МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

«Российский государственный гуманитарный университет»

(ФГБОУ ВО «РГГУ»)

ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ, УПРАВЛЕНИЯ И ПРАВА

ФАКУЛЬТЕТ УПРАВЛЕНИЯ

Кафедра управления

ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ

Рабочая программа дисциплины
Направление подготовки – 38.03.03 «Управление персоналом»
Направленность – «Управление персоналом организации»
Квалификация (степень) - бакалавр
Форма обучения – очная, очно-заочная, заочная

РПД адаптирована для лиц
с ограниченными возможностями
здоровья и инвалидов

Москва 2017

ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ

Рабочая программа дисциплины

Составитель:
Ст.преподаватель Н.К. Бикбаева

Ответственный редактор:
д.э.н., профессор Н.В. Овчинникова

УТВЕРЖДЕНО
Протокол заседания кафедры
№ 12 от 15.06.2017

ОГЛАВЛЕНИЕ

1.	**Пояснительная записка**	4
1.1.	Цель и задачи дисциплины	4
1.2.	Формируемые компетенции, соотнесенные с планируемыми результатами обучения по дисциплине	6
1.3.	Место дисциплины в структуре основной образовательной программы	10
2.	**Структура дисциплины**	10
3.	**Содержание дисциплины**	13
4.	**Образовательные технологии**	15
5.	**Оценка планируемых результатов обучения**	16
5.1.	Система оценивания	16
5.2.	Критерии выставления оценок	18
5.3.	Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине	20
6.	**Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины**	40
6.1.	Список источников и литературы	40
6.2.	Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	44
7.	**Материально-техническое обеспечение дисциплины**	45
8.	**Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов**	45
9.	**Методические материалы**	48
9.1.	Планы практических (семинарских) занятий.	48
9.2.	Методические рекомендации по подготовке письменных работ	62
9.3.	Иные материалы	62
	Приложения	63
	Приложение 1. Аннотация дисциплины	63
	Приложение 2. Лист изменений	66

1. Пояснительная записка

1.1. Цель и задачи дисциплины

Цель дисциплины – подготовка выпускников, способных на основе полученных знаний, умений и навыков грамотно организовать и управлять процессом деловой коммуникации (персональной и в организации).

Задачи:

– изучить роль и влияние процесса коммуникации в системе деятельности организации (внешняя и внутренняя среда);

– рассмотреть особенности коммуникативного и коммуникационного процессов;

– ознакомить студентов с технологией управления коммуникациями;

– изучить особенности осуществления устной (речевой) и письменной, электронной деловой коммуникации.

1.2. Формируемые компетенции, а также перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (знания, умения, владения), сформулированные в компетентностном формате

Дисциплина направлена на формирование следующих компетенций:

Коды компетенции	***Содержание компетенции***	***Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине***
ПК-28	знание корпоративных коммуникационных каналов и средств передачи информации, владение навыками информационного обеспечения процессов внутренних коммуникаций	*Знать:* направления реализации коммуникации с внешней средой; технологии построения межличностных, групповых и внутриорганизационных коммуникаций; особенности личной деловой коммуникации и коммуникации в организации (коммуникативные барьеры, коммуникативные сети и стили); порядок использования технических коммуникационных средств и информационных технологий; *Уметь:* грамотно построить коммуникативный

		процесс, применяя соответствующие коммуникативные технологии и коммуникационные средства (учитывая коммуникативный образ и коммуникативные ситуации); распознавать и моделировать необходимые для решения тех или иных задач коммуникативные сети; *Владеть:* способностью использовать для решения коммуникативных задач современных технических средств и информационных технологий.
ПК-38	владение навыками организации и ведения взаимодействия по кадровым вопросам с некоммерческим партнерством «ВВК – национальный союз кадровиков», «Национальным союзом организаций по подготовке кадров в области управления персоналом («Национальный союз «Управление персоналом»), Ассоциацией организаций управленческого образования, профсоюзами, другими общественными организациями и трудовым коллективом	***знать:*** – основы взаимодействия по кадровым вопросам с некоммерческим партнерством «ВВК – национальный союз кадровиков», «Национальным союзом организаций по подготовке кадров в области управления персоналом («Национальный союз «Управление персоналом»), Ассоциацией организаций управленческого образования, профсоюзами, другими общественными организациями и трудовым коллективом. ***владеть:*** – навыками организации и ведения взаимодействия по кадровым вопросам с некоммерческим партнерством «ВВК – национальный союз кадровиков», «Национальным союзом организаций по подготовке кадров в области управления персоналом («Национальный союз «Управление персоналом»), Ассоциацией организаций управленческого образования, профсоюзами, другими общественными организациями и трудовым коллективом.

1.3. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы

Дисциплина «Деловые коммуникации» входит вариативную часть учебного плана по направлению подготовки 38.03.03 «Управление

персоналом» профиль «Управление персоналом организации» и является курсом по выбору. Дисциплина реализуется на факультете управления кафедрой управления.

2. Структура дисциплины

Структура дисциплины для очной формы обучения

Общая трудоемкость составляет 2 зачетные единицы, 72 часа. В том числе контактная работа обучающихся с преподавателем 28 часов, самостоятельная работа обучающихся – 44 часа.

№ п/п	Раздел дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды учебной работы, включаясамостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)			Формы текущего контроля успеваемости *(по неделям семестра)* Форма промежуточной аттестации *(в семестре)*
				Лекции	Семи-нары	СРС в часах	
1	Структура и содержание процесса коммуникации.	5	1	2	2	4	Коллоквиум по теоретическим вопросам (дискуссия)
2	Управление деловыми коммуникациями	5	2-3	4	4	8	Обсуждение теоретических вопросов. Проверка практических заданий
3	Специфика деловой риторики в коммуникации	5	4	2	4	8	Обсуждение теоретических вопросов. Проверка практических заданий
4	Виды делового общения	5	5-6	4	4	14	Обсуждение теоретических вопросов. Проверка практических заданий. Деловая игра
	Промежуточная аттестация	5	7		2	10	Зачет
	ИТОГО			12	16	44	

Структура дисциплины для очно- заочной формы обучения

Общая трудоемкость составляет 2 зачетные единицы, 72 часа. В том числе контактная работа обучающихся с преподавателем – 20 часов , самостоятельная работа обучающихся – 52 часов;

№ п/п	Раздел дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды учебной работы, включаясамостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)			Формы текущего контроля успеваемости *(по неделям семестра)* Форма промежуточной аттестации *(в семестре)*
				Лекции	Семи-нары	СРС в часах	
1	Структура и содержание процесса коммуникации.	4	1	2	2	12	Коллоквиум по теоретическим вопросам (дискуссия)
2	Управление деловыми коммуникациями	4	2	2	2	10	Обсуждение теоретических вопросов. Проверка практических заданий
3	Специфика деловой риторики в коммуникации	4	3	2	2	10	Обсуждение теоретических вопросов. Проверка практических заданий
4	Виды делового общения	4	4	4	2	10	Обсуждение теоретических вопросов. Проверка практических заданий. Деловая игра
	Промежуточная аттестация	4	5		2	10	Зачет
	ИТОГО			10	10	52	

Структура дисциплины для заочной формы обучения

Общая трудоемкость составляет 2 зачетные единицы, 72 часа. В том числе контактная работа обучающихся с преподавателем – 8 часов, самостоятельная работа обучающихся – 64 часа.

№ п/п	Раздел дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды учебной работы, включаясамостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)			Формы текущего контроля успеваемости *(по неделям семестра)* Форма промежуточной аттестации *(по семестрам)*
				Лекции	Семи-нары	СРС в часах	

1	Структура и содержание процесса коммуникации. Управление деловыми коммуникациями	6	1	2		15	Коллоквиум по теоретическим вопросам (дискуссия) Проверка практических заданий
2	Виды делового общения. Специфика деловой риторики в коммуникации	6	2-3	2	2	15	Коллоквиум по теоретическим вопросам (дискуссия) Проверка практических заданий.
	Промежуточная аттестация	7	1		2	34	Зачет
	ИТОГО			4	4	64	

3. Содержание дисциплины

Тема 1. Структура и содержание процесса коммуникации. Специфика деловой коммуникации.

Предмет курса и его структура. Обзор основных источников и литературы по дисциплине «Деловые коммуникации».

Глобализация и коммуникационная среда. Роль коммуникаций в менеджменте.

Классификация и модели коммуникаций. Структура и содержание коммуникативного и коммуникационного процессов. Способы и средства передачи и приема информации. Элементы и этапы коммуникативного процесса.

Особенности межличностных, групповых и внутриорганизационных деловых коммуникаций. Коммуникативные компетенции руководителя.

Тема 2. Управление деловыми коммуникациями.

Управление организационными коммуникациями. Значение организационных коммуникаций в функционировании организаций. Направления коммуникаций. Неформальная коммуникация.

Коммуникационные сети и стили.

Формы и методы организационных коммуникаций. Устная форма передачи информации. Письменные средства передачи информации. Электронные формы передачи информации. Коммуникативные барьеры. Коммуникативные технологии работы в конфликтных ситуациях.

Тема 3. Специфика деловой риторики в коммуникации.

Деловая риторика. Психология делового общения.

Эффективность речевой коммуникации. Нравственные установки участников речевой коммуникации. Речевая и письменная культура менеджера, руководителя.

Виды речи. Культура речи. Классические правила ведения диалога. Законы публичной речи. Стратегия ведения речи. Композиция и стиль речи.

Воздействие на аудиторию. Формулы логического убеждения. Построение аргументации. Тактические приемы использования аргументов и формул логического убеждения. Принципы и правила конструктивной критики. Электронная деловая переписка.

Тема 4. Виды делового общения.

Виды делового общения. Специфика публичного выступления и технология проведения презентации. Классификация совещаний. Технология их проведения. Деловая беседа и особенности ее проведения. Деловые переговоры: их виды, процесс переговоров и их этапы, планирование, тактика и порядок ведения, смягчение и предотвращения конфликтных ситуаций, принятие решений.

4. Образовательные технологии

При реализации программы дисциплины «Деловые коммуникации» используются различные образовательные технологии, направленные на формирование заявленных компетенций. В аудиторную нагрузку входят лекционные и семинарские занятия и формы контроля. Используются активные и интерактивные формы проведения занятий. При реализации программы дисциплины «Деловые коммуникации» используются: проблемный метод изложения лекционного материала, решение практических заданий по вопросам темы на семинарских занятиях, моделирование структуры и хода совещания (либо переговоров).

Самостоятельная работа бакалавров подразумевает подготовку к семинарским занятиям, проводимым в форме разбора конкретных ситуаций и выполнения устных и письменных заданий; индивидуальную работу в компьютерном классе и библиотеке.

Изучение дисциплины заканчивается тестированием по дисциплине, которое позволяет проверить уровень овладения профессиональными компетенциями, заявленными в данной дисциплине и соответствующих ФГОС ВО по направлению специализированной подготовки бакалавра по направлению 38.03.03 «Управление персоналом».

