

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования
«ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ СИСТЕМ УПРАВЛЕНИЯ И РАДИОЭЛЕКТРОНИКИ»
(ТУСУР)

УТВЕРЖДАЮ
Первый проректор-проректор по учебной
работе

_____ Л. А. Боков
«__» _____ 2013 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

«Деловое общение»

(наименование учебной дисциплины)

Уровень основной образовательной программы Бакалавриат
(бакалавриат, магистратура, специалитет)

Направление подготовки 221000.62 "Мехатроника и робототехника"
(номер, уровень, полное наименование направления подготовки (специальности))

Профиль «Компьютерные технологии управления в мехатронике и робототехнике»
(полное наименование профиля направления подготовки (специальности) из ПООП)

Форма обучения очная
(очная, очно-заочная (вечерняя), заочная)

Факультет инновационных технологий (ФИТ)
(сокращенное и полное наименование факультета)

Кафедра «Управление инновациями» (УИ)
(сокращенное и полное наименование кафедры)

Курс 2 Семестр 3

Учебный план набора 2012 года и последующих лет.

Распределение рабочего времени:

№	Виды учебной работы	Семестр 1	Семестр 2	Семестр 3	Семестр 4	Семестр 5	Семестр 6	Семестр 7	Семестр 8	Всего	Единицы
1.	Лекции										часов
2.	Лабораторные работы										часов
3.	Практические занятия			36						36	часов
4.	Курсовой проект/работа (КРС) (аудиторная)										часов
5.	Всего аудиторных занятий (Сумма 1-4)			36						36	часов
6.	Из них в интерактивной форме			18						18	часов
7.	Самостоятельная работа студентов (СРС)			36						36	часов
8.	Всего (без экзамена) (Сумма 5,7)			72						72	часов
9.	Самост. работа на подготовку, сдачу экзамена										часов
10.	Общая трудоемкость (Сумма 8,9)			72						72	часов
	(в зачетных единицах)			2						2	ЗЕТ

Зачет 3 семестр

Диф. зачет _____ семестр

Экзамен _____ семестр

Лист согласований

Рабочая программа составлена с учетом требований Федерального Государственного образовательного стандарта высшего профессионального образования (ФГОС ВПО) третьего поколения по направлению подготовки (специальности) 221000.62 «Мехатроника и робототехника»,

утвержденного Приказом Министерства образования и науки Российской Федерации № 97 от 25.01.2011 г. _____,

(дата утверждения ФГОС ВПО)

рассмотрена и утверждена на заседании кафедры «26» августа 2013 г., протокол № 9

Разработчики ст. преподаватель кафедры УИ _____ Скавинская Е.Н.
(должность, кафедра) (подпись) (Ф.И.О.)

Рабочая программа согласована с факультетом, профилирующей и выпускающей кафедрами направления подготовки (специальности).

Декан ФИТ _____ Ю.М. Лирмак

Зав. профилирующей
и выпускающей кафедрой УИ _____ А.Ф. Уваров

Эксперты:

Председатель методической комиссии ФИТ _____ П.Н Дробот _____
(место работы, занимаемая должность) (подпись) (Ф.И.О.)

доцент каф. УИ, инженер ОМС, к.э.н. _____ В.В. Пудкова _____
(место работы, занимаемая должность) (подпись) (Ф.И.О.)

1. Цели и задачи дисциплины:

Цель курса «Деловое общение» – формирование у студентов представления об эффективных способах коммуникаций в деловой среде.

Задачи курса

- ✓ ознакомить обучающихся с основными факторами, влияющими на общение;
- ✓ сформировать у обучающихся навыки активной организации беседы и переговоров;
- ✓ ознакомить с основными принципами речевых формул, выступления;
- ✓ дать базовые понятия и навыки по активному слушанию, аргументации;
- ✓ ознакомить студентов с методами убеждения, перефразирования, задавания вопросов;
- ✓ отработать навыки бесконфликтного общения.

