

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Кузбасский государственный технический университет
имени Т. Ф. Горбачева»

Кафедра экономики

Составитель
Ю. С. Якунина

ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ

Методические материалы

Рекомендованы учебно-методической комиссией
направления подготовки 38.04.01 Экономика
в качестве электронного издания
для использования в образовательном процессе

Кемерово 2019

Рецензенты

Кусургашева Л. В. – профессор кафедры экономики

Жернов Е. Е. – председатель учебно-методической комиссии направления подготовки 38.04.01 Экономика

Якунина Юлия Сергеевна

Деловые коммуникации: методические материалы [Электронный ресурс] для обучающихся направления подготовки 38.04.01 Экономика, профиля Практическая экономика, всех форм обучения / сост. Ю. С. Якунина; КузГТУ. – Кемерово, 2019.

Предназначены для оказания помощи обучающимся всех форм обучения при изучении курса «Деловые коммуникации». Содержат в себе общие методические указания, планы семинаров, контрольные вопросы к каждой теме, домашнее задание к каждому семинарскому занятию, пример оценочных средств (контрольной работы), перечень вопросов к зачету, рекомендуемую литературу.

© КузГТУ, 2019

© Якунина Ю. С.,
составление, 2019

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Деловые коммуникации как учебный курс относится к ОПОП по направлению 38.04.01 Экономика (ФТД.В.01). Значение дисциплины определяется тем, что она обеспечивает знаниями закономерностей развития предприятия в сфере стратегического управления внешнеэкономической деятельностью. В результате освоения дисциплины у обучающегося формируются знания, умения, навыки и компетенции, необходимые для выполнения специфических функций экономиста в области расчетно-экономической, аналитической, научно-исследовательской, организационно-управленческой и педагогической деятельности. В процессе изучения дисциплины обучающийся формирует личностные качества, обеспечивающие саморазвитие и профессиональное самосовершенствование, активную жизненную позицию, умение нести ответственность за принятие своих решений.

Основными формами изучения деловых коммуникаций являются семинарские занятия и самостоятельная работа. При этом преобладающее значение в современных условиях приобретает самостоятельная работа. Она заключается, прежде всего, в подготовке к практическим занятиям (семинарам).

Семинарские занятия по деловым коммуникациям проходят в форме устного рассмотрения вопросов, включенных в план семинарского занятия, разбора и обсуждения проблемных аспектов изучаемой темы. Соответственно, ***самостоятельная работа включает в себя: изучение учебников и учебных пособий по теме семинарских занятий, подготовку к устному ответу на вопросы плана, проведение самопроверки усвоения материала, выполнение домашних заданий.***

Настоящие методические указания подготовлены в помощь обучающимся при подготовке к практическим занятиям (семинарам) и самостоятельной работе, разработаны на основе рабочей программы по дисциплине «Деловые коммуникации» направления подготовки 38.04.01 Экономика. Они содержат в себе общие методические указания, планы семинаров, контрольные вопросы к каждой теме, домашнее задание к каждому семинарскому занятию, пример оценочных средств (контрольной работы), перечень вопросов к зачету, рекомендуемую литературу.

II. ОБЩИЕ МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

Целью данных методических указаний является оказание помощи обучающимся всех форм обучения в изучении курса «Деловые коммуникации». Одной из основных форм изучения деловых коммуникаций в вузе выступает самостоятельная работа. Цели самостоятельной работы:

- закрепление материала, полученного в ходе лекционных и практических занятий;
- расширение и углубление знаний проблемных вопросов в области экономической теории;
- выработка способности к ведению исследовательской работы и абстрактному логическому мышлению;
- получение навыков использования графических методов анализа и элементарного математического аппарата для изучения количественных связей экономических явлений и процессов.

Организация и выполнение самостоятельной работы

Самостоятельная работа включает в себя следующие этапы:

1. Изучение учебников и учебных пособий по теме семинарских занятий

На семинарское занятие для обсуждения выносятся вопросы, которые раскрывают содержание курса «Деловые коммуникации» и которые зафиксированы в данных методических указаниях как план семинара. Подготовка к семинарскому занятию начинается с изучения учебников и учебных пособий по данным вопросам и заключается в их чтении и закреплении прочитанного материала. Рекомендуемые учебники и учебные пособия указываются к каждому семинарскому занятию в квадратных скобках из списка литературы, приведенного в конце методических указаний.