№ п/п	***Наименование темы***	***Виды учебной работы***	***Образовательные технологии***
1	***2***	***3***	***4***
1	Структура и содержание процесса коммуникации	*Лекции.* *Семинары*	*Лекция-визуализация* *Коллоквиум (дискуссия)*
2	Управление деловыми коммуникациями	*Лекции.* *Семинары*	*Лекция-визуализация* *Подготовка к занятию с использованием тем курса лекций.* *Дискуссия* *Выполнение практических заданий* *Разбор конкретных ситуаций.*

3	Специфика деловой риторики в коммуникации	*Лекции.* *Семинары*	*Лекция-визуализация* *Подготовка к занятию с использованием тем курса лекций.* *Дискуссия* *Выполнение практических заданий* *Разбор конкретных ситуаций.*
4	Виды делового общения	*Лекции.* *Семинары*	*Лекция* *Подготовка к занятию с использованием тем курса лекций.* *Выполнение практических заданий,* *Разбор конкретных ситуаций.* *Деловая игра*(*моделирование структуры вида деловой коммуникации: совещание, либо переговоры)*

5. Оценка планируемых результатов обучения

5.1. Система оценивания

В процессе изучения курса проводится рейтинговый контроль знаний студентов в соответствии с Положением РГГУ о его проведении. В процессе изучения курса проводится контроль знаний, который предполагает учет результатов самостоятельной работы по подготовке решению практических заданий по теме, выполнению ситуационных заданий, а также степени участия бакалавров в обсуждении проблемных вопросов на семинарских занятиях.

Оценка знаний представляет собой совокупность различных показателей работы бакалавра по дисциплине «Деловые коммуникации»: активное участие в коллоквиумах (дискуссиях) на лекциях и семинарских занятиях, выполнение практических заданий, результаты тестирования.

Промежуточный контроль проводится в форме зачета.

Для очной формы обучения:

Форма контроля	Максимальное количество баллов	
	За одну работу	Всего
Текущий контроль		
1.Участие в обсуждении теоретических проблемных вопросов на семинарских занятиях	2 балла	10 баллов
2.Выполнение практических заданий на семинарских занятиях	5 баллов	50 баллов
Общая сумма баллов	**60 баллов**	
Промежуточная аттестация (зачет) - тестирование	40 баллов	**40 баллов**
Итого за семестр (дисциплину)		**100 баллов**

Для очно-заочной формы обучения:

Форма контроля	Максимальное количество баллов	
	За одну работу	Всего
Текущий контроль		
1.Участие в обсуждении теоретических проблемных вопросов на семинарских занятиях	3 балла	15 баллов
2.Выполнение практических заданий на семинарских занятиях	5 баллов	45 баллов
Общая сумма баллов	**60 баллов**	
Промежуточная аттестация (зачет) - тестирование	40 баллов	**40 баллов**
Итого за семестр (дисциплину)		**100 баллов**

Для заочной формы обучения:

Форма контроля	Максимальное количество баллов	
	За одну работу	Всего
Текущий контроль		
1.Участие в обсуждении теоретических проблемных вопросов на семинарских занятиях	10 баллов	20 баллов
2.Выполнение практических заданий на семинарских занятиях	5 баллов	40 баллов
Общая сумма баллов	**60 баллов**	
Промежуточная аттестация (зачет) - тестирование	40 баллов	**40 баллов**
Итого за семестр (дисциплину)		**100 баллов**

Оценка «зачтено» выставляется обучающемуся, набравшему не менее 50 баллов в результате суммирования баллов, полученных при текущем контроле и промежуточной аттестации.

Полученный совокупный результат (максимум 100 баллов) конвертируется в традиционную шкалу оценок и в шкалу оценок Европейской системы переноса и накопления кредитов (European Credit Transfer System; далее – ECTS) в соответствии с таблицей:

100- балльная шкала	**Традиционная шкала**		**Шкала ECTS**
95-100	отлично	Зачтено	A
83-94			B
68-82	хорошо		C
56-67	удовлетворительно		D
50-55			E
20-49	неудовлетворительно	не зачтено	FX
0-19			F

5.2.Критерии выставления оценки по дисциплине

Баллы/ Шкала ECTS	**Оценка по дисциплине**	**Критерии оценки результатов обучения по дисциплине**
100-83/ A,B	«отлично»/ «зачтено (отлично)»/ «зачтено»	Выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил теоретический и практический материал, может продемонстрировать это на занятиях и в ходе промежуточной аттестации. Обучающийся исчерпывающе и логически стройно излагает учебный материал, умеет увязывать теорию с практикой, справляется с решением задач профессиональной направленности высокого уровня сложности, правильно обосновывает принятые решения. Свободно ориентируется в учебной и профессиональной литературе. Оценка по дисциплине выставляются обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации. Компетенции, закреплённые за дисциплиной,

Баллы/ Шкала ECTS	**Оценка по дисциплине**	**Критерии оценки результатов обучения по дисциплине**
		сформированы на уровне – «высокий».
82-68/ C	«хорошо»/ «зачтено (хорошо)»/ «зачтено»	Выставляется обучающемуся, если он знает теоретический и практический материал, грамотно и по существу излагает его на занятиях и в ходе промежуточной аттестации, не допуская существенных неточностей. Обучающийся правильно применяет теоретические положения при решении практических задач профессиональной направленности разного уровня сложности, владеет необходимыми для этого навыками и приёмами. Достаточно хорошо ориентируется в учебной и профессиональной литературе. Оценка по дисциплине выставляются обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации. Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «хороший».
67-50/ D,E	«удовлетвори-тельно»/ «зачтено (удовлетвори-тельно)»/ «зачтено»	Выставляется обучающемуся, если он знает на базовом уровне теоретический и практический материал, допускает отдельные ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации. Обучающийся испытывает определённые затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, владеет необходимыми для этого базовыми навыками и приёмами. Демонстрирует достаточный уровень знания учебной литературы по дисциплине. Оценка по дисциплине выставляются обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации. Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «достаточный».

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
49-0/ F,FX	«неудовлетворительно»/ не зачтено	Выставляется обучающемуся, если он не знает на базовом уровне теоретический и практический материал, допускает грубые ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации. Обучающийся испытывает серьёзные затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, не владеет необходимыми для этого навыками и приёмами. Демонстрирует фрагментарные знания учебной литературы по дисциплине. Оценка по дисциплине выставляются обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации. Компетенции на уровне «достаточный», закреплённые за дисциплиной, не сформированы.

5.3. Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине *(модулю)*

Текущий контроль знаний

Вопросы для обсуждения на семинарских занятиях приведены в п.9

В рамках прохождения курса используются следующие формы контроля на *семинарских занятиях:*

• коллоквиум (опрос-беседа по тематике занятия);

• дискуссия (обсуждение теоретических проблемных вопросов);

• выполнение практических заданий

Семинар - систематизация теоретических и фактических знаний в определенном контексте (подготовка материала по определенной теме,

обсуждение ее, формулирование выводов и заключения), направленная на практическую отработку приобретенных новых *знаний* и *когнитивных умений.*

Семинарские занятия включают в себя коллоквиум в форме дискуссии или развернутой беседы по прочитанной литературе, просмотренному визуальному материалу, по наиболее сложным вопросам лекционных тем. Семинарская форма обучения с организацией обсуждения призвана активизировать работу студентов при освоении теоретического материала, изложенного на лекциях.

От студентов при обсуждении теоретических проблемных вопросов и от участия в дискуссии на семинарах требуется:

- знание теории изученных вопросов, сформированность используемых при ответе умений и навыков по соотнесению различных взглядов и позиций;
- степень раскрытия содержания материала;
- собственное отношение-взгляд на изучаемую проблему;

Оценивание ответа на вопрос теоретического характера по трем оценочным критериям:

- теоретическое содержание не освоено, знание материала носит фрагментарный характер, наличие грубых ошибок в ответе (0 баллов);
- теоретическое содержание освоено частично, допущено не более двух-трех недочетов;
- теоретическое содержание освоено полностью, допущено не более одного-двух недочетов, но обучающийся смог бы их исправить самостоятельно.

Практическая отработка приобретенных лекционных знаний на семинарских занятиях

Семинарское занятие включает в себя и непосредственно практические задания – аналитическую работу в аудитории с предложенными ситуациями,

разбор актуальных ситуаций по темам лекции, посвященным коммуникациям в бизнес-среде, участие в смоделированной деловой игре.

Все виды семинарской, а также самостоятельной работы студентов, предусмотренные в рамках преподавания дисциплины, направлены на приобретение новых теоретических и фактических знаний, когнитивных и практических умений. Самостоятельная работа студентов подкрепляется учебно-методическим и информационным обеспечением (разработанный и представленный в данной программе соответствующий список источников и литературы по курсу).

При оценивании выполнения практических заданий учитывается:

- знание теории изученных вопросов, правильное использование полученных знаний на практике;
- грамотное осмысление реальной профессионально-ориентированной ситуации и адекватный выбор технологий и моделей, видов деловой коммуникации, коммуникативных сетей необходимых для решения данной проблемы;
- умение и навыки синтезировать, анализировать, обобщать и соотносить фактический и теоретический материал и применять его на практике в конкретных ситуационных задачах-заданиях.

Оценивание практического задания по следующей процентной шкале:

- содержит менее 20% правильного решения;
- содержит 20-30% правильного решения;
- содержит от 30-89 % правильного решения;
- содержит от 90% и более правильного решения.

Промежуточная аттестация

Промежуточная аттестация проходит в форме *письменного промежуточного контроля знаний* по курсу – тестирование.

Тест – это простейшая форма контроля, направленная на проверку владения терминологическим аппаратом и знаниями по всему изученному материалу курса. Тест состоит из вопросов, может предоставлять возможность выбора из перечня ответов. Итоговое тестирование (40 баллов) позволяет осуществлять мониторинг знаний по всему изученному материалу. Занимает часть учебного занятия (30-45 минут, правильные решения разбираются на том же занятии.

Примеры практических заданий

Типовые практические задания по дисциплине (примеры)

Построение схемы *«Модель коммуникации в конкретной организации».*(ПК-28, ПК-38)

Создается схема в зависимости от специфики конкретной организации, с учетом различных видов коммуникативных сетей и стилей, наличия тех или иных видов деловой коммуникации в организации. Практическое задание подготавливается студентом заранее самостоятельно дома, либо на самом занятии. На занятии сама схема демонстрируется (как вариант - выводится на экран), устно дается краткая ее характеристика. Данное задание соответствует теме лекции «Управление деловыми коммуникациями».

Ситуация *«Коммуникативный барьер и его преодоление».* (ПК-28, ПК-38)

Моделирование конкретной ситуации подготавливается студентами в мини-группах (либо индивидуально) самостоятельно дома (либо на занятии). Устно представляется на занятии с последующим коллективным анализом положительных и отрицательных моментов. Данное задание соответствует теме лекции «Управление деловыми коммуникациями».

Выполнение различных письменных заданий-упражнений (предложенных преподавателем) на практическое освоение деловой риторики. (ПК-28)

Соответствует теме лекции «Специфика деловой риторики в коммуникации».

Пример: Замените категоричные утверждения на более мягкие высказывания

Категоричные утверждения	Некатегоричные утверждения
1. Вы **всегда** опаздываете	
2. Вы **всегда** противоречите мне	
3. Ты **никогда** не доводишь свои планы до конца	
4. Ты **никогда** не дослушиваешь меня до конца	
5. Вы **всегда** оправдываетесь	
6. Ты **никогда** не делаешь ничего вовремя	
7. Вы **всегда** на что-то жалуетесь	

Ситуация *«Конструктивная критика и различные типы критического высказывания (жесткий, мягкий, смешанный виды)».* (ПК-28)

Моделирование ситуации выполняется в мини-группах, либо индивидуально. Устно представляется на занятии с последующим коллективным анализом положительных и отрицательных моментов. Данное задание соответствует теме лекции «Специфика деловой риторики в коммуникации».

Пример: Анализ критического высказывания (вид критики и специфика риторики).