2. Место дисциплины в структуре ООП:

Дисциплина «Деловое общение» является дисциплиной по выбору (Б1.В.ДВ.3.1) структуры ООП по направлению 221000.62 «Мехатроника и робототехника».

Изучение дисциплины базируется на материалах курсов «Социология», «Культурология», «Политология», «Русский язык делового общения», «Личностные компетенции предпринимателя», «Основы теории личности».

Междисциплинарные связи при параллельном освоении дисциплин устанавливаются с курсами «Бизнес-коммуникации», «Геополитика и международные отношения», «Тренинг «Психология успеха»».

Дисциплина «Деловое общение» является средним звеном цикла гуманитарных дисциплин.

3. Требования к результатам освоения дисциплины:

В результате изучения дисциплины студент должен обладать следующими *компетенциями*:

- способностью владеть культурой мышления, способен к обобщению, анализу, восприятию информации, постановке цели и выбору путей ее достижения (ОК-1);
- готовностью к кооперации с коллегами, работе в коллективе (ОК-2).

В результате изучения дисциплины студент должен:

Знать: основные принципы коммуникаций в деловой сфере; особенности невербальной информации; алгоритмы построения речи; характеристики конфликтных типов личности; этапы диагностики конфликтных ситуаций.

Уметь: использовать навыки активного слушания, переговоров, публичных выступлений; проводить диагностику конфликта; преодолевать барьеры на пути понимания собеседников.

Владеть: эффективными методами общения, влияния, невербальными средствами общения; конфликтологическими компетенциями; оперировать понятиями общения, коммуникаций в деловой сфере.

4. Объем дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетных единиц.

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры			
		1	2	3	
Аудиторные занятия (всего)	36			36	
В том числе:	-	-	-	-	-
Лекции					
Лабораторные работы (ЛР)					
Практические занятия (ПЗ)	36			36	
Семинары (С)					
Кolloквиумы (К)					
Курсовой проект/(работа) (аудиторная нагрузка)					
<i>Другие виды аудиторной работы</i>					
Самостоятельная работа (всего)	36			36	
В том числе:	-	-	-	-	-
Курсовой проект (работа) (самостоятельная работа)					
Расчетно-графические работы					
Реферат					
<i>Другие виды самостоятельной работы</i>					
Вид промежуточной аттестации - зачет		зачет			
Общая трудоемкость час	72			72	
Зачетные Единицы Трудоемкости	2			2	

Другие виды самостоятельной работы:

- поиск информации по темам занятий;
- подготовка докладов и сообщений по тематике занятий;
- заполнение методик и самостоятельный анализ результатов;
- подготовка презентаций по темам;
- изучение литературы.

5. Содержание дисциплины:

5.1. Разделы дисциплин и виды занятий

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Лекции	Лабораг. занятия	Практич. занятия	Курсовой П/Р (КРС)	Самост. работа студента	Всего час. (без экзама)	Формируемые компетенции (ОК, ПК)
1.	1. Понятие общения и коммуникации: 1.1. Определения, функции, аспекты, характеристики общения. 1.2. Речь как средство коммуникации.			3		3	6	ОК-1, ОК-2
2.	1.3. Обратная связь и коммуникативные барьеры в общении.			3		3	6	ОК-1, ОК-2
3.	2. Деловое общение. 2.1. Этика – наука о морали. 2.2. Основные принципы этики деловых отношений. 2.3. История делового этикета. Менталитет.			3		3	6	ОК-1, ОК-2
4.	2.4. Особенности невербальных средств общения. 2.4.1. Кинесика. 2.4.2. Визуальный контакт. 2.4.3. Такесика. 2.4.4. Проксемика. 2.4.5. Экстралингвистика.			3		3	6	ОК-1, ОК-2

5.	3. Техники и средства общения. 3.1. Слушание. 3.2. Барьеры на пути активного слушания.			6		6	12	ОК-1, ОК-2
6.	3.3. Техники активного слушания. 3.4. Техника задавания вопросов.			6		6	12	ОК-1, ОК-2
7.	4. Трудные ситуации общения. 4.1. Стратегии поведения в трудных ситуациях.			3		3	6	ОК-1, ОК-2
8.	4.2. Роли и конфликтные личности.			3		3	6	ОК-1, ОК-2
9.	4.3. Понятийный аппарат конфликта.			6		6	12	ОК-1, ОК-2
	Итого			36		36	72	