2. Подготовка к устному ответу вопросов плана

После прочтения рекомендуемой литературы необходимо подготовить устный ответ на вопросы, вынесенные для обсужде-

ния на семинарском занятии. Для этого составляется план ответа (более или менее развернутый) и излагается (устно) текст вопроса. Не рекомендуется дословно заучивать текст лекций и, наоборот, поощряется тщательно продуманный и самостоятельный ответ.

3. Проведение самопроверки усвоения материала

Необходимо ответить на контрольные вопросы, приведенные к каждому семинарскому занятию. Если на некоторые вопросы обучающийся не может ответить, значит необходимо вернуться к первому этапу (изучение лекций, учебников и учебных пособий по теме семинарских занятий).

4. Выполнение домашних заданий

Домашние задания приводятся к каждой теме, обязательны к выполнению, по содержанию включают в себя следующие основные элементы:

✓ Теоретические вопросы – вопросы, содержание которых либо выходит за рамки лекционного материала, либо углубляет и расширяет его. Выполняются в форме, предусмотренной в данном задании (устно или письменно). Если есть необходимость, к теоретическому заданию указывается источник, который может помочь ответить на поставленный вопрос (в квадратных скобках рядом с формулировкой задания).

✓ Конспект – предусматривает написание краткого, схематичного ответа на заданный вопрос, включающий основные положения заданной темы.

5. Оформление домашних заданий

Домашнее задание выполняется в письменном виде: либо в обычной ученической тетради, либо на листах формата А4 (за исключением тех теоретических вопросов, которые требуют устных ответов). При оформлении заданий необходимо соблюдать нумерацию тем и заданий. В случае, если задания выполняются на листах формата А4, необходимо их тем или иным способом сшить для предоставления в виде папки. Для этого необходимо завести отдельную (от лекций) тетрадь или папку.

6. Подготовка к контрольной работе

Контрольная работа по деловым коммуникациям проводится по каждой теме и состоит из тестов и аналитических вопросов. Для подготовки к контрольной работе необходимо повторить материал темы, включая решение задач и упражнений.

7. Контроль самостоятельной работы

На семинарском занятии преподавателем проверяется и оценивается уровень знаний по темам курса путем устного опроса обучающихся по вопросам, вынесенным на занятие. Проверяется также готовность обсуждать проблемные ситуации, выполнение домашнего задания. Оценки по самостоятельной работе обучающихся учитываются при текущей и промежуточной аттестации (зачет).

8. Подготовка к зачету

В отведенное расписанием время обучающийся при помощи учебников и учебных пособий повторяет и закрепляет знания, полученные при изучении курса «Деловые коммуникации». Примерный перечень вопросов приведен в конце данных методических указаний перед списком использованной литературы.

III. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ТЕМАМ КУРСА

Название темы	№ темы УП 2019	№ темы УП 2018
Общее представление о деловой коммуникации	1	1
Эффективная коммуникация	2	2
Этика и психология делового общения	3	3
Деловые переговоры и деловой этикет	4	4

ТЕМА 1. ОБЩЕЕ ПРЕДСТАВЛЕНИЕ О ДЕЛОВОЙ КОММУНИКАЦИИ

ПЛАН ЗАНЯТИЯ

1. Понятие делового общения.
2. Вербальные и невербальные средства общения.
3. Язык и речевая деятельность.
4. Функции и формы языка.
5. Стили языка.
6. Слушание в деловой коммуникации.
7. Виды слушания.

ДОМАШНЕЕ ЗАДАНИЕ

Задание. Тест «Уровень вашей общительности».

Определите общий уровень вашей общительности при следующей оценке ответов: «да» – 2 балла, «иногда» – 1 балл, «нет» – 0 баллов.

Затем подсчитываете общее количество баллов.

Вопросы

1. Вам предстоит ординарная деловая встреча. Выбывает ли вас ее ожидание из колеи?
2. Не откладываете ли вы визит к врачу до последнего момента?
3. Вызывает ли у вас смущение и неудовольствие поручение выступать с докладом, сообщением, информацией на каком-либо совещании, собрании и тому подобном мероприятии?
4. Вам предлагают выехать в командировку в город, где вы никогда не были. Приложите ли вы максимум усилий, чтобы избежать этой командировки?
5. Любите ли вы делиться своими переживаниями с кем бы то ни было?
6. Раздражаетесь ли вы, если незнакомый человек на улице обратится к вам с просьбой показать дорогу, назвать время, ответить на такой-то вопрос?
7. Верите ли вы, что существует проблема «отцов и детей» и что людям разных поколений трудно понять друг друга?
8. Постесняетесь ли вы напомнить знакомому, что он забыл вам вернуть 10 рублей, которые занял несколько месяцев назад?

