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины⁵:

7.1.1. Основная литература:

1. Деловое общение [Электронный ресурс] : учеб. пособие. - Москва : Дашков и К, 2017. - 528 с. - Режим доступа:<https://e.lanbook.com/book/93544>.
2. Деловые коммуникации : учебное пособие [Электронный ресурс] / Мамай О.В. - Самара : РИЦ СГСХА, 2017. - 263 с. : нет. - Режим доступа:<https://lib.rucont.ru/efd/641809>. - ISBN 978-5-88575-481-1 : Б. ц.
3. Лисс Э. М. Деловые коммуникации: учебник для бакалавров / Э. М. Лисс, А. С. Ковальчук. - : Дашков и К, 2018. - 343 с. Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/103741> Титова Л. Г. Деловое общение: учеб.пособие для вузов/ Л.Г. Титова. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015. - 271 с.

7.1.2 Дополнительная литература

1. Измайлова М. А. Деловое общение [Электронный ресурс] / М. А. Измайлова. - Москва : Дашков и К, 2011. - 252 с. – Электрон.текстовые дан.// Лань: электронно-библиотечная система.- Режим доступа: http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_cid=25&pl1_id=3568
2. Круталевич. Деловые коммуникации : учеб.пособие / Круталевич М. Г.. - Оренбург: ОГУ, 2015. - 216 с. Режим доступа: <https://lib.rucont.ru/efd/468911>

⁵В рабочие программы вносятся литература из электронного каталога книгообеспеченности по ОП

3. Кривокора Е. И. Деловые коммуникации: учеб. пособие для вузов по спец. 080502 "Экономика и упр. на предприятии сферы обслуживания" : допущено УМО / Е. И. Кривокора. - М. : ИНФРА-М, 2011. - 189 с.
4. Полевая М.В. Деловые коммуникации / Полевая. - М.: ГАОУ ВПО МГИИТ имени Ю.А. Сенкевича, 2012. - 9 с. Режим доступа: <https://lib.rucont.ru/efd/190050>
5. Деловые коммуникации [Электронный ресурс] : учеб. пособие для практ. занятий и самостоятельной работы студентов спец. 38.05.01 (Экономическая безопасность) / Иркут. гос. аграр. ун-т им. А. А. Ежевского ; сост. И. В. Попова // Электронная библиотека Иркутского ГАУ

7.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети Интернет, необходимых для освоения дисциплины:

Интернет – ресурсы:

1. <http://www.glossary.ru> – тематический толковый словарь, содержащий большое количество определений основных терминов, используемых в дисциплине.
2. www.hr-zone.net – сайт, посвященный вопросам управления персоналом. Содержит большое количество материалов по мотивации и стимулированию труда персонала.
3. http://www.big.spb.ru/publications/other/org_culture/index.shtml - публикации по организационному поведению и организационной культуре.
4. <http://www.iteam.ru/> - сайт, посвященный технологиям корпоративного управления. Содержит материалы по командообразованию, мотивации и стимулированию, персональному развитию.
- 5.

7.3. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине:

№ п/п	Наименование программного обеспечения	Договор №, дата, организация
Лицензионное программное обеспечение		
1	Microsoft Windows 7	Акт на передачу прав Н-0005792 от 08.06.2011 года
2	Microsoft Office 2010	
3	Kaspersky Business Space Security Russian Edition	
Свободно распространяемое программное обеспечение		
1	LibreOffice 6.3.3	
2	Adobe Acrobat Reader	
3	Mozilla Firefox 83.x	
4	Opera 72.x	
5	Google Chrome 86.x.	

8. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

№ п/п	Наименование оборудованных учебных кабинетов, лабораторий и др. объектов для проведения учебных	Основное оборудование	Форма использования