5.2. Содержание разделов дисциплины (по практикам)

№ п/п	Наименование разделов	Содержание разделов	Трудоемкость (час.)	Формируемые компетенции (ОК, ПК)
1.	Понятия общения и коммуникации.	Определения общения, характеристики общения, виды, аспекты общения. Коммуникативный акт, виды речи. Направления общения: интерактивное, перцептивное, коммуникативное.	3	ОК-1, ОК-2
2.	Обратная связь и коммуникативные барьеры в общении.	Понятие обратной связи. Обратная связь и критика. Барьеры на пути понимания. Преодоление препятствий на пути информации. Культуральные барьеры.	3	ОК-1, ОК-2
3.	Деловое общение. Этика.	Этика – экскурс в историю зарождения этики. Наука о морали. Нравы, обычаи, профессиональная этика. Этические принципы Хосмера. Этикет. Деловой этикет. Менталитет. Российский менталитет.	3	ОК-1, ОК-2
4.	Особенности невербальных средств общения.	Невербальная речь. Язык тела. Кинесика. Активность тела: походка, жесты, мимика. Проявление эмоций в невербальных знаках. Особенности мимической информации. Значения поз. Визуальный контакт. Разновидности взглядов. Правила зрительного контакта. Идеомоторные реакции. Такесика. Прикосновения и расшифровка информации. Проксемика. Ориентация в деловом пространстве. Дистанции общения. Расположение относительно собеседника. Учет зон и территорий при деловых встречах. Экстралингвистика. Интонации, темп, тембр, ритмика речи. Высота голоса, дыхание. Смех, плач.	3	ОК-1, ОК-2
5.	Техники и средства общения.	Типы слушателей. Уровни слушания. Внимательное слушание. Нереплексивное слушание. Барьеры на пути передачи информации. Препятствия и их преодоление в деловых переговорах. Цели активного слушания.	6	ОК-1, ОК-2
6.	Техники активного слушания.	Активное слушание – техника говорения. Парафразирование. Техника редакции. Мотивирование или причины говорящего на общение. Техники задавания вопросов. Типичные вопросы в деловых коммуникациях. Резюмирование. Правила отражения чувств собеседника. Виды вопросов.	6	ОК-1, ОК-2
7.	Трудные ситуации общения.	Стратегии поведения в трудных ситуациях. Избегание, уход, уступки. Эффективность использования тех или иных стратегий. Подавление, соперничество. Компромисс – стратегия отношений. Сотрудничество. Правила сотрудничества.	3	ОК-1, ОК-2

8.	Роли и конфликтные личности.	Роли в организации. Личностные особенности и конфликт. Характеристики конфликтных личностей. Особенности взаимоотношений с данными типами. Стратегия руководства по отношению к трудным личностям.	3	ОК-1, ОК-2
9.	Понятийный аппарат конфликта.	Понятие конфликта. Социальный конфликт. Субъекты конфликта, границы временные и пространственные. Зона, повод, инициатор и источник конфликтов. Ставки соперников. Этапы развития конфликта. Диагностика ситуации.	6	ОК-1, ОК-2
		итога	36	

5.3. Разделы дисциплины и междисциплинарные связи с обеспечивающими (предыдущими) и обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами

№ п/п	Наименование обеспечивающих (предыдущих) и обеспечиваемых (последующих) дисциплин	№ № разделов данной дисциплины из табл.5.1, для которых необходимо изучение обеспечивающих (предыдущих) и обеспечиваемых (последующих) дисциплин								
		1	2	3	4	5	6	7	8	9
Предшествующие дисциплины										
1.	Личностные компетенции предпринимателя	x	x	x	x	x	x	x	x	x
2.	Основы теорий личности	x	x	x				x	x	x
3.	Русский язык делового общения	x	x	x	x	x	x	x	x	x
4.	Социология	x	x	x				x	x	x
5.	Культурология	x	x	x	x					
Последующие дисциплины										
1.	Психология продаж	x	x	x	x	x	x	x	x	x
2.	Управление проектами	x	x	x	x	x	x	x	x	x
3.	Управление инновационной деятельностью		x		x	x		x	x	x
4.	Управление инновационными проектами		x		x	x		x	x	x
5.	Тренинг «Психология успеха»				x	x	x	x	x	x