Ситуация: Курьерская служба. Курьер привез документы заказчику с опозданием на 4 часа, объясняя это личными проблемами. Заказчик требует возврата денег за доставку (на что имеет право по договору в случае, если заказ доставлен со значительной временной задержкой). Руководитель вызвал курьера в кабинет.

Руководитель: «*Как же так, такое проявление безответственности с Вашей стороны!?! Вы сорвали доставку для нашего давнего и надежного клиента! Мне приходится констатировать, что Вы уже не первый раз срываете заказ и не выполняете свою работу должным образом! Поэтому я вынуждена оштрафовать Вас сейчас на сумму заказа и лишь в этом месяце премии. Не знаю,*

стоит ли мне рассчитывать на Вас впредь?... Мое решение - если еще раз возникнет подобный инцидент нам придется с Вами расстаться».

Ситуация *«Деловая коммуникация с различными коммуникативными субъектами и типами клиентов »*(ПК-28)

Составление и преставление студентами (в парах) различных речевых мини-ситуаций, демонстрирующих специфику взаимодействия с различными типами клиентов. Данное задание соответствует теме лекции «Специфика деловой риторики в коммуникации».

Ролевое упражнение «*Деловая беседа*» (ПК-28, ПК-38)

Моделирование ситуации деловой беседы. Данное практическое задание заранее подготавливается студентами в мини-группах (по предложенным преподавателем темам для деловой беседы) и представляется на занятии с последующим коллективным разбором в группе недостатков и положительных сторон. Соответствует лекционному разделу - «Виды делового общения».

Типовое тестовое задание (примеры вариантов вопросов) для промежуточной аттестации

Типовое тестовое задание (примеры вариантов вопросов) для промежуточной аттестации (ПК-28, ПК-38)

1.Какие характеристики не определяют саму суть процесса деловой коммуникации, а являются дополнительными его характеристиками:

а) гендер собеседника;
б) статусно-ролевое положение;
в) уровень профессиональной подготовленности;
г) этнокультурные и религиозные отличия партнера.

2.Одна из базовых характеристик, определяющая специфику конкретно деловой коммуникации:

а) логичность и строгую последовательность;
б) целесообразность и целеполагание (цели, задачи);
в) эмоциональную вовлеченность

3.Определите пару, не имеющую отношение к деловой коммуникации:

а) вербальная/невербальная;
б) прямая/опосредованная;
в) идентификационная/безличная;
г) кратковременная/длительная.

4.К способам воздействия на сотрудника в организационной коммуникации (нисходящая коммуникация) НЕ относится:

а) вовлечение;
б) требование;
в) протекционизм;

г) похвала.

5.К коммуникативным барьерам, затрудняющим протекание деловой коммуникации, НЕ относится:

а) эстетический;
б) модальностей;
в) идентификации;
г) этический;
д) стилей общения;
е) мотивационный;
ж) гендерный.

6.Одно из правил деловой риторики предписывает:

а) стараться не использовать в речи частицу «*не*»;
б) стремиться первым высказать свое предложение;
в) максимально использовать местоимение «я»;
г)избегать категоричных высказываний.

ДЕЛОВАЯ ИГРА «ПЕРЕГОВОРЫ»[1] (ПК-28, ПК-38)

Настоящая деловая игра посвящена моделированию и организации проведения коллективных переговоров. Она базируется на конкретной ситуации, предусматривающей необходимость выбора направления решения проблемы формирования программы развития г. Рыбачьего (Приморский край РФ) на основе проведения переговоров между заинтересованными сторонами (государственными, частными, общественными и другими структурами) и заключения по ним соответствующего соглашения.

Основная цель деловой игры заключается в обучении будущих (или сформировавшихся) специалистов методике правильного подхода к организации и проведению профессиональных переговоров между различными заинтересованными сторонами, выявлению и учету в них интересов этих сторон и разрешению возникающих при этом конфликтов. Предполагается, что по завершении деловой игры и ее анализа все участники должны в определенной степени уметь:

- четко распознавать различия между интересами, предметами переговоров и предложениями;
- определять, когда вступать в переговоры и когда не вступать в них;
- определять структуру (сложность) переговоров;
- идентифицировать возможности использования различных форм власти;
- обеспечивать основные условия для достижения длительных соглашений, а именно: высоких уровней процедурного, материального и психологического удовлетворения;
- использовать различные формы переговорных систем: разделение проблемы, развитие концептуального сообщения, раздельное и коллективное соглашение, реальное тестирование, правильное использование организации «кокус», развитие и закрепление достигнутых соглашений;
- использовать предварительные соглашения правильно, выгодно и эффективно;
- улучшать восприимчивость предложений для решения путем выявления причин и средств преодоления сопротивления;
- достигать прекращения споров и использовать язык, необходимый для соглашения;
- понимать этику переговоров.

---

[1] В основе деловой игры заложена методика ведения переговоров, разработанная специалистами NCA под руководством Президента NCA В. Линкольна (США, штат Вашингтон, г. Такома).

Сценарий деловой игры, наряду с определенной целью и задачами, изложенными выше, включает в себя: банк общих данных, который используется всеми участниками игры в одинаковой мере; описание методики проведения игры; ролевой раздаточный материал для каждого участника игры.

В Приморском крае, у восточных берегов России (Японское море) расположен город Рыбачий (см. рис. 1). Находящийся между Владивостоком и Дальнегорском город Рыбачий на протяжении многих лет жил спокойной неспешной жизнью.

Рыбачий насчитывает около 45 тыс. жителей и был основан примерно через 50 лет после основания Владивостока. Основное направление хозяйства — рыболовство (государственный и кооперативный флот). Помимо этого в городе имеются предприятия легкой промышленности (преимущественно мебельное и тарное производство).

К западу и северу от г. Рыбачий простираются обширные районы тайги и Приморского природного заповедника. Тайга — малонаселенный район, не разработана (не освоена), в ней почти нет постоянных поселений. В течение жаркого лета тайга действует на г. Рыбачий охлаждающе, так как ветры северо-западного направления на пути к Японскому морю про-. дувают город. В зимний период лес в какой-то степени защищает город от холодных ветров.

Рыбачий расположен менее чем в полукилометре от большого красивого чистого озера Голубое. Это озеро образует естественную границу для всей восточной окраины Рыбачьего. Это совершенно «неиспорченное» озеро, в котором обитают многие виды рыб, включая верхогляда и форель. Рыбалка здесь великолепна. Кроме того, в озере Голубом водится два очень редких вида рыбы: ипомечь и сульб, а на северо-западном берегу озера водится ночной херон с черной икрой. Эта находка очень важна, так как. ночной херон относится к исчезающему виду рыб, которых в Примо|рье почти не осталось. Озеро имеет ограниченное промысловое, но большое рекреационное значение. Кроме того, оно находится на нерестовом пути лосося через реки и ручьи, текущие в Японское море. Большая часть коренных жителей города Рыбачий — русские, белорусы и украинцы. Имеется небольшое число «русских немцев», перемещенных в этот район после войны и небольшая, но играющая роль, группа из числа коренных г народностей Севера — райура.

Райура живут, главным образом, за пределами городской черты, но в границах административного района. Небольшое число райура, живущих в самом городе, разбросаны территориально (не образуют компактного района проживания). В целом, около 15% населения административного района, насчитывающего около 60 тыс. человек, составляют представители этой коренной народности Севера. Райура этнически близки айнам и практически все живут в деревне Ахнум или около нее. Деревня Ахнум находится в 20 минутах езды на северо-запад от Рыбачьего в тайге. Небольшая разбитая грунтовая дорога связывает Рыбачий и Ахнум, способствуя обширным связям между городом и деревней. Недавно райура выбрали своих представителей в районный совет.

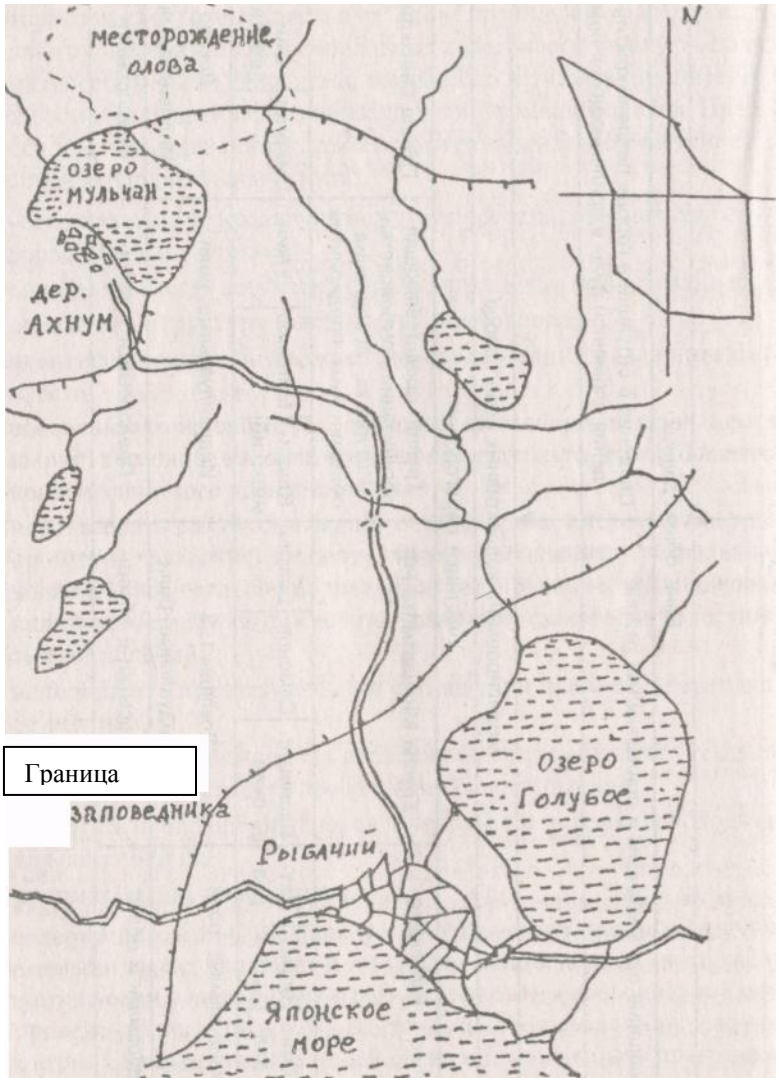

Рис. 1. Карта города Рыбачий и прилегающих к нему районов

Ахнум граничит с озером МульЧан, красивым и похожим на озеро Голубое, хотя гораздо меньшим по размеру. Озеро и река, которая берет в нем начало и впадает в озеро Голубое, неотъемлемы от райура и их образа жизни. Райура живут своими традициями. В основном они — охотники, рыбаки, сборщики трав. Многие из их жилищ все еще строятся традиционным способом из кожи лося и оленя. Весной и летом они сушат рыбу, собирают ягоды и травы, многие мужчины из Ахнум все еще кочуют, следуя за лосями и оленями во время их миграции в Приморье.

На южной стороне Рыбачьего располагается рыболовецкий порт на берегу Японского моря. Рыбачий известен в Приморском крае и за его пределами своими хорошими рыболовецкими судами. Целое поколение рыбаков и их семей живет здесь, и море платит им добром. Недалеко от порта имеется большая устричная отмель, которая также обеспечивает рыбаков пищей. В перспективе предполагается экспортировать отсюда устриц.

Рыбаки города Рыбачий не только ловят достаточное количество рыбы для нужд города и области, но и последние пять лет имеют возможность транспортировать значительную часть улова в город Владивосток, где рыбоперерабатывающий завод обрабатывает рыбу и отправляет ее морем на растущий рынок Японии и Кореи.