	занятий		
1.	Учебная аудитория (ауд 227);	Специализированная мебель: комплект учебной мебели для преподавателя, комплект учебной мебели для обучающихся на 64 места, трибуна 1 шт., Технические средства обучения: Учебно-наглядные пособия. мультимедиа проектор Optoma X302 1шт., доска 3-х элементная меловая 1шт.,	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации
2.	учебная аудитория (ауд 318);	Специализированная мебель: комплект учебной мебели для преподавателя, комплект учебной мебели для обучающихся на 80 мест, трибуна 1 шт., Технические средства обучения: Учебно-наглядные пособия, 2 доски 3-х элементных меловых.	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа
3	кафедра экономической безопасности и предпринимательства (ауд 422);	Специализированная мебель: комплект ученой мебели для преподавателей, Трибуны настольные 2 . Технические средства обучения: Учебно-наглядные пособия, Монитор TFT 19" LG Мультимедиа проектор Optoma X302 ; Принтер лазерный А4 HP LJ-1015 (14 ppm, 1200x1200 dpi, 16 Mb, USB); Принтер/сканер/копир LaserJet M1005 ; Проектор Epson EB-W12 ; Системный блок ВН-0015 iP2160 ; Системный блок Celeron D2,4 GHz /256Mb /80Gb /CD-RW ;	Аудитория для индивидуальных и групповых консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации; Помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования
4.	Библиотека (ауд 123)	Специализированная мебель: Зал №1: столы - 46 шт., стулья - 79 шт. Зал №2: столы - 6 шт., стол угловой - 4 шт., стулья - 17 шт. Зал №3: стулья -50 шт., столы - 28 шт. Технические средства обучения: компьютеры на базе процессора Intel объединенных в локальную сеть и имеющих доступ в ""Интернет"", доступ к БД,ЭБ, ЭК, КонсультантПлюс, ЭБС, ЭОИС. Зал №1: монитор Samsung - 21 шт., системный блок - 2 шт., системный блок DNS - 1 шт., системный блок In Win - 18 шт., принтер HP Laser Jet P 2055 - 2 шт., сканер Epson v330 - 1 шт., ксерокс XEVOX - 1 шт. Зал №2: телевизор Samsung - 1 шт., монитор LG - 1 шт., системный блок In Win - 1 шт., сканер - 1 шт., проектор Optoma - 1 шт, экран - 1 шт. Зал №3: мониторы Samsung - 11 шт., мониторы LG - 2 шт., системный блок In Win - 12 шт., системный блок - 1 шт., принтер HP Laser Jet P2055. Список ПО на компьютере: Microsoft Windows 7, Microsoft Office 2010, LibreOffice 6.3.3, Adobe Acrobat Reader, Mozilla Firefox, Opera, Google Chrome."	Библиотека, читальные залы. для проведения консультационных и самостоятельных занятий; занятий семинарского типа, индивидуальных консультаций, курсового проектирования (выполнения курсовых работ).

Рейтинг-план дисциплины

1 курс, 2 семестр

Лекции –14 часов. Практические занятия – 14 часов. Зачет.

Текущие аттестации: 2 контрольных работы

Распределение баллов по разделам (модулям) в 2 семестре

Раздел дисциплины	Максимальный балл	Сроки
Темы 1-4 Сущность, роль деловых коммуникаций Функции деловых коммуникаций, условия и виды. Коммуникационные взаимосвязи, сети и потоки	30	4 неделя

Формы деловых коммуникаций: Деловые переговоры и совещания.		
Темы 5-7 Коммуникационные барьеры и способы их снижения Организационный конфликт, его виды, причины, методы и способы разрешения. Профессиональная этика, понятие, требования	30	7 неделя
ИТОГО	60	
Сумма баллов для допуска к экзамену	от 40	
Итоговый рейтинговый балл	от 0 до 100	

Распределение баллов по видам работ

Вид работы	Единица измерения	Премиальные баллы
Активность на семинарском занятии	семестр	0 - 5
Посещение занятий	семестр	0 - 10
Внеаудиторная самостоятельная работа	семестр	0 - 10
Участие в конференциях	одно участие	0 - 15
Итого		до 40
Экзамен		20-40

Определение итоговой оценки по дисциплине

По результатам работы в семестре студент может получить автоматически зачет или экзамен при условии, если он набрал более 50 баллов. Если студент набрал менее 40 баллов, то он не допускается к экзамену. Неудача студентам предоставляется возможность ликвидировать задолженность (в зависимости от причины неуспеваемости) в предусмотренные кафедрой и деканатом сроки.

Интервал баллов рейтинга	Оценка
Меньше 50	неудовлетворительно
51 - 70	удовлетворительно
71 - 90	хорошо
91 - 100	отлично

9. ТИПОВЫЕ КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ ИЛИ ИНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОЦЕНКИ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ (ТЕКУЩЕЙ АТТЕСТАЦИИ) ПО ДИСЦИПЛИНЕ

КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ОПРОСА

ТЕМА 1. СУЩНОСТЬ, РОЛЬ ДЕЛОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ (ОПК-8)

1. Деловые коммуникации, их роль
2. Функции деловых коммуникаций
3. Структура деловых коммуникаций
4. Элементы и взаимосвязь в деловых коммуникациях
5. Виды деловых коммуникаций
6. Условия эффективных деловых коммуникаций

КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ОПРОСА

ТЕМА 2. ФУНКЦИИ ДЕЛОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ, УСЛОВИЯ И ВИДЫ (ОПК-8)

1. Функции деловых коммуникаций
2. Инструментальная функция
3. Интегративная функция
4. Функция самовыражения
5. Трансляционная функция
6. Функция социального контроля
7. Функция социализации
8. Условия эффективных коммуникаций
9. Виды коммуникаций
10. Взаимосвязь функций деловых коммуникаций

КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ОПРОСА

ТЕМА 3. КОММУНИКАЦИОННЫЕ ВЗАИМОСВЯЗИ, СЕТИ И ПОТОКИ (ОПК-8)

1. Коммуникационные взаимосвязи, сущность и понятие
2. Коммуникационные сети, виды
3. Задачи коммуникационных сетей
4. Коммуникационные потоки
5. Вертикальные потоки
6. Горизонтальные потоки
7. Внешние коммуникационные потоки
8. Внутренние коммуникационные потоки

КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ ДЛЯ РЕФЕРАТА

ТЕМА 4. ФОРМЫ ДЕЛОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ: ДЕЛОВЫЕ ПЕРЕГОВОРЫ И
СОВЕЩАНИЯ (УК-5, ОПК -8)

1. Формы деловых коммуникаций
2. Деловые переговоры, сущность
3. Виды деловых переговоров
4. Правила проведения переговоров
5. Этапы переговоров и стадии переговоров
6. Стратегии переговоров
7. Совещание, его сущность и роль
8. Виды деловых совещаний
9. Требования к совещаниям

КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ОПРОСА

ТЕМА 5. КОММУНИКАЦИОННЫЕ БАРЬЕРЫ И СПОСОБЫ ИХ
СНИЖЕНИЯ (УК-5, ОПК-8)

1. Коммуникационный барьер, сущность и причины
2. Виды коммуникационных барьеров
3. Семантический барьер
4. Фонетический барьер
5. Логический барьер
6. Стилистический барьер
7. Личностный барьер
8. Способы снижения коммуникационных барьеров в организации

КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ОПРОСА

ТЕМА 6. ОРГАНИЗАЦИОННЫЙ КОНФЛИКТ, ЕГО ВИДЫ, ПРИЧИНЫ,
МЕТОДЫ И СПОСОБЫ РАЗРЕШЕНИЯ (УК-5, ОПК-8)

1. Конфликт в организации, сущность
2. Задачи конфликта в организации
3. Структура конфликта
4. Виды конфликтов
5. Причины конфликтов
6. Методы разрешения конфликтов
7. Организационные способы снижения конфликтов

КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ОПРОСА

ТЕМА 7. ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА, ПОНЯТИЕ, ТРЕБОВАНИЯ
(ОПК-1, ПК- 8)

1. Понятие деловая этика
2. Честь, достоинство, долг
3. Профессиональная этика, сущность
4. Принципы профессиональной этики
5. Требования делового этикета
6. Культура речи
7. Культура спора
8. Правила проведения конференции
9. Правила проведения переговоров
10. Справедливость как нравственное требование

10. ТИПОВЫЕ КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ ИЛИ ИНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОЦЕНКИ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ (ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ) ПО ДИСЦИПЛИНЕ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ И (ИЛИ) ДЛЯ ИТОГОВОГО КОНТРОЛЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИИ

10.1. Примерный перечень вопросов к экзамену/зачету/зачету с оценкой для оценивания результатов обучения в виде ЗНАНИЙ.

Вопрос 1. Понятие: коммуникация, общение, деловое общение, коммуникация, субъекты общения (УК-5),

Вопрос 2. Личность и группа в деловых коммуникациях (УК-5)

Вопрос 3. Идентификация, рефлексия, эмпатия, аттракция (УК-5).

Вопрос 4. Сущность и понятие этики делового общения (УК-5).

Вопрос 5. Коммуникационные взаимосвязи, сети и потоки(УК-5).

Вопрос 6. Деловой разговор, понятие, требование, инструменты (УК-5).

Вопрос 7. Формы деловой коммуникации (УК-5, ОПК-8).

Вопрос 8. Переговоры, стратегии, этапы (ОПК-8)

Вопрос 9. Факторы, влияющие на эффективность общения, принципы речевого воздействия, коммуникационные эффекты (ОПК-8).

Вопрос 10. Речевая культура делового разговора, логическая культура делового разговора, психологическая культура делового разговора, невербальная культура разговора (УК-5, ОПК- 8).

Вопрос 11. Деловые беседы, совещания, их характер, определение целей, организационные методы и навыки ведения (ОПК-8).

Вопрос -12 Организационный конфликт, его виды, причины, методы и способы разрешения (ОПК-8).

Вопрос 13 Коммуникационные барьеры и способы их снижения (ОПК – 8).

Вопрос 14. Профессиональная этика, понятие, принципы, требования (ПК- 8).

Комплексное компьютерное тестирование

Тест 1- Тип ответа: Одиночный выбор (ОПК- 8).

1. Основным объектом изучения в теории межкультурной коммуникации являются:

А) различия в особенностях культуры и общения у представителей различных народов, расовых и этнических групп;

б) язык, кухня, традиции;

в) внешность;

г) диалект;

д) юмор.