5.4. Соответствие компетенций, формируемых при изучении дисциплины, и видов занятий (пример)

Перечень компетенций	Виды занятий					Формы контроля
	Л	Лаб	Пр.	КР/КП	СРС	
ОК-1			+		+	Устный ответ на практическом занятии, участие в обсуждении, в практических процедурах
ОК-2			+		+	Устный ответ на практическом занятии, отчет по практической работе, подготовка материала по теме

Л – лекция, Пр – практические и семинарские занятия, Лаб – лабораторные работы, КР/КП – курсовая работа/проект, СРС – самостоятельная работа студента

6. Методы и формы организации обучения

Технологии интерактивного обучения при разных формах занятий в часах

Методы	Формы	Лекции (час)	Практические/ семинарские Занятия (час)	Тренинг Мастер-класс (час)	СРС (час)	Всего
	Работа в команде		2			2
	<i>Case-study</i> (метод конкретных ситуаций)		2			2
	Игра		2			2
	Поисковый метод		2			2
	Решение ситуационных задач		4			4
	Мозговой штурм		4			4
	Дебаты		2			2
	Итого интерактивных занятий		18			18

7. Лабораторный практикум: не предусмотрен.

8. Практические занятия (семинары)

№ п/п	№ раздела дисциплины из табл. 5.1	Тематика практических занятий (семинаров)	Трудо-емкость (час.)	Компетенции ОК, ПК
1.	1	Понятие общения и коммуникации: определения, функции, аспекты, характеристики общения. Речь как средство коммуникации.	3	ОК-1, ОК-2
2.	2	Обратная связь и коммуникативные барьеры в общении.	3	ОК-1, ОК-2
3	3	Деловое общение. Этика – наука о морали. Основные принципы этики деловых отношений. История делового этикета. Менталитет.	3	ОК-1, ОК-2
4.	4	Особенности невербальных средств общения. Кинесика. Визуальный контакт. Такесика. Проксемика. Экстралингвистика.	3	ОК-1, ОК-2
5.	5	Техники и средства общения. Слушание. Барьеры на пути активного слушания.	6	ОК-1, ОК-2
6	6	Техники активного слушания. Техника задавания вопросов.	6	ОК-1, ОК-2
7	7	Трудные ситуации общения. Стратегии поведения в трудных ситуациях.	3	ОК-1, ОК-2
8	8	Роли и конфликтные личности.	3	ОК-1, ОК-2
9	9	Понятийный аппарат конфликта.	6	ОК-1, ОК-2
		Итого	36	

9. Самостоятельная работа

№ п/п	№ раздела дисциплины из табл. 5.1	Тематика самостоятельной работы (детализация)	Трудо-емкость (час.)	Компетенции ОК	Контроль выполнения работы (Опрос, тест, дом. задание, и т.д)
1.	1	1. Привести примеры актов общения. Сделать выводы о свойствах общения. 2. Привести примеры общения с ярко проявленными процессами: взаимодействие людей, отношение друг к другу, взаимовлияние, переживания собеседников, понимание. 3. Проанализировать свершившийся акт общения по структуре компонентов	3	ОК-1, ОК-2	Опрос, домашние задания, работа на занятии