9. В ресторане либо в столовой вам подали недоброкачественное блюдо. Промолчите ли вы, лишь рассерженно отодвинув тарелку?

10. Оказавшись один на один с незнакомым человеком, вы не вступите с ним в беседу и будете тяготиться, если первым заговорит он, так ли это?

11. Вас приводит в ужас любая длинная очередь, где бы она ни была (в магазине, библиотеке, кассе вокзала). Предпочтете ли вы отказаться от своего намерения или встанете в хвост и будете томиться в ожидании?

12. Бойтесь ли вы участвовать в какой-либо комиссии по рассмотрению конфликтных ситуаций?

13. У вас есть собственные сугубо индивидуальные критерии оценки произведений литературы и никаких чужих мнений на этот счет вы не приемлете?

14. Услышав где-либо в кулуарах высказывание явно ошибочной точки зрения по хорошо известному вам вопросу, вы вступите в спор?

15. Вызывает ли у вас досаду чья-либо просьба помочь разобраться в том или ином служебном вопросе или учебной теме?

16. Охотнее ли вы излагаете свою точку зрения (мнение, оценку) в письменной форме, чем в устной?

Результаты тестирования:

28–30 балла. Вы явно некоммуникабельны и это ваша беда, так как страдаете от этого больше всего вы сами. Но и близким вам людям нелегко. На вас трудно положиться в деле, которое требует групповых усилий, старайтесь стать общительнее, контролируйте себя.

23–27 баллов. Вы замкнуты, неразговорчивы, предпочитаете одиночество и поэтому у вас, наверное, мало друзей. Новая работа и необходимость новых контактов, если не повергает вас в панику, но надолго выводит из равновесия. Вы знаете эту особенность своего характера и бываете недовольны собой. Но не ограничивайтесь только своим недовольством. В вашей власти переломить эти особенности характера. Разве не бывает, что при какой-то полной увлеченности вы приобретаете вдруг полную коммуникабельность? Стоит только встряхнуться.

18–26 балла. Вы в известной степени общительны и в знакомой обстановке чувствуете себя вполне уверенно. Новые проблемы вас не пугают. И все же с новыми людьми вы сходитесь с оглядкой, в спорах и диспутах участвуете неохотно. В ваших высказываниях порой слишком много сарказма без всякого на то основания. Эти недостатки исправимы.

13–17 баллов. У вас нормальная коммуникабельность. Вы любознательны, охотно слушаете интересного собеседника, достаточно терпеливы в общении с другими, отстаиваете свою точку зрения без вспыльчивости. Без неприятных переживаний идете на встречу с новыми людьми, в то же время не любите шумных компаний, экстравагантные выходки и многословие вызывают у вас раздражение.

9–12 баллов. Вы весьма общительны (порой, быть может, сверх нормы). Любопытны, разговорчивы, любите высказываться по разным вопросам, что, бывает, вызывает раздражение окружающих. Охотно знакомитесь с новыми людьми. Любите бывать в центре внимания, никому не отказываете в просьбах, хотя не всегда можете их выполнить. Бывает, вспылите, но быстро отходите. Чего вам недостает – так это усидчивости, терпения и отваги при столкновении с серьезными проблемами. При желании, однако, вы можете себя заставить не отступать.

4–8 баллов. Вы, должно быть, «рубаха-парень». Общительность бьет из вас ключом. Вы всегда в курсе всех дел. Любите принимать участие во всех 5 дискуссиях, хотя серьезные темы могут вызвать у вас мигрень и хандру. Охотно высказывайтесь по любому вопросу, даже если имеете о нем поверхностное представление. Всюду чувствуете себя в своей тарелке. Беретесь за любое дело, хотя далеко не всегда можете довести его до конца. По этой самой причине руководители и коллеги относятся к вам с некоторой опаской и сомнением. Задумайтесь над этими фактами!