2. Укажите параметры наиболее существенных различий при межкультурном общении:

А) юмор, произношение;

Б) язык, невербальные коды, мировоззрение, ролевые взаимоотношения, модели мышления;

В) кухня, дистанция, внешность;

Г) акцент, диалект, использование сленга;

Д) традиции, алфавит, прием пищи и ее количество.

3. Тип общения, при котором партнеров по общению объединяют интересы дела, совместная деятельность:

А) деловой стиль общения;

Б) дружеский стиль общения;

В) требовательный стиль общения;

Г) дистанционный стиль общения;

Д) заигрывающий стиль общения.

4. Они скорее галантны чем вежливы, скептичны и расчетливы, хитры и находчивы. В то же время они восторженны, доверчивы и великодушны. Они любят и умеют говорить. Не всегда пунктуальны:

А) французы;

- Б)японцы;
- Г)англичане;
- Д)русские;
- Е)американцы.

5. Коммуникационный процесс состоит из следующих базовых элементов:

- А)отправитель, сообщение, канал, получатель;
- Б)отправитель, указание, канал, получатель;
- В)отправитель, сообщение, окружающая среда, получатель.

6. Конфликт как особый тип социального взаимодействия рассматривается в:

- А)психологии;
- Б)социологии;
- В)педагогике.

7. Конфликты, способствующие принятию обоснованных решений и развитию взаимодействий, называются:

- А)конструктивными;
- Б)деструктивными;
- В)реалистическими.

8. Конфликтная ситуация — это:

- А)случайные столкновения интересов субъектов социального взаимодействия;
- Б)накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для противоборства между ними;
- В)процесс противоборства между субъектами социального взаимодействия, направленный на выяснение отношений;
- Г)причина конфликта;

9. Коммуникативный аспект общения отражает стремление партнеров по общению к:

- А)обмену информацией;
- Б)налаживанию добрых взаимоотношений;
- В)достижению взаимопонимания;
- Г)расширению темы общения;
- Д)усилению информационного воздействия на партнера

10. Коммуникации, возникающие между коллегами внутри отделов, между линейными менеджерами, между структурами холдингов, называются:

- А)горизонтальными;
- Б)вертикальными;
- В)координационными;
- Г)восходящими.

11. Уровень общения, при котором осуществляется процесс непосредственного общения руководителя и подчиненного, называется:

- А)интегральным;
- Б)локальным;
- В)горизонтальным;
- Г)вертикальным.

12. Основной целью проведения деловых переговоров является:

выявление разных точек зрения по определенным вопросам;

- А)деловая дискуссия;
- Б)принятие согласованного решения в процессе общения заинтересованных сторон;
- В)встреча представителей разных организаций.

13. Основным этапом процесса переговоров является:

- А)разработка вариантов предложений для договоренности;
- Б)начало переговорного процесса;
- В)выбор средств ведения переговоров;
- Г)достижение формального согласия.

14. Конструктивная критика заключается в следующем:

- А)в указании недостатков чего-либо;
- Б)в указании недостатков чего-либо в рамках соблюдения этических норм;
- В)в соблюдении этики общения;
- Г)в умении подобрать комплимент.

15. Цели коммуникации:

- А)сокрытие информации, ее кодирование, обмен опытом;

- Б) не допущение раскрытия принимаемых решений;
- В) обмен и передача информации, обмен эмоциями, обмен опытом;
- Г) все ответы верны.

Тест 2 - укажите 2 и более варианта ответа (ОПК-8, ПК-8)

1. Для создания позитивного психологического климата на совещании необходимо:
 - А) навязывать свою позицию, особенно руководителю, авторитет которого может сказаться на эффективности выступления
 - Б) не допускать недоброжелательного тона на выступлениях участников и руководителя
 - В) пресекать агрессивные реплики со стороны участников

2. В конце делового совещания руководитель должен:
 - А) четко сформулировать решения, принятые в ходе коллективного обсуждения
 - Б) назвать ответственных исполнителей
 - В) выделить основные моменты рассматриваемого вопроса

3. Основными вопросами, которые необходимо решить в процессе подготовки деловой беседы:
 - А) самоанализ поведения участников
 - Б) устное или письменное приглашение заинтересованных лиц на встречу
 - В) определение темы деловой беседы, основных задач и целей

4. К техникам малого разговора, применяемого в деловой коммуникации, относятся:
 - А) Высказывания-ссылки с приятными ассоциациями для партнера
 - Б) Интересный, увлекательный рассказ
 - В) Позитивные констатации событий или фактов, интересующих партнера
 - Г) Убеждающие деловые сообщения
 - Д) Цитирование высказываний партнера о его увлечениях, хобби