		общения. 4. Описать акты общения с ярко выраженной функцией: синдикативной, трансляционной, функцией социального контроля, социализации.			
2	2	1. Продемонстрировать разные дистанции в общении в различных контекстах. Чем обуславливается дистанция в общении? 2. Придумать слово. Объяснить его с помощью невербальных знаков, с помощью картинки.	3	ОК-1, ОК-2	Опрос, домашнее задание, участие в работе групп
3	3	1. Составить список высказываний по прямой и косвенной обратной связи. Группы «переводят» прямые высказывания в косвенные, и, наоборот, косвенные в прямые. Демонстрация результатов. 2. Подготовить специализированную речь: врача, программиста, психолога, робототехника, механика, управленца высшего порядка, представителя одной из молодежных субкультур. «Перевести» речь на «общечеловеческий язык». Сравнить. 3. Дать определения понятиям «культура», «менталитет», «национальность». 4. Подготовить выступления по особенностям правил поведения в разных странах, в разные периоды истории (Петр 1, Франция, Арабские страны и т.д.). 5. Подобрать материал по специфике проведения переговоров с представителями разных культур (с англичанами, американцами, французами, немцами, арабами, китайцами и т.д.). Продемонстрировать переговоры с представителями разных стран.	3	ОК-1, ОК-2	Опрос, тест, домашнее задание, выступление на занятии
4	4	1. Подготовить занятие по теме «причины непонимания собеседников». Сыграть монологическую и диалогическую версии проведения занятия. Обменяться ощущениями. 2. Подобрать иллюстрации непонимания людьми друг друга. Воспользоваться сценами из кинофильмов. Прокомментировать причины непонимания. 3. Подготовить афоризмы различных авторов про этику и этикет. Провести соревнование групп по афоризмам. 4. Сделать подборку текстов из современных литературных произведений, повествующих о дыхании героя, окраске звучания, о голосе и интонациях. 5. Подобрать картинки различных поз, мимики, жестов людей. 6. Подобрать отрывки из фильма «Обмани меня» для примеров по	3	ОК-1, ОК-2	Опрос, домашнее задание, подготовка к игре, участие в групповой процедуре

		интерпретации движения глаз, рук, ног и т.д. Прокомментировать примеры. 7. Предоставить анализ невербальных знаков выступающих и слушающих (результат наблюдения за поведением людей на конференции).			
5	5	1. Привести примеры разного понимания слов «любовь», «открытие», «продуктивность», «достижение» и т.д. 2. Донести до слушателей разъяснение понятия (слова), которое вы придумаете, не называя его. 3. Учитывая барьеры на пути передачи информации, донести ваше сообщение до слушателя-визуала, аудиала, кинестетика, до аудитории.	6	ОК-1, ОК-2	Опрос, домашнее задание, подготовка к дебатам
6	6	1. Подготовить текст для работы. Обменяться письменными текстами. Подготовить пересказ. 2. Построить мотивацию к фразам, подготовленным партнером. 3. Обменяться с собеседником устными текстами. Попрактиковаться в определении чувств говорящего.	6	ОК-1, ОК-2	Опрос, текст, домашнее задание, работа на занятии
7	7	1. Подготовить защиту своего проекта, идеи. Слушатели дают обратную связь на содержание и понимание идеи, высказывают свое отношение к идее. 2. Создать классификацию «трудных людей» для себя. 3. Создать общую классификацию возможно «трудных» людей, усложняющих общение. Определить стратегии поведения с ними в разных ситуациях. 4. Распределиться по типам «трудных» людей и сыграть их в ситуациях: на семинаре, в магазине, на переговорах, в поезде, на совещании и т.д.	3	ОК-1, ОК-2	Опрос, домашнее задание, тексты, участие в игре
8	8	1. Организовать процедуру встречи. 2. Подготовить фабулы (личное представление о ситуации и партнере по общению) для двух людей, находящихся в деловых отношениях. Провести встречу.	3	ОК-1, ОК-2	Опрос, проведение встречи
9	9	1. Подготовить примеры из фильмов, иллюстрирующие динамику развития конфликта. 2. Подобрать информацию о реальном международном или государственном конфликте. Проанализировать его через понятия конфликта: субъекты, противоречие, границы конфликта, зона, повод, инициатор, источник, ставки в конфликте, стратегии поведения, вид конфликта, место ситуации в динамике, функции конфликта. 3. Описать организационный конфликт. Провести диагностику ситуации.	6	ОК-1, ОК-2	Опрос, поиск материалов, презентации, диагностика конфликта
		Итого	36		

10. Примерная тематика курсовых проектов (работ) курсовые работы не предусмотрены.