Недавно в Рыбачьем произошли некоторые события. Около четырех лет тому назад группа японских бизнесменов из Такохиры и гостиничный кооператив из Рыбачьего образовали совместное российско-японское деловое предприятие. Было получено разрешение на строительство небольшого курорта для малой, но растущей индустрии иностранного туризма. Город Рыбачий (уже ставший рекреационным туристическим центром для российского военного персонала и туристов, главным образом из Владивостока) стал привлекать все большее число иностранных туристов, прежде всего японцев, которых привлекают красота и безмятежность Приморья, Приморский заповедник, озеро Голубое, рыбная ловля в морской и пресной воде, благоустроенный кемпинг и другие удовольствия отдыха на свежем воздухе.

Японская компания «Такохира» специализируется на строительстве средних по размерам гостиниц и небольших коттеджей в местах, пригодных для туристического бизнеса.

Совместное предприятие, действующее в Рыбачьем, построило средних размеров гостиницу и 10 индивидуальных коттеджей на озере Голубом 2,5 года назад. Многие японские туристы приезжают из Токио - большого, плотно заселенного города с ограниченным свободным пространством. При этом совместное предприятие предоставляет им бухту и условия для рыбной ловли. Однако оно ограничено в возможностях использования других природных территорий для активного отдыха.

Рыбачий стал «японским» курортом, началом которого была маленькая, довольно традиционная гостиница «Восток», расположенная на берегу озера, международный туризм стал значимой статьей дохода. Он принес всему Приморскому краю новый источник твердой валюты, а многим жителям города Рыбачьего стало выгодно присутствие японцев.

Сведения о ситуации в Рыбачьем после открытия месторождения оловянной руды

Недавно, около года назад, в Рыбачьем произошло важное событие. Геологи из Министерства геологии открыли большие залежи оловянной руды. Это месторождение расположено к северо-западу от города Рыбачий, в районе между Приморским заповедником и дикой тайгой. Это значительное открытие, материалы которого, подтвержденные широкими первоначальными исследованиями, Министерство геологии передало в Министерство цветной металлургии. Дальнейшие исследования Министерства цветной металлургии подтвердили значимость этого открытия. Оно изучило проблему и считает целесообразным разработать шахты данной области и построить горно-обогатительный комбинат, который бы очищал оловянную руду на месте добычи, а также металлургический завод для выплавки олова. Переработанная руда (или готовое олово) затем бы переправлялась сравнительно коротким морским путем из маленького порта города Рыбачьего во Владивосток, т. к. транспортировать руду сухопутным способом достаточно трудоемко. Дело

в том, что дороги, соединяющие Владивосток и Рыбачий, пролегающие главным образом в горах, очень извилисты и не подходят для эксплуатации большого, тяжело груженного транспорта. Кроме того, в настоящее время город не имеет железнодорожной линии.

Обнаружение месторождения и план Министерства цветной металлургии разработать шахту и перерабатывать оловянную руду вызвали широкую дискуссию в г. Рыбачьем. В частности, местные органы власти, в лице Городского совета, хотя и не единодушно, заняли поданному вопросу негативную позицию. Ряд производственных и общественных организаций, заинтересованных в решении этого вопроса, также не пришли к единому мнению. Многие из них пришли к заключению, что планы министерства бут не столько способствовать процветанию города и его окрестностей, сколько наносить ему вред. Однако другие группы приветствовали идею создания новой индустрии в крае, т. к., по их мнению, это бы способствовало экономическому развитию и процветанию региона, который мог бы использовать большой приток финансовых средств для развития инфраструктуры с пользой для его жителей.

Открытие залежей оловянной руды в Приморском крае вовлекло в это дело несколько министерств и организаций: Министерство цветной металлургии, Минэкономики РФ, Министерство рыбного хозяйства, Ассоциацию совместных предприятий (АСП), Государственный комитет по иностранному туризму.

Минцветмет уверено, что экономическое развитие и конструктивная практика охраны окружающей среды могут существовать совместно, оно также полагает, что при должном внимании и соответствующей технологии можно будет обеспечить рациональный, сбалансированный подход к данной проблеме.

Работники министерства считают, что вариант с оловянной рудой имеет преимущества над японским туризмом. Для министерства очевидно, что социально-экономические, промышленные и политические аспекты обсуждений имеют приоритет. В то же время министерство полагает, что оно противостоит окружающей среде и ее защите. Оно недавно создало отдел экологии, который непосредственно выдает рекомендации заместителю министра как четко анализировать и решать эти проблемы.

Комбинация министерства рыбного хозяйства, АСП и Госкомитета по иностранному туризму — сравнительно новое явление в политическом процессе. Поскольку она возникла недавно, то ее сила и рычаги воздействия должны быть основательно проверены. Под ее покровительством существуют туризм, совместные предприятия и рыбная ловля. Все эти аспекты имеют место в ситуации с г. Рыбачий. Одним из важнейших преимуществ является экономическое развитие, и оно не противопоставляется промышленному развитию. Данные организации поддерживают этот подход при соответствующих условиях и правильном подборе вариантов. При более внимательном рассмотрении представляется, что рекреация, туризм и развитие рыбной промышленности дали бы республике наибольший экономический эффект.

В схеме районной планировки Приморского края, разработанной С.-Петербургским (б. Ленинградским) институтом проектирования городов несколько лет назад и утвержденной Приморским крайисполкомом, долгосрочные перспективы этого района связаны в основном с совместными предприятиями, туризмом и развитием рыбной промышленной. На момент разработки районной планировки, сведения о месторождении оловянной руды были еще очень ориентировочными и не принимались проектировщиками в качестве достаточного основания для серьезных выводов. Этим же институтом недавно был также разработан генеральный план г. Рыбачий, в котором перспектива развития города связана, прежде всего, с развитием туризма и рыбной ловли. Но в тоже время, генеральный план не был утвержден крайисполкомом в связи с тем, что уже появилась конкретная информация о проекте освоения месторождения, и ситуация стала неопределенной.

Интересы Минэкономики РФ просты, с одной стороны, а с другой — очень сложны. Просты, потому что Минэкономики будет обеспечивать финансами то министерство, которое наилучшим образом продемонстрирует, что оно удовлетворяет потребностям Республики. Сложны — по той же причине. Члены переговорной группы Минэкономики РФ не всегда соглашаются с тем, как преподносятся факты, или с тем, какое министерство политически правильно в своем анализе социально-экономи-ческих, промышленных и

политических ролей. Имеются также самые реальные соображения по поводу того, какое из министерств сможет в, будущем способствовать успеху Минэкономики.

В заключение необходимо отметить, что основной вопрос — как поступить с новым месторождением оловянной руды в близи г. Рыбачий, привел четыре равные группы к столу переговоров. Эти группы имеют разнообразные интересы, согласно которым они хотят действовать. Все они принимают очевидные требования района г. Рыбачий, а также очевидные требования каждой группы. Некоторые из этих больших интересов включают экономические преимущества, которые бы получили жители Рыбачьего, Приморья, Республики. Другой общий интерес касается уровня жизни местных жителей и увеличения числа рабочих мест. И, наконец, общие интересы, связанные с окружающей средой, ее чистотой и эстетикой.

Методика проведения деловой игры

Проведение деловой игры предполагает необходимость предварительного ознакомления ее участников с теоретическими и практическими вопросами подготовки и проведения профессиональных переговоров через соответствующие разделы лекционных курсов «Этика и культура управления» и «Этика делового общения».

1. Деловая игра, согласно представленной ранее схеме, рассчитана на 16 участников, в связи с чем учебная группа, участвующая в игре, должна быть разбита пропорционально их числу. Каждому из них будет предложена одна из ролей, которая дает право на членство в одной из четырех команд. Сценарий и общая информация по деловой игре, изложенные выше, определяют 4 команды. Если участников недостаточно для проведения полного моделирования коллективных переговоров, предусматривающихся данной игрой, то руководитель игры (преподаватель) должен определить, какие роли следует исключить и (или) объединить с другими ролями.

Полный комплект основного сценария и общей информации распределяется между всеми участниками деловой игры. При этом каждому участнику игры отводится время (45-60 мин) для того чтобы:

а) рассмотреть необходимые документы, как указано выше;
б) индивидуально всесторонне усовершенствовать «механизм» развития пунктов «Интересы — пометка переговоров — предложения» до встречи с другими членами своей команды.

Последнее — от каждого участника игры требуется выполнение определенных процедур, преследующих цель выработки собственных позиций по представленной в игре проблеме.

2. В связи с этим каждому участнику необходимо определить, каковы должны быть его интересы — принципы по решению проблемы и каковы мо гут быть текущие разногласия, возникающие в процессе удовлетворения обоюдных интересов. Выполнение указанных процедур следует производить по определенному правилу, в табличной форме (см. форма 1).

Форма 1

Интересы - разногласия - инструментарий развития позиции[1]

Собственные интересы (почему?)	Предмет переговоров (что?)	Первоначальные предложения (как?)	Последующие предложения	Завершающие предложения	Позиция, по которой возможно отступление	Возможные уступки	Последствия сорванных переговоров
1	2	3	4	5	6	7	8
1	2	3	4	5	6	7	8

[1] Последовательность чтения заполненной таблицы - слева направо. Однако заполнить ее необходимо в очередности, соответствующей порядковым номерам, указанным внизу каждой колонки.

3. После выполнения указанных процедур, т. е. самостоятельного изучения каждым участником деловой игры и порученной ему роли в ней, участники присоединяются к своим командам, где в течение определенного времени (до 90 минут) проводят внутригрупповые переговоры. Здесь выясняются индивидуальные интересы каждого члена команды, которые он представляет, имеющие место разногласия между ними по определенным вопросам и вырабатывается единая позиция команды по общей проблеме формирования программы развития г. Рыбачьего, которую (позицию) члены команды должны представлять на последующих коллективных переговорах. Таким образом, проведение внутригрупповых переговоров является важнейшим необходимым этапом подготовки проведения более широких коллективных переговоров.

Руководитель (преподаватель) должен оказывать определенную помощь участникам игры в процессе моделирования ими коллективных переговоров с учетом всех четырех команд, т. е. всех тринадцати участников игры в соответствии с их ролями. На этот этап игры отводится 2,5 часа. Однако, возможно как некоторое увеличение, так и уменьшение времени со стороны руководителя (преподавателя), обусловливаемое образовательной ценностью данного этапа деловой игры.

В процессе проведения игры, участники должны использовать все знания, полученные и усвоенные при изучении соответствующего теоретического курса, включая представление интересов, извлечение выгоды, активное слушание, использование данных, представление предложений, согласование — разработку предложений, распознавание направлений сопротивления, снижение сопротивления, структурирование инновационных предложений, разработку концептуальных соглашений, использование предварительных обсуждений, развитие и поддержание высокого уровня процедурно-материально-психологических условий, требование прекращения споров и т. д.

По завершении этого этапа игры на каждое полное моделирование отводится один час для обсуждения и анализа этапа между участниками, но под руководством преподавателя и (или) с использованием инструкции по анализу.

4. Когда эта стадия общей работы будет завершена, все участники игры должны возвратиться на пленарную сессию (коллективные переговоры) и сесть за стол переговоров не только с членами своей команды, но и со всеми членами группы по моделированию. В финальной стадни игры преподаватель (руководитель) должен содействовать дискуссиям, возникающим в процессе переговоров:

а) по теории и технике;

б) применяемости, «что если...» и этике переговоров.