5. Кинесическими средствами невербального общения выступают:
 - А) Мимика
 - Б) Поза
 - В) Покашливание
 - Г) Рукопожатие

Д) Устная речь

6. Манипулятивные технологии делового общения — это такие технологии, в которых присутствуют:

- А) Открытое принуждение партнера к каким-либо поведенческим действиям
- Б) Психотехнические приемы манипулирования
- В) Скрытое психологическое воздействие на делового партнера
- Г) Техники расположения и убеждения по отношению к партнеру — адресату воздействия

7. Невербальными средствами общения являются

- А) Взгляд
- Б) Походка
- В) Рукопожатие
- Г) Телефон
- Д) Электронная почта

8. Побудительная информация в деловой коммуникации реализуется в виде:

- А) Познательного сообщения
- Б) Призыва
- В) Приказа
- Г) Просьбы

9. Проксемическими характеристиками невербального общения являются:

- А) Дистанция между общающимися
- Б) Мимика
- В) Похлопывание по спине
- Г) Телефон
- Д) Угол общения партнеров

10. Просодическими средствами невербального общения выступают

- А) Громкость голоса
- Б) Дистанция между общающимися
- В) Жесты
- Г) Интонация

Д)Плач

11. Какие аспекты речевой деятельности изучаются дисциплиной «Культура речи»?

- А)Нормативный
- Б)Коммутативный
- В)Метафизический
- Г)Этический
- Д)Коммуникативный

12. Законы современной деловой риторики предписывают:

- А)Учет таких особенностей собеседника, как его социальный статус, образовательный, культурно-речевой уровень, особенности его личности
- Б)Ориентирование партнера в ходе деловых переговоров по принимаем решениям через резюмирование
- В)Демонстрация готовности к сотрудничеству
- Г)Воздержание от похвал и комплиментов в адрес собеседника
- Д)Дезориентирование партнера, манипулирование им
- Е)Соблюдение правил эффективной речевой коммуникации

13. Отметьте верные суждения.

- А)Принцип Поллианы требует, чтобы содержание речевого общения удовлетворяло критериям оптимистического настроения коммуникантов
- Б)В деловой коммуникации сообщаемая информация должна быть интересной не только для адресанта, но и для адресата
- В)В деловом общении в условиях диалога реактивные реплики адресата (так-так, возможно, неплохо и т.п.) расцениваются как бестактные, как попытки прервать говорящего (адресанта)
- Г)Принцип кооперации и коммуникативного сотрудничества исключает смену коммуникативных ролей в диалогической речи

14. Взять в свои руки управление ходом переговоров позволяют вопросы

- А)информационные
- Б)контрольные
- В)провокационные
- Г)направляющие

15. Важнейшими отличительными признаками делового общения являются:

- А) формально-статусный принцип взаимодействия субъектов общения
- Б) инструментальная направленность общения на решение социально-значимой проблемы
- В) реализация общения в какой-либо совместной профессиональной деятельности людей
- Г) ориентация на морально-психологическое давление

Тест 3 – Установить соответствие или порядок действий (ОПК-8)

1. Установите соответствие между типами конфликта и конкретной ситуацией : к каждой позиции , данной в первом столбце ,подберите соответствующую позицию из второго столбца.

Тип конфликта:	Ситуация:
А. внутриличностный конфликт	1. администрация предъявляет к сотруднику противоречивые требования к конечному результату его работы, а он отстаивает свою позицию;
Б. межличностный конфликт	2.руководитель не оценил работу подчиненного и этим обидел его;
В. межгрупповой конфликт	3.при принятии решений в коллективе происходит столкновение взглядов и характеров;
Г.конфликт между группой и личностью.	4.столкновение политических интересов различных социальных групп в обществе.

2. Установите соответствие между видами делового общения и способами обмена информацией : к каждой позиции , данной в первом столбце ,подберите соответствующую позицию из второго столбца.

Вид делового общения :	Способ обмена информации:
А.Монологическое общение	1.деловой разговор
Б.Диалогическое общение	2.деловая беседа
	3.переговоры
	4.интервью
	5.приветственная речь
	6.реклама
	7.совещание
	8.пресс-конференция

- 3.Установите соответствие между основными волевыми понятиями и их определениями : к каждой позиции , данной в первом столбце ,подберите соответствующую позицию из второго столбца.

Понятия:	Определения:
----------	--------------

А.целеустремленность	1.обилие и яркость новых идей и планов.
Б.самообладание	2.умение принимать своевременные , обоснованные и твердые решения и претворять их в жизнь.
В.самостоятельность	3.мобилизация своих сил для относительно длительной и сложной борьбы с препятствиями трудностями
Г.решительность	4.способность подчинять свои действия целям, которые необходимо достичь
Д.настойчивость	5. умение действовать на основании своих взглядов и убеждений и критически оценивать советы и предложения других людей.
Е.энергичность	6.возможность действовать быстро и с большим напряжением физических и духовных сил.
Ж.инициативность	7.качество, помогающее людям управлять своими мыслями , чувствами, действиями и поступками.
З.исполнительность	8.качество, направленное на активное, старательное и систематическое исполнение принятых решений.