3 балла и менее. Ваша коммуникабельность носит болезненный характер. Вы говорливы, многословны, вмешиваетесь в дела, в которых совершенно некомпетентны. Вольно или невольно вы часто бываете причиной разного рода конфликтов в вашем окружении. Вспыльчивы, обидчивы, нередко бываете необъективны. Серьезная работа не для вас. Людям на работе и дома, во-

обще повсюду – трудно с вами. Да, вам надо поработать над собой и своим характером. Воспитывайте в себе сдержанность, терпимость, уважительно относитесь к людям, наконец, подумайте и о своем здоровье – такой стиль жизни не проходит бесследно.

РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

[1,2,3,4,5]

ТЕМА 2. ЭФФЕКТИВНАЯ КОММУНИКАЦИЯ

ПЛАН ЗАНЯТИЯ

1. Характеристики делового общения.
2. Эффективность коммуникации.
3. Навыки эффективного общения.
4. Барьеры делового взаимодействия.
5. Вопросы и ответы в деловой коммуникации.
6. Эмпатия.
7. Коммуникативная компетентность специалиста.

ДОМАШНЕЕ ЗАДАНИЕ

Задание. Тест «Какой вы собеседник?». Определите насколько вы хороший собеседник и умеете провести разговор, беседу, переговоры. Отметьте ситуации, которые вызывают у вас чувство неудовлетворенности или досады при беседе с любым человеком: начальником, подчиненным, товарищем, близким.

Вопросы.

1. Собеседник не дает мне шанса высказаться, у меня есть что сказать, но нет возможности вставить слово.
2. Собеседник постоянно перебивает меня во время беседы, переговоров.
3. Собеседник никогда не смотрит в лицо во время разговора и я не уверен, слушает ли он меня.
4. Разговор с партнером часто вызывает чувство пустой траты времени.
5. Собеседник постоянно суетится: карандаш и бумага его занимают больше, чем мои слова и мысли.
6. Собеседник никогда не улыбается. У меня возникает чувство неловкости и тревоги.

7. Собеседник всегда отвлекает меня вопросами и комментариями.

8. Что бы я ни сказал, собеседник всегда охлаждает мой пыл.

9. Собеседник всегда старается опровергнуть меня.

10. Собеседник искажает смысл моих слов и вкладывает в них другое содержание.

11. Когда я задаю вопрос, собеседник заставляет меня защищаться.

12. Иногда собеседник переспрашивает меня, делая вид, что не расслышал.

13. Собеседник, не дослушав до конца, перебивает меня затем, чтобы согласиться.

14. Собеседник при разговоре сосредоточенно занимается посторонним: играет ручкой, курит сигарету, протирает стекла очков, и я твердо не уверен, что он при этом внимателен.

15. Собеседник делает выводы за меня.

16. Собеседник всегда пытается вставить слово в мое повествование.

17. Собеседник смотрит на меня не мигая.

18. Собеседник смотрит на меня, как бы оценивая. Это беспокоит.

19. Когда я предлагаю что-нибудь новое, собеседник говорит, что он думает также.

20. Собеседник переигрывает, показывая, что интересуется беседой, слишком часто кивает головой, ахает и поддакивает.

21. Когда я говорю о серьезном, собеседник вставляет смешные истории, шуточки, анекдоты.

22. Собеседник часто глядит на часы во время разговора.

23. Когда я вхожу в кабинет, он бросает все дела и все внимание обращает на меня.

24. Собеседник ведет себя так, будто я мешаю ему делать что-нибудь важное.

25. Собеседник требует, чтобы все согласились с ним. Любое его высказывание завершается вопросом «Вы тоже так думаете?» или «Вы не согласны?».

Подсчитайте процент ситуаций, вызывающих у вас досаду и раздражение: 70–100% – вы плохой собеседник. Вам необходимо

работать над собой и учиться вести переговоры; 40–69% – вам присущи некоторые недостатки. Вам следует проявлять больше гибкости и легкости в переговорах, не заострять внимание на манере разговора, не искать скрытый смысл сказанного, не монополизировать позицию в разговоре; 10–39% – вы хороший собеседник, но иногда отказываете партнеру в полном внимании; 0–9% – вы отличный собеседник.

РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

[1, 2, 3, 4, 5]

ТЕМА 3. ЭТИКА И ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

ПЛАН ЗАНЯТИЯ

1. Основы делового общения.
2. Коммуникативные умения участников делового общения.