Завершающим аккордом проведения деловой игры является выработка окончательного соглашения по коллективным переговорам, относительно решения стоящей перед участниками проблемы формирования программы развития г. Рыбачьего (Приморский край РФ).

Ролевой материал для участников деловой игры

Группа участников переговоров г. Рыбачьего

Члены группы: Г. П. Иванов, В. С. Озеров, Б. И. Борисов, И. П. Петров.

1. Вводная информация

Процесс формирования группы участников переговоров от г. Рыбачьего протекал нелегко. Все члены группы только недавно были выбраны в Совет народных депутатов и плохо знают друг друга. Депутаты, выбранные жителями г. Рыбачьего и окрестных районов, имеют различные мнения по вопросам, выносящимся на переговоры относительно проблемы формирования программы развития г. Рыбачьего. Группа, которая в итоге была выбрана, состоит из членов местного Совета и Исполнительного комитета, включает в себя людей несхожих интересов, желаний, приоритетов. Каждый верит, что представляет наиболее важные интересы Рыбачьего и

прилегающих районов.

Иванов Г. П. — владелец ресторана. Родился во Владивостоке. Позднее закончил факультет микробиологии МГУ и, вернувшись во Владивосток, преподавал в различных военных организациях города. Перед тем, как покинуть Владивосток, открыл свой первый ресторан. Позднее основал второй в г. Рыбачьем.

Озеров В. С. родился за пределами Рыбачьего, и по национальности наполовину белорус, наполовину райура. Он получил диплом в области этнографии в ЛГУ и, вернувшись в Рыбачий, через несколько лет основал центр по культуре и экологии.

Борисов Б. И. родился во Владивостоке, учился в МГУ, МИСИ и получил два диплома: экономиста и инженера-строителя. Он — новый представитель Исполнительного комитета и главный инженер Рыбачьего.

Петров И. П. родился и вырос в Рыбачьем, всю жизнь прожил в Приморье. Он — рыбак и активный член экологического движения. Он не пользуется особым доверием «интеллигенции».

Перед заключительной встречей, предшествующей переговорам, группа собиралась вместе всего три раза (в один из дней отсутствовал Озеров В. С.). Это финальное заседание необходимо членам группы для лучшего понимания друг друга в различных интересах, заботах каждого и выработки единого подхода в ведении переговоров. Первые три встречи были посвящены обсуждению общих взглядов членов группы на вопросы о том, насколько хороши планы Минцветмета для города с точки зрения экологии. Сейчас это один из важнейших аспектов развития как России, так и всего человечества.

На первую запланированную встречу группы переговоров Г. П. Иванов прибыл настолько поздно, что не смог участвовать в ней. Иванов Г. П. извинился и объяснил, что его задержали дела в ресторане.

На последней встрече Озеров В. С., извинившись за отсутствие, объяснил, что недооценил ситуацию — не рассчитал время, требующееся для окончания дискуссии с активистами райура, представителем и защитником которых он будет на предстоящих переговорах.

Несмотря на то что предыдущие встречи команды Рыбачьего прошли в выявлении общественных интересов каждого и в их обсуждении, отличающемся больше философской, чем конкретной направленностью, они не были бесполезными. На одной из встреч Борисов Б. И. заявил, что Озеров В. С. недостаточно компетентен, узко мыслит и недостаточно четко представляет себе реальные интересы Рыбачьего. Он, продолжал Борисов, слишком поглощен интересами райура. В ответ Озеров В. С. долго говорил о недостатках позиции Борисова Б. И., о его непонимании экономики свободного рынка. Иванов Г. П. обвинил Озерова В. С. и Борисова Б. И. в некорректной позиции и назвал их «теоретиками». «Только я имею достаточно деловой опыт и это позволяет именно мне — деловому человеку — держать |в руках проблемы Приморья, а не двум абстракционистам», — сказал он. Петров И. П., в основном, говорил на встречах группы очень мало, лишь многократно повторял, что:

а) русские, живущие на Дальнем Востоке и в Сибири, должны быть защищены от русских с Западной России;

б) рыболовство и соответствующий ему образ жизни также должны быть защищены.

Другие встречи проходили подобно этой с длинными дискуссиями и незначительные конкретные результаты.

Однако на последней встрече были определены основные концепции и интересы, а также было достигнуто соглашение по следующим позициям.

1. Все члены команды, в принципе, согласны с тем, что г. Рыбачий и прилегающие районы получат выгоду от расширенных коллективных переговоров.
2. Все члены группы согласились на следующей встрече приложить все усилия к пониманию интересов каждого, позиции каждого на переговорах.
3. Все члены команды согласились с тем, что единство, безусловно, лучше, и что они постараются работать совместно.

Дополнительные инструкции для участников деловой игры: 1. Все члены группы переговоров от г. Рыбачьего должны получить индивидуальную соответствующую роль, каждая из которых предназначена «только для глаз адресата». Каждый из членов команды в период подготовки должен работать самостоятельно в соответствии с планом:

1. Чтение, своей роли.
2. Определение своих интересов — предмета переговоров и позднее, в расширенных коллективных переговорах, включающих и другие команды.

<u>II. Индивидуальные роли:</u>

а) Роль И. П. Петрова

Вы в роли И. П. Петрова. Вы родились в г. Рыбачьем и всегда ловили рыбу, чтобы существовать, как и ваши предки.

Хотя Вы не получили образования в вузе, Вы не без образования. Вы получили свое менее престижное образование в г. Рыбачьем - первое в Вашей семье — «делай так» — и при этом — Вы были хорошим учеником. Вы занимались на специальных курсах по рыбной ловле, спонсором которых был кооператив по рыбной ловле, и учились морской жизни. Вы знаете жизнь рыбы и моря, Вы — хороший рыбак и хорошо обеспечиваете свою семью.

Последние пять лет Вы очень интересовались проблемами окружающей среды и группами, которые являются частью обеспечения безопасных действий в окружающей среде. Вам нравятся группы, чьи действия направлены на сохранение биосферы, особенно в отношении качества воды и жизни моря.

Ваша супруга интересуется проблемами экологии и движением «зеленых». За последнее время Вы стали активно посещать собрания в Рыбачьем и разговаривать с друзьями, соседями и приятелями-рыбаками на такие темы, как загрязнение воды, разливы нефти и защита рыбы и всего моря от вредных экологических воздействий. Вы все понимаете и говорите об этом от чистого сердца, так как у Вас нет теоретической базы, но Вы обладаете жизненным опытом и большим здравым смыслом. За Вашу долгую жизнь рыбака Вы завоевали уважение других рыбаков. Они стали доверять Вам и полагаться на Вашу житейскую мудрость и интуицию. Когда пришло время выборов в районные Советы Рыбачьего, Ваша супруга, другие рыбаки и ваши соседи поддержали Вас и выдвинули кандидатом в депутаты. Несколько поколебавшись, Вы решили принять оказанное Вам доверие Ваших друзей, семьи, соратников по работе. Вы баллотировались в своем районе и были избраны в Совет Рыбачьего.

Вам говорят об иностранных туристах, отелях, открытии оловянной руды и обо всех изменениях, которые предполагаются в связи с этим в Рыбачьем. Вы обеспокоены. Все это повлияет на Ваш образ жизни и на окружающую среду Рыбачьего. Вы беспокоитесь о размножении лосося в озерах Голубом и Муль Чан. Проекты Минцветмета, как Вы их понимаете, приведут к загрязнению пресной воды и воздуха промышленными отходами. В конечном счете, это загрязнение достигнет залива, и все это повлияет на жизнь моря, включая моллюсков. Как будете существовать Вы и Ваша семья, когда море и суша будут разрушаться? Можно ли доверять центральному правительству в Москве и его проектам,

особенно когда они находятся в стороне и не понимают, а возможно даже и не думают о Приморье, сибиряках, рыбаках?

Вы мало говорили во время встреч с группой, ведущей переговоры в Рыбачьем. Вы считаете, что люди с университетским образованием имеют свои убеждения, но «потеряли» свои души сибиряков. Даже Озеров В. С., который ближе Вам по своим оценкам, кажется слишком образованным и чужим, лишенным простоты и не интересующимся народом райура. Ничего не видит у себя под носом. Забыл русские корни.

Что касается Иванова Г. П., Вы не доверяете ему. На местных жителей он смотрит свысока. Возможно, он родился во Владивостоке, но стал слишком «западником». Он кажется Вам москвичом: как и Борисов Б. И., Иванов Г. П. родился не в Рыбачьем, для Вас он незнакомец, ему нельзя доверять полностью. Кроме того, многое в характере Иванова Г. П. Вас особенно раздражает. Например, Вас раздражает, что Вы, в отличие от него, не можете питаться в собственном ресторане. Вы работаете также много, если не больше, чем любой другой рыбак, но Вы не можете позволить себе такую роскошь, как есть регулярно в ресторане. Это кажется Вам несправедливым. Кроме того, у Иванова Г. П. нет семьи, его корни не в Рыбачьем. Он, возможно, с Вашей точки зрения, хочет сделать деньги и вернуться обратно в Москву или Владивосток, как все остальные посторонние.

Что касается Борисова Б. И., то Вы помните, что его родители жили в Рыбачьем до его рождения. Они были практичными людьми. Но они очень давно уехали во Владивосток. Вы понимаете, что Борисов Б. И. мечтает об ярких огнях Москвы, по крайней мере, так сказала его супруга. Что хорошего может сделать кто-либо для Рыбачьего тот, кто не родился в нем и мечтает из него уехать?

На последнем собрании группы, до того, как она войдет в коллективные переговоры с другим группами, Вы должны быть настойчивыми в своих убеждениях. У Вас есть обязательства выдвигать интересы Ваших избирателей и обращаться к их заботам. Важность того, что Вы являетесь членом Совета депутатов, членом группы, ведущей переговоры, постоянно у Вас на уме.

На последней встрече вы согласились работать по определенным общим принципам, как и другие члены группы. К ним, в первую очередь, относятся следующие:

- экономическая жизнеспособность и стабильность Рыбачьего;
- обоснованность и жизнеспособность рыболовного кооператива (имеет небольшой интерес лично для Вас);
- экологическая целесообразность озера Голубое, озера Муль Чан и залива (исключительно важен для Вас);
- политическое реагирование, целостность и вероятность перегово ров группы и Совета в Рыбачьем;
- другие.

Ваши общие предложения на переговорах сводятся к следующему:

а) должен быть создан независимый комитет для проведения точного и исчерпывающего научно обоснованного, экологически нацеленного исследования проблемы (т. к. вы не доверяете отчету Минцветмета);

б) Иванов Г. П. и Борисов Б. И. должны изложить свои личные интересы, а также свою личную позицию по существующей проблеме.

Теперь Вы должны определить, что Вы считаете спорным в вопросах повестки для переговоров и дать ряд предложений по каждому спорному вопросу по подготовке переговоров внутри группы.

б) Роль Борисова Б. И.

Вы в роли Б. И. Борисова. Вы родились во Владивостоке, учились в МГУ и МИСИ и в 1985 году оказались в Рыбачьем. Вы имеете ученую степень кандидата технических наук и Вы работали в течение нескольких дет в качестве заместителя главного инженера до того, как Вас избрали главным инженером г. Рыбачьего. Хотя многие считают, что Ваше

назначение не соответствует Вашим способностям, у Вас самого смешанные чувства относительно этого.