4. Установите соответствие между основными типами темперамента и их характеристиками: к каждой позиции , данной в первом столбце ,подберите соответствующую позицию из второго столбца.

Тип темперамента:	Характеристика темперамента:
А) сангвиник	1.Впечатлителен , повышенно эмоционален, больше подвержен отрицательным эмоциям, в сложных ситуациях проявляет растерянность, теряет самообладание, в благоприятных – хорошо справляется со своими обязанностями.
Б) флегматик	2.Активен, предприимчив ,отличается большой работоспособностью, упорством в преодолении трудностей, подвержен резким сменам настроения, депрессии ,в общении - резок, несдержан в выражениях.
В) холерик	3.Уравновешен ,медлителен , тяжело приспосабливается к новой обстановке; долго обдумывает новое дело, но, начав его , доводит до конца; настроение ,как правило, ровное, спокойное.
Г) меланхолик	4.Жизнерадостен, энергичен, инициативен , восприимчив к новому, быстро сходится с людьми.

5. Установите соответствие между основными типами взаимодействия и их вариантами: к каждой позиции, данной в первом столбце, подберите соответствующую позицию из второго столбца.

1.Приветствие	А.Добрый день (утро, вечер)! Здравствуйте!
2.Прощание	Б.Приношу свои извинения... Извините, пожалуйста... Прошу меня простить... Простите, пожалуйста...
3.Благодарность	В.Спасибо! Очень признателен вам! Благодарю! Большое спасибо! Сердечно благодарю (благодарен)! Разрешите поблагодарить вас!
4.Просьба	Г.Разрешите пригласить вас на... Я приглашаю вас на... От имени...приглашаю вас на...
5.Извинение	Д.До свидания! Всего доброго! Всего хорошего! До встречи! (если назначена встреча) Позвольте попрощаться! Счастливого пути (отъезжающему)
6.Предложение	Ж.Позвольте предложить... Мне хочется предложить вам... Я хотел бы предложить вам...
7.Приглашение	З. Будьте добры... Будьте любезны... Прошу вас...

6. Установите соответствие между видами слушания и их характеристиками

1. Направленное, критическое слушание.	А участник делового взаимодействия уделяет большее внимание «считыванию» чувств, а не слов.
2. Эмпатическое слушание.	Б При таком слушании с говорящим устанавливается обратная связь.
3. Нереплексивное слушание.	В Участник общения сначала осуществляет критический анализ сообщения (зачастую делая это превентивно, то есть приходя с установкой на критическое восприятие информации), а потом делает попытку его понимания.
4. Активное рефлексивное слушание.	Г Этот вид слушания предполагает минимальное вмешательство в речь собеседника при максимальной сосредоточенности на ней.

7. Установите соответствие между зонами общения и их характеристиками

1. 350 см и более –	А личная зона (нормальные коммуникационные процессы между деловыми партнерами);
2. 120 см - 350 см –	Б публичная (открытая) зона (расстояние, предпочтительное при взаимодействии с большой группой людей, с массовой аудиторией);
3. 45 см – 120 см –	В интимная зона (в деловом взаимодействии вторгаться в чужую интимную зону не принято).

4. 45 см и менее –	Г социальная зона (то расстояние, на котором мы держимся от людей, которых не очень хорошо знаем или вовсе незнакомы, а также при взаимодействии с малой группой)
--------------------	---

8. Установите соответствие между барьерами общения и их характеристиками

1. Барьер некомпетентности	А партнер неопрятно, неряшливо одет или обстановка в его кабинете, вид рабочего стола не располагают к беседе
2 Эстетический барьер	Б партнер совсем не разбирается в проблеме
3 Фонетический барьер	В деловые партнеры пользуются одними и теми же знаками (в том числе словами) для обозначения совершенно разных вещей
4 Семантический барьер	Г Партнер говорит невнятно, с сильным акцентом

9. Установите соответствие между разными Стилями одежды

1. Консервативный стиль	А Ничего яркого. Стиль базируется на уменьшении контраста между сорочкой и костюмом.
2 Стиль взаимодействия	Б Новики моды, авангард. Свитера с необычной горловиной или жакеты с неправильными линиями.
3 Творческий стиль	В Классический костюм. Максимальный контраст между сорочкой и костюмом.