11. Рейтинговая система для оценки успеваемости студентов

Таблица 11.1 Балльные оценки для элементов контроля.

Элементы учебной деятельности	Максимальный балл на 1-ую КТ с начала семестра	Максимальный балл за период между 1КТ и 2КТ	Максимальный балл за период между 2КТ и на конец семестра	Всего за семестр
Посещение занятий	5	10	10	25
Тестовый контроль	5	10	5	20
Контрольные работы на практических занятиях	10	15	10	35
Лабораторные работы				
Компонент своевременности	5	10	5	20
Итого максимум за период:	25	45	30	100
Нарастающим итогом	25	70	100	100

Таблица 11.2 Пересчет баллов в оценки за контрольные точки

Баллы на дату контрольной точки	Оценка
≥ 90 % от максимальной суммы баллов на дату КТ	5
От 70% до 89% от максимальной суммы баллов на дату КТ	4
От 60% до 69% от максимальной суммы баллов на дату КТ	3
< 60 % от максимальной суммы баллов на дату КТ	2

Таблица 11.3 – Пересчет суммы баллов в традиционную и международную оценку

Оценка (ГОС)	Итоговая сумма баллов, учитывает успешно сданный экзамен	Оценка (ECTS)
зачтено	90 - 100	A (отлично)
зачтено	85 – 89	B (очень хорошо)
	75 – 84	C (хорошо)
	70 - 74	D (удовлетворительно)
зачтено	65 – 69	E (посредственно)
	60 - 64	F (неудовлетворительно)
не зачтено	Ниже 60 баллов	F (неудовлетворительно)

12. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины:

12.1 Основная литература:

1. Деловое общение. Деловой этикет [Текст]: учебное пособие для вузов / сост. И. Н. Кузнецов. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2008. - 432 с. (15 экз. в биб-ке ТУСУР).
2. Измайлова Марина Алексеевна. Деловое общение: учебное пособие / М. А. Измайлова. - М.: Дашков и К°, 2008. – 250 с. (10 экз. в биб-ке ТУСУР).
3. Этика деловых отношений: Учебник для среднего профессионального образования / В. К. Борисов [и др.]. - М.: Форум, 2008; М.: Инфра-М, 2008. – 175с. (10 экз. в биб-ке ТУСУР).
4. Егидес, Аркадий Петрович. Психология конфликта [Текст]: учебное пособие / А. П. Егидес. - М.: Московская финансово-промышленная академия, 2011. - 320 с. (1 экз. в биб-ке ТУСУР).
5. Белинская, Александра Борисовна. Конфликтология в социальной работе [Текст]: учебное пособие / А. Б. Белинская. - М.: Дашков и К°, 2012. - 224 с. (10 экз. в биб-ке ТУСУР).

12.2 Дополнительная литература:

1. Светлов, Виктор Александрович. Конфликт: модели, решения, менеджмент: Учебное пособие для вузов / В. А. Светлов. - СПб.: Питер, 2005. – 539с.
2. Бэннет, Кароль. Деловой этикет и протокол: Краткое руководство для профессионала / К. Бэннет. - М.: Омега, 2006. – 95с. (5 экз. в биб-ке ТУСУР).
3. Конфликтология: Учебник для вузов / А. Я. Кибанов [и др.]; Министерство образования и науки Российской Федерации, Государственный университет управления. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: Инфра-М, 2007. – 300с. (10 экз. в биб-ке ТУСУР).
4. Садохин, Александр Петрович. Межкультурная коммуникация [Текст]: учебное пособие для вузов / А. П. Садохин. - М.: Альфа-М, 2013 ; М. : ИНФРА-М, 2013. - 288 с. (119 экз. в биб-ке ТУСУР).

12.3 Программное обеспечение: любые операционные системы (Windows, Linux) и браузер для работы в Интернет.