ДОМАШНЕЕ ЗАДАНИЕ

Задание. Составьте на себя резюме. Допустим, вы в данный момент ищете работу. В состав этого документа входит:

1. Сведения о себе, контактная информация: фамилия, имя и отчество соискателя, дата рождения, адрес проживания, контактные телефоны и электронный адрес (e-mail).

2. Цель, которую соискатель преследует при поиске работы. Например: «Цель: Получение работы менеджера персонала».

3. Опыт работы (если есть). Самый важный раздел резюме. Указывается период работы, наименование и сфера деятельности организации, наименование должности, описание функциональных обязанностей и основных профессиональных достижений. Начинать описание необходимо с последнего места работы, т. е. излагать информацию в порядке, обратном хронологическому.

4. Образование (основное). Период учебы, наименование учебного заведения, специальность, квалификация.

5. Образование (дополнительное). Обучение на курсах повышения квалификации, участие в тренингах, семинарах, конференциях и т. п. Если автор резюме не считает нужным указывать обучение в каком-либо учебном заведении, считая, что это ниче-

го не добавит к его деловой характеристике, то он имеет на это полное право. Например, может быть уместно указать занятия на курсах бухгалтеров, но не цветоводов-любителей.

6. Профессиональные навыки (уровень владения персональным компьютером, знания специальных программ, иностранных языков и т. п.

7. Личные качества. Профессиональные качества соискателя (5-10 наименований, максимально соответствующих вакансии, на которую претендует соискатель).

8. Дополнительная информация. Сведения о семейном положении, готовности к командировкам, наличии загранпаспорта, водительского удостоверения, готовности к ненормированному рабочему дню, хобби. Эти сведения не являются обязательными и указываются в резюме по мере необходимости.

9. Рекомендации. Если имеются рекомендации с предыдущего места работы (учебы), они предоставляются вместе с резюме, а в резюме указывается: рекомендации прилагаются.

РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

[1, 2, 3, 4, 5]

ТЕМА 4. ДЕЛОВЫЕ ПЕРЕГОВОРЫ И ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ

ПЛАН ЗАНЯТИЯ

1. Переговорный процесс – вид делового взаимодействия.
2. Характер деловых переговоров, определение их целей, организация.
3. Этапы и тактика ведения деловых переговоров.

ДОМАШНЕЕ ЗАДАНИЕ

Задание. Прономеруйте приведенные факторы в порядке значимости, с Вашей точки зрения. На первое место поставьте самое важное, на последнее – самое незначительное.

Для успешной подготовки и проведения деловой беседы необходимо:

- 1) иметь привлекательный внешний вид;
- 2) уметь правильно говорить;
- 3) быть профессионалом в своей области;

- 4) вызывать доверие партнера;
- 5) быть вежливым;
- 6) знать национальные особенности партнера;
- 7) знать речевые приемы воздействия на собеседника;
- 8) правильно рассадить собеседников;
- 9) рационально определить перечень обсуждаемых вопросов;
- 10) не упускать инициативу из своих рук;
- 11) ясно представлять цель, которую нужно достигнуть;
- 12) создать удобные условия для беседы;
- 13) не спорить с партнером.

РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

[1, 2, 3, 4, 5]

IV. КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ

1. Каковы основные отличия делового и неделового общения?
2. Какой основной вид общения деловых людей?
3. Как должен осуществляться выбор места для деловой беседы?
4. Какой способ завершения беседы вы знаете?
5. Какие основные требования к критическим замечаниям вы знаете?
6. Перечислите необходимые условия деловой беседы?
7. Каково первое правило при подготовки деловой беседы?
8. Какие необходимы подготовительные действия при переговорах?
9. Как влияет количество членов делегаций на длительность переговоров?
10. Подлежит ли предварительному обсуждению язык, на котором будут проходить переговоры, или по этикету это язык гостей?
11. Кого называют «key-persons» и как их наличие влияет на тактику ведения переговоров?
12. Планируя переговоры, из какой дневной продолжительности их вы исходите?