10. Установите соответствие между формами деловой коммуникации

1. Переговоры	А общепринятая форма делового общения по обсуждению производственных вопросов и проблем, требующих коллективного осмысления и решения.
2 Деловые совещания	Б форма коммуникации для достижения общего соглашения, совместного анализа проблем
3 Деловая беседа	В разновидность разговора, беседы между двумя и более людьми, при которой интервьюер задаёт вопросы (не менее трёх) своим собеседникам и получает от них ответы. В некоторых случаях это происходит под запись или в прямом эфире.

4 Пресс конференция	Г межличностное речевое общение нескольких собеседников с целью разрешения определенных деловых проблем или установления деловых отношений
5 Интервью	Д мероприятие для СМИ , проводимое в случаях, когда есть общественно значимая новость или любой другой повод, и организация или отдельная личность, непосредственно связанные с этой новостью или поводом, желают дать свои комментарии по этому вопросу.

11. Установите соответствие невербальных средств общения и их характеристик

1. проксемика	А Система средств общения, включающая в себя рукопожатие, поцелуй, похлопывание
2 такесика	Б Система средств общения, включающая в себя пространственно – временную организацию общения
3 кинесика	В Система средств общения, предполагающая включение в речь пауз, покашливаний, плач, смех
4) паралингвистика	Г Система средств общения, включающая в себя жесты, мимику, пантомимику

12 . Установите соответствие видов воздействия

1. убеждение	А Обращение к адресату с призывом удовлетворить потребности или желания инициатора воздействия
2 просьба	Б Бессознательная, невольная подверженность индивида определенным психическим состояниям
3 принуждение	В пропонент передаёт оппоненту некоторую значимую информацию с целью породить у него веру в её истинность
4 заражение	Г Требование выполнять распоряжение инициатора, подкрепленное открытыми или подразумеваемыми

13. Установите соответствие

1. Нисходящая коммуникация	А это сообщения, посылаемые с низшего уровня организации на высший.
2 Восходящие коммуникации	Б это сообщения, направляемые высшим руководством руководителям низших уровней, которые доводят информацию до подчиненных.

3 Горизонтальные коммуникации –	В коммуникации, которые устанавливаются при помощи правил, закрепленных в должностных инструкциях и внутренних нормативных документах
4 Формальные коммуникации	Г это различные формы общения между коллегами, т.е. равными по иерархическому уровню индивидами внутри одного подразделения или между подразделениям

14. Установите соответствие Стратегий поведения в конфликтной ситуации

1. Компромисс	А навязывание другой стороне предпочтительного для себя решения
2. Сотрудничество	Б взаимные уступки в чем-то важном и принципиальном для каждой из сторон
3. Соперничество	В поиск такого решения, которое бы удовлетворило обе стороны.
4. Уклонение	Г игнорирование своих интересов и принятие позиции оппонента
5. Приспособление	Д нахождение в ситуации конфликта, но без всяких активных действий по его разрешению

15. Установите соответствие взаимосвязанных этапов Коммуникационного процесса обмена информацией:

1.	А Передача сообщения.
2.	Б Зарождение идеи или отбор информации.
3.	В Интерпретация сообщения.
4.	Г Выбор канала передачи информации.

Тест 4 - заданий свободного изложения: закончите предложение (фразу); впишите вместо прочерка правильный ответ; дополните определение (эссе) (ОПК-8)

1. Закончите предложение:

В деловом этикете шанс на успех увеличивают привычка говорить «спасибо», вежливость и учтивость, использование подходящего языка и умение _____

2. Закончите предложение:

Столкновение противоположных целей, мнений, интересов свидетельствуют о наличии _____

3. Закончите предложение:

Загруднения и препятствия на пути передачи информации во многих ситуациях общения свидетельствуют о наличии коммуникативных _____ ...

4. Закончите предложение:

Профессиональными моральными нормами были и остаются вежливость, предупредительность, тактичность и _____ ...

5. «Разбудите слушателя», «заинтересуйте его», «покажите, что факты понятны» — это правила ... _____

6. «Спорщик», «позитивист», «всезнайка», «словоохотливый», «застенчивый», «негативист», «не проявляющий интереса», «крупная шишка», «распрашивающий» — это _____ участников обсуждения.

7. деловой этике недопустимость вмешательства в дела конкурентов, ущемление их интересов базируется на такой общечеловеческой ценности как _____

8. В деловой этике осознание невозможности немедленного преодоления слабости партнера, его недостатков — это проявление принципа ... _____

9. В деловой этике осознание ценности личности своего партнера или подчиненного, умение придерживаться в общении с ним этических норм предполагает наличие: _____

10. В деловой этике преобладание оценки деятельности подчиненных, а не их личностных качеств, признание индивидуальности партнеров по общению, открытость для критики, самокритичность — это проявление принципа _____ ...