12.4 Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы не предусмотрены.

13. Материально-техническое обеспечение дисциплины:

Для проведения практических занятий необходим компьютерный класс и компьютеры с выходом в Интернет, экран.

14. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины.

А) Презентации к курсу «Деловое общение» Скавинской Е.Н. Сайт факультета.

Б) Скавинская Е.Н. Методические указания к практическим и самостоятельным работам по дисциплине «Деловое общение» для студентов направления 222000.62 «Инноватика», 221000.62 «Мехатроника и робототехника» и 221400.62 «Управление качеством»: <http://edu.tusur.ru/training/publications/3364> 2013 г., 12 стр.

В) Список вопросов по изучению курса:

Контрольные вопросы по 1 главе:

1. Определения общения и коммуникации.
2. Общение как процесс.
3. Аспекты изучения общения.
4. Основные структурные компоненты общения.
5. Какие существуют характеристики общения?
6. Чем отличаются личностное и ролевое общение?
7. Что такое «социальная роль»?
8. Функции речи.
9. Виды речи.
10. Что такое «обратная связь»?
11. Чем обусловлен коммуникативный барьер?
12. Что такое фонетический и семантический барьер в понимании?
13. В чем заключаются стилистический и логический барьер?
14. Социально-культурный барьер в понимании и барьер отношений – что это?
15. Различия в авторитарной и диалогической коммуникациях?

Контрольные вопросы по 2 главе:

1. В чем заключается специфика делового общения.
2. Дайте понятия этики, морали, нравам и обычаям.
3. Каковы основы профессиональной этики?
4. В чем заключаются этические принципы делового общения по Хосмеру?
5. Этикет и его функции.
6. Что определяет менталитет?

7. Характеристика российского менталитета.
8. Что такое «язык тела»?
9. Кинесика – что это?
10. Жестикуляция и ее особенности.
11. Значения мимики.
12. Возможные интерпретации движений губ, рта, носа, лба человека.
13. Мимические проявления эмоциональных реакций человека.
14. Значения различных поз человека.
15. Индивидуальные признаки человека, характеризующие походку.
16. Значения взглядов.
17. Правила относительно взглядов при выступлениях на аудитории.
18. Что такое идеомоторика глаз?
19. Такесика – наука о...
20. Разновидности прикосновений.
21. Как называется наука об организации человеком пространства при общении?
22. Параметры дистанций.
23. Что такое «ольфакторный код»?
24. Учет зон и территорий при деловых встречах.
25. Эффективное расположение за столом при деловых встречах.
26. Законы экстралингвистики.
27. Характеристики дыхания человека.
28. Как смех и плач могут характеризовать человека?

Контрольные вопросы по 3 и 4 главам:

1. Какие типы слушателей вы знаете?
2. Правила нерефлексивного слушания.
3. Внимательное слушание – в чем заключается?
4. Барьеры, мешающие активному слушанию.
5. Какие барьеры на пути передачи информации вы знаете?
6. Препятствия в деловом общении.
7. Цели перефразирования?
8. Чего достигает редактирование?
9. Мотивирование – поиск чего?
10. Для чего служит резюмирование?
11. Правила отражения чувств.
12. Как сообщить собеседнику о собственных чувствах?
13. Понятие эмпатии.
14. Сравните открытые и закрытые вопросы.
15. Какие еще виды вопросов вы знаете?
16. Правила выяснения потребностей партнера по общению.
17. Особенности рационального и обвинительного подходов в поведении.
18. Какие существуют стратегии поведения в конфликте.
19. Целесообразность применения стратегий в деловом общении.
20. Какие роли в конфликте могут занимать люди?
21. Конфликтные личности.
22. Принципы общения с «трудными людьми».
23. Что такое противоречие в конфликте?
24. Что понимается в конфликте под: субъектами, рангами оппонентов, границами конфликта, инцидентом, поводом?
25. Что такое «предмет» и «объект» конфликта?
26. Какие фазы проходит конфликт в динамике?
27. Функции конфликта.
28. Виды конфликта.