13. Организуя место переговоров, что вы предпочтете: кресла или стулья?
14. Куда лучше поставить минеральную воду?
15. Делегацию гостей стоит посадить лицом или спиной к двери?
16. Как рассаживать участников при трех и более сторон переговоров?
17. Каков порядок представления участников переговоров?
18. Какая тактика предпочтительнее при начале переговоров?
19. Какой порядок переговоров является оптимальным?
20. Надо ли торговаться о цене на переговорах или сразу соглашаться с устроившим вас вариантом?
21. Где во время переговоров лучше держать руки?
22. Представители какой страны самые трудные, но и самые перспективные партнеры?
23. Как ускорить ход переговоров?
24. Как нейтрализовать уловки партнеров?
25. Как устранять разногласия?
26. Как пишется резюме?
27. Для чего нужно резюме?
28. Как организовать публичное выступление?
29. Какие приемы убеждающего воздействия вы знаете?
30. Как расположить к себе собеседника?
31. Какие технологии влияния вы знаете?
32. Что вы знаете о зарубежных партнерах?
33. Деловое общение: предмет, цели, задачи.
34. Понятие об общении и коммуникации.
35. Виды и формы делового общения.
36. Средства делового общения.
37. Деловая беседа: структура, особенности организации.
38. Средства убеждающего воздействия при деловых контактах.
39. Деловые переговоры: особенности проведения.
40. Стратегии проведения деловых переговоров.
41. Стратегии и тактики, используемые при деловых контактах.

V. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ

ПРИМЕРНЫЙ ВАРИАНТ ТЕСТА ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

1. Определите основные отличия команды от обычной группы:

а) объединенные личности разделяют общую цель и обязательства относительно ее достижения;

б) результат деятельности зависит от вклада каждого участника;

в) объединенные личности разделяют общую цель и функции управления;

г) правильные ответы «а» и «б».

2. Группа – это:

а) относительно стабильная совокупность людей, связанных системой отношений, регулируемых общими ценностями и нормами;

б) совокупность людей, работающих в одной организации, на одном предприятии, то есть объединенных совместной деятельностью;

в) объединение профессиональных работников в автономный самоуправляемый коллектив с целью решения поставленного задания более оперативно, эффективно и качественно, чем при традиционной организации труда;

г) особый формат музыкального коллектива, имеющий характерные особенности в составе, численности и используемых инструментах.

3. Группы, объединенные по решению руководства в структуре организации, называются:

а) формальными;

б) неформальными;

в) управленческими;

г) целевыми.

4. Группы, созданные для достижения определенных целей, называются:

а) формальными;

- б) неформальными;
- в) управленческими;
- г) целевыми.

5. Для всех этапов процесса изменений небольшие команды являются:

- а) наиболее уязвимыми – уменьшение их численности даже на одного человека приводит к усилению неустойчивости;
- б) наименее уязвимыми – уменьшение их численности даже на одного человека ведет к усилению стойкости;
- в) практически неуязвимыми – численность не влияет на их устойчивость;
- г) наиболее стабильные в своей деятельности.

6. Эффективность деятельности команды обеспечивается следующими факторами:

- а) распределением функциональных и командных ролей, ясными и согласованными целями;
- б) ясными и согласованными целями, заданиями и путями их осуществления;
- в) численностью членов команды, распределением функциональных и командных ролей, ясными и согласованными целями;
- г) численностью членов команды, распределением функциональных и командных ролей, ясными и согласованными целями, путями их осуществления.

7. Эффективность работы команды по внедрению изменений обеспечивает:

- а) распределение функций и ролей между членами команды;
- б) управление функциональными обязательствами членов команды;
- в) управление количественным составом команды;
- г) все ответы верны.

8. Руководитель команды должен иметь следующие характерные черты:

- а) стремление достигать совершенства во всем;
- б) способность без предубеждения рассматривать и оценивать преимущества предложений;
- в) способность создавать и поддерживать командный дух;
- г) все ответы верны.

9. Команда – это:

- а) творческий коллектив единомышленников;
- б) неформальная группа в организации;
- в) небольшое количество работников с определенными навыками и знаниями, преданные общим целям, взаимодействуют между собой и подотчетны друг другу;
- г) подразделение организации;
- д) группа специалистов.

10. Успех реализации запланированных изменений в большей степени обеспечивает:

- а) руководитель организации;
- б) команда организации;
- в) организационная структура;
- г) законодательные нормы.

11. К принципам работы команды не относятся:

- а) добровольное вхождение в команду;
- б) коллективное выполнение работы;
- в) индивидуальная ответственность;
- г) высокая степень индивидуальности при выполнении задания;
- д) взаимоподдержка.