Вы очень любите северные районы Дальнего Востока, особенно район Приморья. Здесь Вы провели много времени в детстве, и у Вас много связанных с этим приятных воспоминаний. Однако Вам не хватает ритма (жизни более крупных городов, особенно Москвы и С.-Петербурга. Вам очень хотелось бы когда-нибудь вернуться в один из этих больших городов. Вы уже много лет в Рыбачьем. Хотя здесь красиво, но Вы не чувствуете полного удовлетворения, Вам хочется более активной деятельности. Как инженер Вы считаете, что многого можно достичь, имея точный анализ и соответствующую технологию. Северные районы Дальнего Востока РФ поставили перед инженерами и учеными, целый ряд общечеловеческих проблем, и Вы были частью этих усилий и результатов.

Когда настало время выборов, Вы решили выдвинуть свою кандидатуру районный Совет. Ваши предвыборные обещания заключаются в продолжении создания сильной экономики в городе и регионе и в защите существующего в них образа жизни. В основном избиратели Вашего района считали Вас умеренным экс-коммунистом, и Вы были избраны в Совет, большинством голосов депутаты Совета избрали Вас председателем Исполкома Совета.

Вы были очень взволнованы, когда услышали об открытии минеральных залежей в верхней части северо-западной области, находящейся недалеко от города. Это открытие могло бы дать Вам возможность взять на себя инициативу в организационных вопросах, которые обычно следуют за таким большим открытием. Иначе говоря, такие умения можно было бы использовать в развитии инфраструктуры, развитии экономики и т. д. Кроме того, это могло бы дать Вам шанс, чтобы Вас заметили, чтобы увидели Ваши способности, таким образом, создалась бы возможность для конечного возвращения в Москву и более перспективного назначения. Вы полагаете, что прогресс — это не хорошо и не плохо, что все возможно даже при всех сложностях природы до тех пор, пока хороший инженер находит соотношение между динамикой и сложностями, связанными с нею.

Как глава группы, ведущей переговоры в Рыбачьем, Вы считаете, что можете обеспечить сбалансированный подход к решению проблемы, стоящей перед группой. Каждый член группы должен будет пойти на небольшой компромисс. Вы уверены, что различия между членами группы, которые Вы наблюдали в течение первых трех встреч, могут быть преодолены с Вашей помощью. Вы знаете, что они оценят разумность Ваших идей и то, как эти идеи могут удовлетворить требованиям каждого из них.

Вы считаете, что Ваши интересы совпадают с интересами Рыбачьего. В конце концов, Вы были выбраны народом в Совет, а депутатами — председателем исполкома. Эти факты демонстрируют Ваши способности лидера и правильность Вашей позиции. Ваши надежды и перспективы включают следующее:

- Вы поддерживаете планы Минцветмета по добыче и разработке оловянной руды. В этом Вы видите возможность экономического процветания Рыбачьего, развития его инфраструктуры;
- Вы видите возможность превращения Рыбачьего в более крупный и более динамичный город. Добывающая и обрабатывающая промышленность смогли бы обеспечить более высокооплачиваемую работу, которая могла бы удержать молодежь в городе, принести больше денег в городской бюджет, обеспечить внесезонной и временной работой рыбаков, склонив их тем самым на свою сторону.

Кроме интересов Рыбачьего, у Вас есть свой личный интерес, который заключается в следующем:

- удовлетворение личной карьерой;
- профессиональное признание;
- создание имиджа в семье, среди коллег и избирателей;
- экономический прогресс и стабильность в развитии города;
- единство группы;

❖ другое.

Для Вас эти интересы имеют исключительное значение.

Теперь Вы должны определить, какие вопросы Вы считаете спорными в повестке дня переговоров и дать ряд предложений по каждому из них при подготовке переговоров внутри группы.

в) Роль Озерова В. С.

Ваша роль — роль Озерова В. С. Вы родились в Рыбачьем и выросли в местах, непосредственно прилегающих к городу. Когда Вам было 18 лет, Вы покинули Рыбачий и поступили в ЛГУ.

В 1980 году Вы окончили университет, отделение этнографии, где занимались народностями Севера на Дальнем Востоке. Затем Вы получили распределение в институт охраны природы системы АН, где проводили научные разработки в области охраны природы. Позднее Вы работали в Президиуме Госкомитета по охране природы в Дальневосточном регионе. Вы имеете хорошую репутацию среди этнографов и защитни-ков природы.

Вы вернулись в Рыбачий, где образовали центр культуры и охраны окружающей среды. Многие люди Вашего круга считают возвращение в маленький городок Рыбачий лишними хлопотами. Несмотря ни на что, Вы любите Приморье и Рыбачий, Вы преданы делу охраны природы и повышения культурного самосознания среди народов России, народов схожих с райура, которых Вы хорошо знаете и понимаете. Ваши коллеги по Академии наук находят эту черту порой весьма раздражающей, не всегда соглашаются с Вашими подходами к делу и аналитическими методами. Однако Вы верите, что ради экономики, защиты природы и культуры должны существовать разнообразие и плюрализм.

Ваш отец перебрался в Приморье много лет назад из Белоруссии, из Минска. Народ Вашей матери жил в Приморье издревле. Она принадлежит к народности райура. Этот союз дал Вам некоторые уникальные перспективы в жизни и повлиял на Ваше развитие, позиции и т. п. Вы совершили множество дружественных жестов по отношению к народности райура. Спустя некоторое время райура стали считать Вас одним из представителей своего народа. Хотя немногие из райура говорят на родном языке, Вы знаете их язык, понимаете их обычаи, убеждения, привычки, в отличие от большинства граждан Рыбачьего.

Райура часто советуются с Вами в затруднительных ситуациях, а вы выступаете в роли их адвоката.

Наряду с этим Вы заинтересованы в сохранении окружающей среды. хотя Вы не принадлежите к партии зеленых, Вы — член общества защиты окружающей среды Приморья.

Вы разделяете интересы в области защиты окружающей среды с зелеными, но считаете их подход слишком эмоциональным и недостаточно конкретным. Вам кажется, что зеленые не способны к целостному подходу в решении данных проблем.

Вы дважды имели возможность встретиться с другими членами группы. Вы согласны с тем, что Ваша группа должна выступить единой и сплоченной на предстоящих коллективных переговорах и собираетесь способствовать этому. При этом Вы должны быть верны своим интересам и убеждениям, а также интересам народности райура.

Вы собираетесь играть роль примиряющего фактора в Вашей группе. В своих действиях Вы стоите на следующих принципиальных позициях:

1. Сохранение и увековечение культуры райура.
2. Единство и интеграция, а также разнообразие и плюрализм культуры.
3. Слияние различных культур.
4. Экономический прогресс и стабильность.
5. Целостный подход к окружающей среде.
6. Баланс между интересами экономики и окружающей среды.
7. Единство команды.
8. Личный профессиональный имидж.

Вы должны определить, какие вопросы, выносящиеся на переговоры, Вы считаете спорными и дать свои предложения по ним при подготовке внутригрупповых переговоров.

г) Роль Г. П. Иванова.

Вам дана роль Г. FL Иванова. Вы родились во Владивостоке и покинули его, когда Вам было 17 лет. Вы поехали в Москву для учебы в университете, который закончили с дипломом микробиолога. В дальнейшем Вашим занятием было преподавание и научные исследования.

В 1980 году Вы вернулись во Владивосток и стали преподавать специальный курс микробиологии на различных военных базах. В 1987 году Вы совершили «прыжок в неизвестное», оставив преподавательскую деятельность и открыв ресторан во Владивостоке.

В связи с успешным открытием и работой ресторана, в 1988 году Вы решили основать другой ресторан в Рыбачьем, где и стали жить.

Хотя Рыбачий и не такой цивилизованный и шумный город, как Владивосток, что-то в его красоте и покое привлекло Вас.

Другим фактором, привлекшим Ваше внимание, был рост туризма в самом Рыбачьем и вокруг него, что обещало Вашему новому ресторану хорошее будущее.

Ваш ресторан в Рыбачьем «Красный олень» действительно заработал хорошо. Отечественные туристы полюбили Ваше разнообразное меню. Японским, шведским, корейским и финским туристам, приезжающим в эти места, также по душе Ваш ресторан. Японцам в Вашем ресторане особенно нравятся блюда из морских продуктов. Дела идут хорошо, и Вы приобретаете как деньги, так и связи.

Открытие оловянной руды, с одной стороны, и возможность расширения гостиничного дела, с другой, сулят экономический подъем Рыбачьего, и Вам бы хотелось быть «на острие» этого подъема. Вы знаете, что подключение Министерства металлургии в совокупности с расширением туризма будет означать рост Вашего бизнеса так же, как и экономический подъем города Рыбачьего.

Когда Вы узнали, что будут проводиться выборы в местные советы, Вы решили испытать свои возможности и участвовать в них. Вы провели предвыборную кампанию на высоком уровне за счет более высоких затрат, чем у Ваших оппонентов. Это вызвало толки о том, что Вы старались «купить» выборы.

В Рыбачьем Вы «посеяли» свои идеи. И Вы победили, народ выбрал Вас на последних выборах в Городской Совет Рыбачьего. Вы обещали людям, избиравшим Вас, лучшие рабочие места, жилье и сферу обслуживания в Вашем районе. Вы поняли, что ресторанный бизнес — это то, что дает людям все, чего они хотят. Вместе с тем, Вы предполагаете, в случае возникновения в будущем противоположного мнения, покинуть свой бизнес.

Очевидно, что Ваши личные цели совпадают с целями Городского Совета. После открытия месторождения оловянной руды и опубликования планов Министерства металлургии в местной печати, Городской Совет выбрал Вас и других коллег в группу переговоров для обсуждения потенциальных проблем и возможностей, как выразителей интересов Рыбачьего.

Вы уже имели два жарких спора с Озеровым В. *С.* и Борисовым Б. И. на встречах групп. Вы усомнились в их способности верно понимать динамики ситуации. Вы не знаете, что думать о Петрове И. П. Он истинный сибиряк, и хотя на встречах он говорил мало, Вы поняли, что по складу мышления он бизнесмен, и возможно, мог бы продавать рыбу Вашему ресторану, если только его интересы совпадают с интересами местных жителей и туристов.

Подобно Озерову В. С. и Борисову Б. И., у Вас есть несколько общих идей. Борисов Б. И. хочет почувствовать свою значимость, и Вы можете помочь ему в этом, польстив его самолюбию (похвалив его), Вы сможете сделать его своим единомышленником. Озеров В. С. выступает как «зеленый», но даже ему понятно, что рост экономики неизбежен. Вы можете заслужить его расположение и заручиться дальнейшей поддержкой, предоставив несколько рабочих мест представителям народа райура в своем ресторане.

В любом случае, Вам необходимо защищать и продвигать свои интересы на этой заключительной встрече перед расширенными переговорами. Некоторые из Ваших принципов заключаются в следующем:

1. Собственная экономическая безопасность и стабильность;

2. Личная политическая ответственность, честность, реальность;
3. Личный и общественный имидж, общественная гордость, общественное признание;
4. Другое.

Теперь Вы должны определить какие вопросы являются спорными на повестке переговоров, и дать предложения по ним на предварительных внутрикомандных переговорах.

