

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ИНСТИТУТ ЗАКОНОВЕДЕНИЯ И УПРАВЛЕНИЯ ВПА
(АНО ВО ИЗУ ВПА)**

УТВЕРЖДЕНО

Решением Ученого совета ИЗУ ВПА
(протокол № 7 от 25 августа 2017 г.)

Председатель Ученого совета

И.Б.Богородицкий



ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ
для студентов, обучающихся по направлению 38.03.02
«Менеджмент»

Квалификация (степень) выпускника: бакалавр

Тула – 2017

Программа учебной практики подготовлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом по направлению «Менеджмент».

Составитель программы – старший преподаватель кафедры общих гуманитарных и социально-правовых дисциплин Музыченко Л.С.

Настоящая рабочая учебная программа обсуждена и одобрена:

- на заседании кафедры общих гуманитарных и социально-правовых дисциплин «24» августа 2017 г. Протокол заседания кафедры №1.
- на заседании Учебно-методического совета Института «25» августа 2017 г. Протокол №1.
- на заседании Ученого совета Института «25» августа 2017 г. Протокол №7.

1. Цели и задачи учебной практики

Учебная практика - первый вид практики, поэтому ее целью является формирование практических умений в соответствии со следующими компетенциями, указанными в Федеральном государственном образовательном стандарте по направлению 38.03.02 «Менеджмент».

При прохождении учебной практики студенты углубляют знания в области социально-значимых проблем; умения в области деловых коммуникаций, правил деловой переписки, деловых переговоров.

Главной задачей практики является формирование первичных профессиональных коммуникативных навыков студента на основе использования его теоретических знаний.

Также, учебная практика направлена на решение следующих задач:

- Углубление и закрепление теоретических знаний студентов в области социологии, психологии, информатики;
- Изучение правил делового общения, организации деловых переговоров, подготовки публичного выступления;
- Овладение навыками и приемами ведения деловой беседы, составления деловых бумаг;
- Приобретение навыков анализа социально-значимых проблем и процессов;
- Рассмотрение особенностей ведения и оформления электронных коммуникаций.

Содержание учебной практики устанавливается исходя из квалификационных характеристик направления «Менеджмент».

2. Место учебной практики в структуре ООП

В соответствии с общими требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего профессионального образования к основной образовательной программе подготовки выпускника по направлению 38.03.02 «Менеджмент» данная программа должна содержать в качестве обязательного элемента проведение учебной практики.

Практика студентов является важным этапом учебного процесса, необходимой частью подготовки высококвалифицированных специалистов-менеджеров. Она позволяет студентам применить полученные в ходе обучения знания в практической деятельности.

Требования к уровню подготовки студента — сформированность системных знаний по дисциплине «Философия», «Психология»; владение умениями применять полученные знания в практической (учебной)

деятельности. По итогам изучения вышеназванных дисциплин у студентов должны быть на начальном этапе частично сформированы следующие компетенции: ОК-1, ОК-2, ОК-6.

В целях регламентации организации практического обучения студентов Института законовещения и управления ВПА разработана настоящая программа проведения учебной практики с учетом следующих нормативно-методических документов:

Федерального государственного образовательного стандарта высшего профессионального образования;

Положения о порядке организации и проведения практики (стажировки) студентов «Институт законовещения и управления ВПА» по направлениям «Менеджмент», «Управление персоналом»;

Рабочего учебного плана;

Рабочих учебных программ по дисциплинам.

3. Требования к результатам прохождения учебной практики

Процесс прохождения учебной практики направлен на формирование следующих компетенций:

Общепрофессиональные
способностью находить организационно-управленческие решения и готовностью нести за них ответственность с позиций социальной значимости принимаемых решений (ОПК-2);

способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации (ОПК-4);

Профессиональные
владением различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде (ПК-2).

В результате прохождения учебной практики студент должен:

Знать:

- психологические основы общения, восприятия, оценки, понимания и организации совместной деятельности людей;

- функции и виды общения, включая специфические виды деловых коммуникаций: деловая беседа, совещание, переговоры, переписка и др.;

- этапы и компоненты коммуникационного процесса;

- основные правила бесконфликтного общения и взаимодействия, виды аргументов и правила аргументирования;

- этические нормы общения и телефонных переговоров;

- правила оформления документации в электронном виде;

- виды и структуру программ социологического исследования;

Уметь:

- вести деловую переписку;

- грамотно составлять деловые письма;

- анализировать социальнозначимые проблемы и процессы;

Владеть:

- навыками ведения деловых коммуникаций.