12. Самоуправляемая команда характеризуется следующим:

а) руководитель определяет главную цель команды, однако команда пользуется свободой выбора методов достижения этой цели;

б) руководитель играет лишь формальную представительскую роль, тогда как члены команды самостоятельно определяют цель и методы ее достижения;

в) команда работает вопреки приказам руководителя;

г) команда работает без руководителя;

д) команда вообще не требует руководителя.

13. Виртуальные команды – это:

а) группы, члены которых общаются между собой только при помощи компьютерных сетей и мобильной связи;

б) группы, созданные для выполнения заданий, при решении которых необязательно физическое присутствие в одном и том же месте, а также в одно и то же время;

в) группы, фактически не функционирующие, а созданные только на бумаге;

г) группы, создание которых находится только в проекте.

14. Модель запланированных изменений не включает этап:

а) исследование внешних и внутренних сил, способствующих изменениям;

б) навязывание изменений;

в) осознание необходимости изменений;

г) инициирование изменений;

д) оценка социально-экономической эффективности осуществления изменений.

15. Основной характеристикой эффективной команды является:

а) высокая степень слаженности и доверия между членами команды;

б) четкая самоидентификация индивидов с командой;

в) совместное видение миссии команды и ее целей;

г) повышение прибыли организации;

д) дружба и понимание между ее членами;

е) оптимальная численность членов команды.

16. Эффективность, связанная со способностью команды создавать, поддерживать и использовать потенциал сотрудничества с внешней средой для достижения целей командной деятельности, это степень:

а) эффективности выполнения закрепленных функций и социальных ролей;

б) эффективности команды как совокупности индивидов;

в) эффективности взаимодействия команды с внешней средой;

г) эффективности внутриорганизационного взаимодействия команды;

д) индивидуальной эффективности членов команды.

17. Особенный вид деятельности команды, направленный на поиск и реализацию взаимозависимых целей и заданий, это:

а) позитивная взаимозависимость;

б) сотрудничество;

в) сплоченность;

г) активное участие каждого потенциального члена команды в ее формировании и функционировании;

д) взаимопонимание;

е) профессионализм;

ж) компетентность.

18. Метод, дающий команде возможность выразить эмоциональные переживания:

а) катарсиса;

б) катализации;

в) конфронтации;

г) рекомендаций;

д) психологический;

е) комфорта;

ж) компетентности.

VI. ПРИМЕРНЫЙ ПЕРЕЧЕНЬ ВОПРОСОВ К ЗАЧЕТУ

1. Междисциплинарная функция психологии лидерства и ее роль в системе наук о менеджменте и деловом администрировании.

2. История зарождения и развития психологии лидерства.

3. Виды подходов к явлению лидерства в психологии.

4. Основные сходства и различия типов лидерства.

5. Концепция лидерства в онтопсихологии.

6. Функция лидера в современном обществе.

7. Лидерство как фактор личностного роста и движущая сила социального и предпринимательского развития.

8. Роль лидера в условиях глобализации рынка.

9. Принципы эффективного взаимодействия человека и системы: самореализация и взаимная функциональность.

10. Четыре базовых компонента фигуры лидера: социально-экономическая личностная структура.

11. Вектор ведущей направленности бизнесмена-лидера.

12. Этапы становления лидера.

13. Лидерские качества бизнесмена.

14. Принципы этики лидера.

15. Концепция диады в бизнесе.

16. Психическая структура человека.

17. Концепции направленности и интенциональности.
18. Понятие креативности. Личностные предпосылки креативности.
19. Природное значение креативности.
20. Концепция метанойи.
21. Критерий пропорциональности.
22. Креативность в бизнесе.
23. Понятие peak experience (наполненного режима).
24. Три правила peak experience.
25. Межличностная коммуникация.
26. Критерий проверки точности принимаемого решения.
27. Понятие общения. Коммуникация, перцепция и интеракция как составные элементы процесса общения.
28. Коммуникативный процесс и его элементы.
29. Деловая коммуникация и роль эффективного общения в профессиональной сфере.
30. Характеристики делового общения.
31. Человеческая речь как источник информации. Речевые средства общения.
32. Стили письма и речи: официально-деловой, научный, публицистический, разговорная речь.
33. Значение и акцент, правописание, грамматика и пунктуация в речевой коммуникации. Подтекст.
34. Виды барьеров. Физиологические и психологические барьеры.
35. Виды барьеров. Социальные и культурные барьеры.
36. Преодоление барьеров в деловой коммуникации.
37. Значение слушания в деловом общении.