Общие рекомендации к участникам переговоров, касающиеся того, что не следует и что следует делать

1. Что не следует делать:

1) Не следует недооценивать враждебный настрой противостоящей стороны по отношению к Вам или другим участникам переговоров, так же как и переоценивать готовность противоположной стороны к сотрудничеству.
2) Не следует быть самоуверенным (переоценивать: себя, свою роль в процессе, свой авторитет, свою компетентность и умения, правоту своего дела, правильность своей стратегии).
3) Не следует затягивать процесс подготовки принятия решений, так как вы должны знать основные факты, законы, правила, политику, аргументы в пользу вашего дела и критерии определения практичности и выполнимости решений.
4) Не следует поступаться целостностью своих принципов, ценностей и интересов.
5) Не следует прибегать к неверным коммуникативным приемам. Не обходимо быть красноречивым, говорить по делу, четко и ясно, не выходить из себя, не перебивать, слушать и узнавать новую информацию; информировать, а не изрекать истины.
6) Не следует использовать время неподобающим образом, а именно:
   - тратить попусту время, но, вместе с тем, торопиться и торопить
   других участников, оказывая на них давление;
   - в случае наличия сомнений использовать отсрочку решения.
7) Не следует терять бдительности, а именно:
   - в случае усталости приостанавливать переговоры;
   не занимать оборонительную позицию;
   - никого не обвинять;
   - не каяться сверх меры в своих ошибках, но быть искренним, честным и ответственным и др.
8) При выдвижении предложения не следует:
   - допускать увеличения требований;
   - устраивать ненужные сюрпризы;
   - стремиться заставить противоположную сторону пойти на уступку, пока не удостоверитесь, что оппонент понимает значение этой уступки и имеет полномочия предлагать ее.
9) Не следует постоянно беспокоиться о конечном результате.

При этом:

- ведите переговоры о том, что непосредственно стоит на повестке дня, не забывая о предмете переговоров в целом и о будущем;
- не берите на себя не вашу ответственность;
- не лишайте ни себя, ни противостоящую сторону чувства причастности как к успеху, так и к провалу переговоров.

10) При завершении переговоров не следует:

- заканчивать на печальной ноте;
- забывать о возможности продолжения конфликта после его формального завершения;

- забывать включить в соглашение конкретные сроки и условия, по которым достигнуто согласие.

11)Никогда не следует:

- давать невыполнимых обещаний;
- прибегать к излишне откровенным угрозам;
- лгать, блефовать, хитрить;
- делать безосновательные предложения;
- забывать законность интересов ваших противников и ваших собственных;
- делать переговоры более бескомпромиссными, чем это необходимо.

2. Что следует делать:

1) Быть подготовленными (знать правила, законы, политику, факты и т. д. обеих сторон).
2) Вести переговоры только с теми, кто обладает властью, т. е. действительными или уполномоченными представителями (заранее знать: кто будет принимать решение, кто будет подписывать соглашение; последствия конфликта или тупика и т. п.).
3) Быть уверенными в отношении ваших интересов и интересов другой стороны.
4) Вести переговоры с позиции взаимного удовлетворения основных интересов всех сторон.
5) Предварительно вырабатывать процедурные соглашения.
6) Избегать ненужной огласки.
7) Слушать противоположную сторону и своих коллег внимательно. При этом:

- уделять особое внимание как соглашениям в принципе, так и конкретным деталям;
- анализировать вносимые предложения и основу, вызывающую сопротивление другой стороны.

8) Вести коммуникацию эффективно, т. е.:

- слушать активно, обеспечивая обратную связь с оппонентом;
- способствовать коммуникации внутри команды;
- убеждаться, что стороны действительно слушают друг друга;
- уточнять и обобщать услышанное;
- правильно задавать вопросы, используя разные формы.

9) Снижать сопротивление оппонентов вашим предложениям следующими приемами:

- формулировкой вопросов таким образом, чтобы на них был вероятен положительный ответ;
- апелляцией к интересам противоположной стороны;
- объяснением выгодности или неприемлемости предложений.

10)Подходить к предложениям реалистично. При этом необходимо:

- способствовать тому, чтобы ваша собственная команда и противоположная сторона сосредоточились на реалистичном рас смотрении каждого предложения и понимании аргументации, стоящей за ним;
- внимательно изучать альтернативные варианты и новую информацию;
- помогать участникам проявлять гибкость;
- откладывать дискуссии по ключевым вопросам в случае отсутствия ответа на них или четкой позиции по ним.

11) Тщательно и умело вести записи (кратко, точно собственным стенографическим стилем). Следует использовать «Кокус» — отдельное закрытое совещание, на время которого участвующая в переговорах сторона удаляется на короткое (до 30 минут) время с общей сессии переговоров с целями, достижение которых будет способствовать процессу общих переговоров. При этом:

- проводить «Кокус», когда это необходимо;
- придерживаться регламента, определенного процедурными соглашениями.

13)Уважать конфиденциальность.

14)При необходимости помогать противостоящей стороне сохранять лицо, используя при этом следующие приемы:

- позволять участникам переговоров исправлять свои ошибки, не теряя лица;
- в случае уступки противостоящей стороны, отдавать ей должное за ее искренность и объективность;
- не смаковать свои победы;
- оставлять место для «совместной победы» в смысле удовлетворения собственных интересов сторон и (или) совместных интересов.

15)Вырабатывать способы разрядки напряжения в процессе переговоров, а именно:

- знать (представлять) как разрядить обстановку в случае, когда обсуждение заходит в тупик;
- устраивать перерывы и «Кокусы»;
- вносить в обсуждение немного юмора;
- откладывать обсуждение, когда кажется, что все пути к решению блокированы.

16) Поддерживать связь внутри организации с помощью вертикальных и горизонтальных коммуникаций.

17) Вырабатывать соглашение по урегулированию возникающего конфликта.

18) Заканчивать каждую встречу на мажорной ноте. При этом, в частности, рекомендуется показать, что вы цените время и усилия, затраченные вашими оппонентами.

6.Учебно-методическое и информационное обеспечение работы студентов

6.1.Список источников и литературы

1. Источники

1. Трудовой кодекс Российской Федерации (новый). - Москва : ИНФРА-М, 2009. - 208 с. (Библиотека кодексов; Вып. 2[154]). ISBN 978-5-16-003618-2. - Текст: электронный. - URL: https://new.znanium.com/catalog/product/187062
2. Квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и других служащих, - 4-е изд. - Москва :НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 330 с. ISBN 978-5-16-009250-8. - Текст: электронный. - URL: https://new.znanium.com/catalog/product/429925
3. Федеральный закон от 02.05.2006 N 59–ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» / Информационно-поисковая система «КонсультантПлюс»/ - Текст: электронный. – URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_59999/

2.Список литературы

2.1.Обязательная

Кулагина, Н. В. Деловые коммуникации / Кулагина Н.В. - Москва :Вузовский учебник, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 234 с.ISBN 978-5-9558-0515-3. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/557755

Деловые коммуникации: Учебное пособие / Е.И. Кривокора. - М.: НИЦ Инфра-М, 2013. - 190 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат). – Режим доступа: http://znanium.com.

2.2. Дополнительная

Основы коммуникологии (теория коммуникации): Учебное пособие / А.С. Чамкин. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 350 с. – Режим доступа: http://znanium.com.

3Тимофеев, М. И. Деловые коммуникации [Электронный ресурс] : Уч. пособ. / М. И. Тимофеев. - 2-е изд. - М. : Риор : ИНФРА-М, 2011. – Режим доступа: http://znanium.com.

6.2.Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимый для освоения дисциплины

Перечень БД и ИСС

№ п/п	Наименование
1	Международные реферативные наукометрические БД, доступные в рамках национальной подписки в 2017 г. Web of Science Scopus
2	Профессиональные полнотекстовые БД, доступные в рамках национальной подписки в 2017 г. Журналы Oxford University Press ProQuest Dissertation & Theses Global SAGE Journals Журналы Taylor and Francis
3	Профессиональные полнотекстовые БД JSTOR Издания по общественным и гуманитарным наукам
4	Компьютерные справочные правовые системы Консультант Плюс Гарант

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины

В качестве материально-технического обеспечения дисциплины *необходимы:*

- демонстрационные приборы для лекции-визуализации,

- мультимедийные средства для открытия кейсов, решения практических задач

Требования к аудиториям:

- для проведения семинаров необходимы компьютерные классы,

- для лекций и семинаров необходимо наличие доски и специально оборудованные для показа слайдов и работы на персональных компьютерах;

Перечень ПО

№ п/п	Наименование ПО	Производитель	Способ распространения (*лицензионное или свободно распространяемое*)
1	Windows 7 Pro	Microsoft	лицензионное
2	Microsoft Office 2013	Microsoft	лицензионное

8. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

В ходе реализации дисциплины используются следующие дополнительные методы обучения, текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся в зависимости от их индивидуальных особенностей:

- для слепых и слабовидящих:

- лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением;

- письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением, или могут быть заменены устным ответом;

- обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс;

- для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство; возможно также использование собственных увеличивающих устройств;

- письменные задания оформляются увеличенным шрифтом;
- экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.

- для глухих и слабослышащих:

- лекции оформляются в виде электронного документа, либо предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;
- письменные задания выполняются на компьютере в письменной форме;
- экзамен и зачёт проводятся в письменной форме на компьютере; возможно проведение в форме тестирования.

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением;
- письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением;
- экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.

При необходимости предусматривается увеличение времени для подготовки ответа.

Процедура проведения промежуточной аттестации для обучающихся устанавливается с учётом их индивидуальных психофизических особенностей. Промежуточная аттестация может проводиться в несколько этапов.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения предусматривается использование технических средств, необходимых в связи с индивидуальными особенностями обучающихся. Эти средства могут быть предоставлены университетом, или могут использоваться собственные технические средства.

Проведение процедуры оценивания результатов обучения допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.

Обеспечивается доступ к информационным и библиографическим ресурсам в сети Интернет для каждого обучающегося в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

- для слепых и слабовидящих:

- в печатной форме увеличенным шрифтом;
- в форме электронного документа;
- в форме аудиофайла.

- для глухих и слабослышащих:

- в печатной форме;
- в форме электронного документа.

- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме;
- в форме электронного документа;

- в форме аудиофайла.

Учебные аудитории для всех видов контактной и самостоятельной работы, научная библиотека и иные помещения для обучения оснащены специальным оборудованием и учебными местами с техническими средствами обучения:

- для слепых и слабовидящих:
  - устройством для сканирования и чтения с камерой SARA CE;
  - дисплеем Брайля PAC Mate 20;
  - принтером Брайля EmBraille ViewPlus;
- для глухих и слабослышащих:
  - автоматизированным рабочим местом для людей с нарушением слуха и слабослышащих;
  - акустический усилитель и колонки;
- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата:
  - передвижными, регулируемыми эргономическими партами СИ-1;
  - компьютерной техникой со специальным программным обеспечением.

9. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ.

9.1 Планы семинарских занятий.

Методические рекомендации по организации и проведению (очная форма)

Целью семинарских занятий является закрепление полученных на лекциях теоретических знаний и формирование профессиональных навыков, как по выполнению индивидуальных практических заданий, так и работе в отдельной рабочей группе.

В результате семинарских занятий по дисциплине студенты должны:

знать:

- основы построения устной и письменной речи;
- технологии эффективного делового общения, публичных выступлений, переговоров, проведения совещаний, деловой переписки, электронных коммуникаций;

- порядок использования технических средств и информационных технологий;
- основы работы в коллективе, исполняя свои обязанности во взаимодействии с другими членами коллектива;
- технологии построения межличностных, групповых и организационных коммуникаций;
- методики организации, проведения и оценки эффективности переговоров и примирительных процедур.

уметь:

- логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь;
- общаться четко, кратко и убедительно: выбирая подходящие для аудитории стиль и содержание.