4. Структура и содержание учебной практики

В соответствии с утвержденным учебным планом подготовки бакалавров по направлению 38.03.02 «Менеджмент» учебная практика проводится в объеме четырех недель.

Трудоемкость учебной практики составляет 6 зачетных единиц или 216 академических часа, в том числе

на очной форме обучения 40 часов - аудиторные занятия, 176 часов – самостоятельная работа;

на заочной форме обучения 16 часов - аудиторные занятия, 200 часов – самостоятельная работа.

Структурно курс представлен 4 темами. Тематика, включенная в разделы учебной деятельности по дисциплине в соответствии с ФГОС ВПО, унифицирована для всех форм обучения, что обеспечивает единство образовательного пространства.

Общее методическое руководство учебной практикой студентов осуществляет кафедра общих гуманитарных и социально-правовых дисциплин.

Учебная практика обеспечивает последовательность овладения навыками профессиональной деятельности в соответствии с требованиями, предъявляемыми к уровню подготовки бакалавра.

4.1 Организация учебной практики

Общее руководство учебной практикой осуществляет руководитель практики.

Руководитель практики:

Обеспечивает студентов программой практики;

Проводит индивидуальные консультации со студентами;

Создает необходимые условия и предпосылки для сбора материала студентами-практикантами и выполнения ими заданий;

Решает спорные вопросы, связанные с выполнением студентами-практикантами индивидуальных заданий;

По завершении практики осуществляет проверку собранных материалов и консультирует по вопросам подготовки отчета по практике;

По окончании практики оценивает работу студентов и выдает им характеристику.

Руководитель практики несет ответственность за своевременную и четкую постановку задач студенту, за полноценное его консультирование, за объективность оценки его работы.

Организация и учебно-методическое руководство учебной практикой студентов осуществляется кафедрой общих гуманитарных и социально-правовых дисциплин. Ответственность за организацию и проведение возлагается на преподавателей профилирующих дисциплин.

Руководитель практики организует деятельность студентов в дни прохождения практики, придерживаясь предложенного плана, консультирует студентов по вопросам прохождения практики и составлению отчетов, помогает в подборе и систематизации материалов, контролирует выполнение.

В ходе практики студент-практикант обязан:

Выполнить работы, предусмотренные программой практики;

Систематически отчитываться перед руководителем о проделанной работе;

Подготовить материал, необходимый для составления отчета по практике;

В течение 3-х дней по окончании практики предоставить отчетные документы руководителю практики;

Защитить отчет по практике (в соответствии с графиком защиты практики).

По окончании практики студенты сдают зачет с дифференцированной оценкой. При подведении итогов работы студента учитываются отзыв руководителя (приложение 1) и ответы студента на замечания.

Студенты, не выполнившие программу практики по уважительной причине, направляются на пересдачу в установленный деканатом срок.

Студенты, не выполнившие программы практик без уважительной причины или получившие неудовлетворительную оценку, могут быть отчислены из Института как имеющие академическую задолженность в установленном порядке.

4.2 Содержание учебной практики

1. Анализ социально значимых проблем

ОПК-2

Виды социологических исследований. Постановка проблемы. Структура программы социологического исследования. Методика проведения опросов. Выборка.

2. Деловое общение

ОПК-4, ПК-2

Культура речи делового человека. Барьеры в общении и их преодоление. Вербальные и невербальные средства общения. Секреты успешного публичного выступления. Культура ведения полемики. Восприятие и понимание партнера по общению. Законы первого впечатления. Имидж делового человека. Правила проведения деловой беседы.

3. Деловая переписка

ОПК-4, ПК-2

Деловые письма: письмо-предложение, письмо-запрос, письмо-претензия, благодарственное, гарантийное, информационное письмо, письмо-напоминание, письмо-поздравление, письмо-подтверждение, письмо-приглашение, письмо-просьба, письмо-соболезнование, сопроводительное письмо.

Личные документы: автобиография, доверенность, заявление, объяснительная записка, расписка.

Информационно-справочные документы: докладная записка, протокол, приказ (распоряжение), служебная записка, справка, пресс-релиз.

Правила неофициальной переписки.

Правила составления резюме и прохождения собеседования.