11. Видение себя глазами партнера по общению — это _____

12. Визуальный контакт осуществляется при помощи _____

13. Главными требованиями к телефонному общению являются: _____

14. Деловая этика представляет собой ... _____

15. Жесты «раскрытые руки», «растёгивание пиджака» относятся к жестам _____

10.3. Примерный перечень комплексных практических контрольных заданий к экзамену (зачету) для оценивания результатов обучения в виде ВЛАДЕНИЙ. (ОПК-8, ПК- 8)

(Ситуационные практические задачи или Кейс-стадии)

Задание 1.

Вы заметили, что участники совещаний часто стремятся к обсуждению возможности проведения в жизнь первого же предложения по проблеме, даже если оно не очень рациональное. Вы понимаете, что не мешало бы поискать и другие возможности. Подумайте, что может заставить сотрудников искать решения типа «как сделать?», а не «что сделать?». Как следует поступить, чтобы подтолкнуть собравшихся на генерацию идей?

Задание 2.

Часто на совещании люди не слушают друг друга. Один говорит «А — это В». Другой вступает в диалог так, как если бы первый сказал «А — это С». Словом, обсуждение проблемы превращается в обсуждение личных позиций участников совещания и конкретные доводы того или иного человека игнорируются остальными присутствующими. Как следует себя вести руководителю в данной ситуации?

Задание 3.

Один из работников на совещании персонала обычно занимает позицию противостояния. При этом все вынуждены выслушивать пространные объяснения причин его несогласия. Из-за этого теряется масса времени. Стоит ли прервать выступающего и предложить ему связать сказанное с предметом обсуждения? Стоит ли повторять этот прием, если он не подействовал сразу? Как еще можно воздействовать на этого сотрудника?

Задание 4.

Вы поздно закончили накануне свою работу, устали и не подготовили, как обычно, план выступления. До начала выступления осталось около 10 минут. Вы неплохо знаете тему, но боитесь того, что на качестве выступления может сказаться усталость. Как Вы поступите?

Задание 5.

Вы должны выступить с докладом о проделанной работе перед коллегами на предприятии. Вы знаете, что выступаете в числе последних и что многие из присутствующих приблизительно знакомы с тем, о чем Вы будете говорить. Поэтому велика вероятность, что будут слушать Вас невнимательно, вести посторонние разговоры и т.д. Что Вы предпримете для того, чтобы завоевать внимание аудитории и Ваше выступление всем понравилось?

Задание 6.

На одном из рабочих собраний Вы говорите о проблеме реконструкции Вашего предприятия. У Вас довольно хорошие предложения по этому вопросу, но в зале сидят несколько Ваших противников, которые не хотят, чтобы Ваши предложения были приняты руководством. Они задают Вам каверзные вопросы, делают едкие замечания, резкие выпады против Вас лично и против Ваших предложений. После очередного такого замечания Им говорите:...

Задание 7.

Вы - новый молодой руководитель одного из подразделений предприятия и чувствуете настороженное отношение к себе окружающих Вас сотрудников. Причем Вы попали в коллектив, где нет четкого распределения и выполнения своих обязанностей. А на Вас еще давит и груз долгов, оставшихся после Вашего предшественника. Таким образом, Вам необходимо повысить уровень эффективности труда и организовать слаженную и успешную работу Вашего подразделения. Ваши действия в этот период?

Задание 8.

Старшего мастера Сорокина Ивана Петровича как хорошего специалиста повысили в должности. Теперь он стал заместителем начальника цеха, однако через некоторое время стало ясно, что он не справляется со своими обязанностями и его повышение оказалось преждевременным. Таким образом, он получил сообщение, что понижен в должности (до старшего мастера). Иван Петрович расценил это как личное оскорбление и уволился с работы. Правильно ли он поступил? Почему? Как бы Вы поступили на его месте?

Задание 9.

Вы критикуете одну свою служащую, она реагирует очень эмоционально. Вам приходится каждый раз свертывать беседу и не доводить разговор до конца. Вот и сейчас, после ваших замечаний - она расплакалась. Как добиться того, чтобы довести до нее свои соображения?

Задание 10.

У вас в подразделении есть несколько подчиненных, которые совершают немотивированные действия. Вы видите их постоянно вместе, при этом вам кажется, что вы знаете, кто у них неформальный лидер. Вам нужно заставить их хорошо работать, а не устраивать «тусовки» прямо на рабочем месте. Вы не знаете, какой интерес их объединяет. Что вы предпримете для изменения ситуации и улучшения работы?

Попова Ирина Владимировна

Деловые коммуникации и профессиональная этика
(Учебная программа)

Лицензия на издательскую деятельность

ЛР № 070444 от 11.03.98 г.

Подписано в печать 15.08.14 г.

Тираж 80 экз.

Издательство Иркутского государственного
аграрного университета имени А. А. Ежевского
664038, Иркутская обл., Иркутский р-н,
пос. Молодежный