владеть:

- способностью к эффективному деловому общению, публичным выступлениям, переговорам, проведению совещаний, деловой переписке, электронным коммуникациям;
- способностью использовать для решения коммуникативных задач современных технических средств и информационных технологий;
- способностью к работе в коллективе;
- способностью анализировать, проектировать и осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации;
- медиативными технологиями, умением организовывать, проводить и оценивать эффективность переговоров и примирительных процедур.

План семинарских занятий построен в соответствии с тематическим планом дисциплины «Деловые коммуникации» и включает рассмотрение всех его основных разделов.

Семинарские занятия включают: закрепление теоретических аспектов курса, коллоквиум и обсуждение проблемных вопросов, выполнение и разбор практических заданий, выполненных студентами самостоятельно, проведение деловой игры, тестирование.

По результатам работы на семинарских занятиях выставляется оценка

ЗАНЯТИЕ 1

***Тема занятия*: «Структура и содержание процесса коммуникации» -**

Цель: рассмотреть особенности коммуникационного процесса и выяснить особенности влияния коммуникационных технологий на деловую сферу.

***Форма проведения*:** опрос, обсуждение проблемных вопросов - коллоквиум (дискуссия)

Вопросы для подготовки к опросу:

1. Содержание коммуникационного процесса.
2. Способы передачи и приема информации.
3. Элементы коммуникационного процесса, этапы коммуникационного процесса.
4. Особенности межличностных, групповых и организационных коммуникаций.
5. Специфика коммуникативных компетенций руководителя.

Вопросы для коллоквиума (дискуссии):

1. Общие проблемы коммуникации в ситуации глобализации, стратегии современных деловых коммуникаций.
2. Роль и влияние социокультурные, экономико-политические аспекты в формировании различных моделей коммуникации, степень влияния.
3. Этические основания деловой коммуникации в мультикультрном мире в современном мире.

4.Проблема «репрезентации себя» деловой человека в деловой коммуникации.

ЗАНЯТИЕ 2

Тема занятия: «**Управление деловыми коммуникациями**»

Цель: выяснить особенности управления деловыми коммуникациями.

***Форма проведения*:** опрос, обсуждение проблемных вопросов, выполнение практических заданий

Вопросы для подготовки к опросу:

1.Значение организационных коммуникаций в функционировании организаций.

2. Направления организационных коммуникаций.

3. Формы и методы организационных коммуникаций.

4.Особенности построения коммуникационных сетей и стилей.

Практическое задание:

1) Построение схемы модели коммуникации в организации в зависимости от ее специфики (с учетом различных видов коммуникативных сетей и стилей)

2) «Моделирование ситуации коммуникативного барьера с его преодолением» - представление и последующий разбор на занятии самостоятельно выполненного заранее задания. Данное практическое задание подготавливается студентами в мини-группах, либо индивидуально.

ЗАНЯТИЕ 3

***Тема занятия*:** «Специфика деловой риторики в коммуникации»

Цель: рассмотреть особенности построения речевой коммуникации.

***Форма проведения*:** опрос, обсуждение проблемных вопросов, выполнение практических заданий

Вопросы для подготовки к опросу:

1. Показатели эффективности речевой коммуникации.
2. Способы воздействия на аудиторию.

Практическое задание:

1) моделирование ситуации конструктивной критики и критического высказывания (жесткий, мягкий, смешанный виды). Задание выполняется в мини-группах, либо индивидуально.
2) выполнение практических заданий, предложенных преподавателем – различные речевые мини-ситуации.
3) Разбор самостоятельно (индивидуально) выполненных заранее к занятию письменных заданий на деловую риторику.

ЗАНЯТИЕ 4

Тема занятия: «**Виды делового общения**»

Цель изучения темы: познакомиться с особенностями различных видов делового общения.

***Форма проведения*:** опрос, обсуждение проблемных вопросов, выполнение практических заданий, проведение деловой игры.

Вопросы для подготовки к опросу:

1. Особенности межличностных коммуникаций. Коммуникационные стили.
2. Специфика видов делового общения: презентация, беседа, совещание, переговоры.
3. Международные переговоры, протокольные мероприятия.

***Форма проведения семинарского занятия*:**

1 «*Проведение публичное выступление и специфика презентация*» (2 часа) - выполнение практического упражнения. Студенты самостоятельно заранее готовят мини-доклад по выбранной проблеме и преставляют его на группе в виде презентации.

1. «*Деловая беседа*» - моделирование ситуации деловой беседы. Данное практическое задание заранее подготавливается студентами в мини-группах, либо индивидуально, представляется на занятии с последующим разбором.

3. «*Проведение совещания*»(либо «*Проведение переговоров*») - деловая игра. Студенты проводят данный вид деловой коммуникации. Материалы для проведения даются преподавателем заранее до практического занятия на предшествующей ему лекции.

9.2. Методические рекомендации по подготовке письменных работ

Письменные работы (курсовая работа, эссе, реферат, письменный доклад и т.п.) учебным планом или программой не предусмотрены.

9.3. Иные материалы не предусмотрены

АННОТАЦИЯ

Дисциплина «Деловые коммуникации» входит в вариативную часть учебного плана по направлению подготовки 38.03.03 «Управление персоналом», направленность «Управление персоналом организации» и является курсом по выбору. Дисциплина реализуется на факультете управления кафедрой управления.

Цель дисциплины – подготовка выпускников, способных на основе полученных знаний, умений и навыков грамотно организовать и управлять процессом деловой коммуникации (персональной и в организации).

Задачи:

– изучить роль и влияние процесса коммуникации в системе деятельности организации (внешняя и внутренняя среда);

– рассмотреть особенности коммуникативного и коммуникационного процессов;

– ознакомить студентов с технологией управления коммуникациями;

– изучить особенности осуществления устной (речевой) и письменной, электронной деловой коммуникации.

Дисциплина направлена на формирование следующих компетенций:

– знание корпоративных коммуникационных каналов и средств передачи информации, владение навыками информационного обеспечения процессов внутренних коммуникаций (ПК-28);

– владение навыками организации и ведения взаимодействия по кадровым вопросам с некоммерческим партнерством «ВВК – национальный союз кадровиков», «Национальным союзом организаций по подготовке кадров в области управления персоналом («Национальный союз «Управление персоналом»), Ассоциацией организаций управленческого образования,

профсоюзами, другими общественными организациями и трудовым коллективом (ПК-38).

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

знать:

– основные положения теории коммуникации и специфику процесса деловой коммуникации ПК-28;

– направления реализации коммуникации с внешней средой ПК-28;

– основы взаимодействия по кадровым вопросам с некоммерческим партнерством «ВВК – национальный союз кадровиков», «Национальным союзом организаций по подготовке кадров в области управления персоналом («Национальный союз «Управление персоналом»), Ассоциацией организаций управленческого образования, профсоюзами, другими общественными организациями и трудовым коллективом (ПК-38).

уметь:

- грамотно построить коммуникативный процесс, применяя соответствующие коммуникативные технологии и коммуникационные средства (учитывая коммуникативный образ и коммуникативные ситуации) (ПК-28);

владеть:

– навыками информационного обеспечения процессов внутренних коммуникаций (ПК-28);

– навыками организации и ведения взаимодействия по кадровым вопросам с некоммерческим партнерством «ВВК – национальный союз кадровиков», «Национальным союзом организаций по подготовке кадров в области управления персоналом («Национальный союз «Управление персоналом»), Ассоциацией организаций управленческого образования, профсоюзами, другими общественными организациями и трудовым коллективом (ПК-38).

Рабочей программой предусмотрены следующие виды контроля: текущий контроль успеваемости в форме семинаров, деловой игры (моделирование структуры и проведение совещания, либо деловых переговоров); промежуточный контроль в форме зачета (тестирование).

Общая трудоемкость составляет 2 зачетные единицы, 72 часа.

Приложение 2

ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ

№ п/п	Текст актуализации или прилагаемый к РПД документ, содержащий изменения	Дата	№ протокола
1	Приложение № 1	28.06.2018	15
2	Приложение № 2	20.06.2019	12
3	Приложение №3	31.08.2020	1

Приложение к листу изменений № 1

Состав программного обеспечения (ПО), современных профессиональных баз данных (БД) и информационно-справочные систем (ИСС) (2018 год)

1. Перечень ПО

№ п/п	Наименование ПО	Производитель	Способ распространения (*лицензионное или свободно распространяемое*)
1	Windows 10 Pro	Microsoft	лицензионное
2	Microsoft Office 2013	Microsoft	лицензионное

2. Перечень БД и ИСС

№ п/п	Наименование
1	Международные реферативные наукометрические БД, доступные в рамках национальной подписки в 2018 г. Web of Science Scopus
2	Профессиональные полнотекстовые БД, доступные в рамках национальной подписки в 2018 г. Журналы Oxford University Press ProQuest Dissertation & Theses Global SAGE Journals Журналы Taylor and Francis Электронные издания издательства Springer
3	Профессиональные полнотекстовые БД JSTOR Издания по общественным и гуманитарным наукам
4	Компьютерные справочные правовые системы Консультант Плюс Гарант

Приложение к листу изменений № 2

Состав программного обеспечения (ПО), современных профессиональных баз данных (БД) и информационно-справочные систем (ИСС) (2019 год)

1. Перечень ПО

№ п/п	Наименование ПО	Производитель	Способ распространения (*лицензионное или свободно распространяемое*)
1	Windows 10 Pro	Microsoft	лицензионное
2	Microsoft Office 2016	Microsoft	лицензионное

2. Перечень БД и ИСС

№ п/п	Наименование
1	Международные реферативные наукометрические БД, доступные в рамках национальной подписки в 2019 г. Web of Science Scopus
2	Профессиональные полнотекстовые БД, доступные в рамках национальной подписки в 2019 г. Журналы Oxford University Press ProQuest Dissertation & Theses Global SAGE Journals Журналы Taylor and Francis
3	Профессиональные полнотекстовые БД JSTOR Издания по общественным и гуманитарным наукам Электронная библиотека Grebennikon.ru
4	Компьютерные справочные правовые системы Консультант Плюс Гарант

Приложение к листу изменений № 3

Состав программного обеспечения (ПО), современных профессиональных баз данных (БД) и информационно-справочные систем (ИСС) (2020 год)

1. Перечень ПО

№п/п	Наименование ПО	Производитель	Способ распространения (*лицензионное или свободно распространяемое*)
1	Microsoft Office 2016	Microsoft	лицензионное
2	Windows 10 Pro	Microsoft	лицензионное
3	Zoom	Zoom	лицензионное

2. Образовательные технологии

В период временного приостановления посещения обучающимися помещений и территории РГГУ. для организации учебного процесса с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий могут быть использованы следующие образовательные технологии:

– видео-лекции**;**

– онлайн-лекции в режиме реального времени;

– электронные учебники, учебные пособия, научные издания в электронном виде и доступ к иным электронным образовательным ресурсам;

– системы для электронного тестирования;

– консультации с использованием телекоммуникационных средств.

2. Перечень БД и ИСС

№ п/п	Наименование
1	Международные реферативные наукометрические БД, доступные в рамках национальной подписки в 2020 г. Web of Science Scopus
2	Профессиональные полнотекстовые БД, доступные в рамках национальной подписки в 2020 г. Журналы Cambridge University Press ProQuest Dissertation & Theses Global SAGE Journals Журналы Taylor and Francis
3	Профессиональные полнотекстовые БД JSTOR

	Издания по общественным и гуманитарным наукам Электронная библиотека Grebennikon.ru
4	Компьютерные справочные правовые системы Консультант Плюс, Гарант