VII. ТЕМАТИКА ДОКЛАДОВ

1. Междисциплинарная функция психологии лидерства.
2. Роль психологии лидерства в системе наук о менеджменте и деловом администрировании.
3. История зарождения и развития психологии лидерства.
4. Концепция лидерства в онтопсихологии.
5. Функция лидера в современном обществе.
6. Концепция диады в бизнесе.

7. Концепции направленности и интенциональности.
8. Креативность в бизнесе.
9. Сущность и правила peak experience (наполненного режима).
10. Межличностная коммуникация: сновидения, семантическое поле.
11. Современные направления развития управления персоналом.
12. Современные методы планирования персонала.
13. Индивидуальное планирование карьеры менеджера
14. Развитие персонала: система, задачи, методы.
15. Лидерство в управлении персоналом.
16. Стили лидерства.
17. Теория человеческого капитала и концепция «анализ человеческих ресурсов».
18. Уловки в споре и приемы их преодоления.
19. Невербальные средства повышения делового статуса.
20. Имидж предпринимателя.
21. Национальные стили ведения переговоров.
22. Деловая переписка с иностранными фирмами.
23. Как сделать свою речь убедительной.
24. Позиции в деловом общении, ведущие к успеху.
25. Черная риторика. Ее особенности и значение.
26. Этика и этикет проведения праздников.
27. Дистанционное деловое общение. Требования и особенности.
28. Менталитет, стиль и этика делового общения в Китае, Японии и Арабском Востоке.
29. Истоки риторических традиций.
30. Особенности общения по телефону. Этикет телефонного разговора.
31. Совещание как разновидность делового общения.
32. Речевой этикет в деловом общении.
33. Зачем необходимо соблюдать коммуникативные качества речи в деловом общении?
34. Спор как разновидность делового и педагогического общения.
35. Доказательства и аргументация в споре.

36. Роль интонации и невербальных средств в деловом общении.
37. Особенности общения с клиентами, прием посетителей как жанры делового общения.
38. Использование технических средств в коммуникации.
39. Особенности речи перед микрофоном и телевизионной камерой.
40. Поздравительная речь в неофициальном и деловом общении.
41. Правила и ошибки комплимента.
42. Виды и роль вопросов в деловом общении.
43. Деловой этикет.
44. Барьеры и ошибки в общении: их причины и пути преодоления.
45. Особенности делового поведения с иностранными партнерами.
46. Психологическая культура делового разговора.

VIII. РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

8.1. Основная литература

1. Развитие потенциала сотрудников: профессиональные компетенции, лидерство, коммуникации / О. Жигилий, А. Глотова, Э. Борчанинова и др. ; ред. М. Савина. – 5-е изд. – Москва : Альпина Паблишер, 2016. – 279 с. – Режим доступа: по подписке. —

URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=81814> (дата обращения: 30.12.2019). – ISBN 978-5-9614-4582-4. – Текст : электронный.

2. Шагиахметова, А. Х. Лидерство: теория, практика и международные стандарты / А. Х. Шагиахметова; Институт экономики, управления и права (г. Казань). – Казань: Познание, 2012. – 188 с. – ISBN 9785839904170. –

URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=257763 (дата обращения: 28.11.2019). – Текст: электронный.

8.2 Дополнительная литература

3. Живица, О. В. Лидерство [Электронный ресурс] / О. В. Живица. – Москва: Университет «Синергия», 2017. – 193 с. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=455425 (дата обращения: 28.11.2019). – Текст: электронный.

4. Ридецкая, О. Г. Эффективное лидерство / О. Г. Ридецкая. – Москва: Директ-Медиа, 2012. – 138 с. – ISBN 9785445803508. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=117872 (дата обращения: 28.11.2019). – Текст: электронный.

5. Ефремов, О. Ю. Военное лидерство / О. Ю. Ефремов, С. Э. Зверев. – Санкт-Петербург: Алетейя, 2013. – 368 с. – ISBN 9785914199033. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=221388 (дата обращения: 28.11.2019). – Текст: электронный.