Правила оформления деловой документации в электронном виде.

4. Деловые переговоры

ОПК-2, ОПК-4, ПК-2

Психологические аспекты переговорного процесса: создание благоприятного психологического климата во время переговоров, психологические приемы ведения переговоров (рефлексивное слушание, типы вопросов, позиции участников переговоров), техники и тактики аргументирования.

Основополагающие правила телефонного общения. Требования к ведению телефонных переговоров. Лексика, фразеология и стилистика телефонного делового общения. Основные этапы телефонного разговора. Психологические техники активного взаимодействия с собеседником во время телефонного разговора.

4.3 План-график прохождения учебной практики

№ п/п	Содержание (наименование) работ	Время	Документы (результат)
1.	<p>Культура речи делового человека.</p> <p>Барьеры в общении и их преодоление.</p> <p>Вербальные и невербальные средства общения. Секреты успешного публичного выступления. Культура ведения полемики.</p> <p>Восприятие и понимание партнера по общению. Законы первого впечатления.</p> <p>Имидж делового человека. Правила проведения деловой беседы.</p>	3 дня	<p>Правила преодоления барьеров в общении; Виды жестов и поз, их толкование; Подготовка публичного выступления.</p> <p>Анализ публичного выступления известных людей.</p> <p>Тесты «Ваш стиль общения», «Общительный ли Вы человек?»</p>
2.	<p>Деловые письма, личные документы, информационно-справочные документы.</p> <p>Правила неофициальной переписки.</p> <p>Правила составления резюме и прохождения собеседования.</p>	7 дней	<p>Письмо-предложение, письмо-запрос, письмо-претензия, благодарственное, гарантийное, информационное письмо, письмо-напоминание, письмо-поздравление, письмо-подтверждение, письмо-приглашение, письмо-просьба, письмо-соболезнование, сопроводительное письмо.</p> <p>Автобиография, доверенность, заявление, объяснительная записка, расписка.</p> <p>Докладная записка,</p>

			<p>протокол, приказ (распоряжение), служебная записка, справка, пресс-релиз.</p> <p>Составление резюме.</p>
3.	<p>Правила оформления деловой документации в электронном виде.</p>	7 дней	<p>Образцы деловой документации в электронном виде.</p>
4.	<p>Психологические аспекты переговорного процесса: создание благоприятного психологического климата во время переговоров, психологические приемы ведения переговоров, техники и тактики аргументирования. Основополагающие правила телефонного общения. Требования к ведению телефонных переговоров. Лексика, фразеология и стилистика телефонного делового общения. Психологические техники активного взаимодействия с собеседником во время телефонного разговора.</p>	4 дня	<p>13 рекомендаций по методу принципиального ведения переговоров (Гарвардский университет, США);</p> <p>Тест "Моя тактика ведения переговоров", «Умеете ли Вы себя контролировать?»</p> <p>20 вопросов для самозащиты перед деловой беседой.</p>
5.	<p>Анализ социально значимых проблем.</p>	7 дней	<p>Программа социологического исследования социально значимой проблемы.</p>
	<p>Всего</p>	4 недели	<p>Отчет о прохождении учебной практики</p>

5. Подготовка студентами отчета по учебной практике

Отчет о прохождении практики является документом, в котором студент сообщает о проделанной за время практики работе. Предполагается следующая структура отчета: титульный лист (приложение 2), введение, дневник прохождения практики с приложением выполненных общих и индивидуальных заданий, заключение, библиографический список.

Во **введении** обосновываются: цели и задачи практики, место прохождения практики, дата начала и продолжительность практики, основные направления деятельности.

В **дневнике прохождения практики** (приложение 3) описывается проделанная студентом работа за каждый день.

Общие задания для выполнения всеми студентами-практикантами:

1. Программа социологического исследования социально значимых проблем;
2. Правила преодоления барьеров в общении;
3. Виды жестов и поз, их толкование;
4. Автобиография;
5. Резюме;
6. Доверенность;
7. Расписка;
8. Заявление;
9. Объяснительная записка;
10. Образцы деловой документации, оформленные в электронном виде;
11. 13 рекомендаций по методу принципиального ведения переговоров (Гарвардский университет, США);
12. 20 вопросов для самозащиты перед деловой беседой.

Индивидуальные задания (каждый студент-практикант должен выполнить 5 индивидуальных заданий на выбор):

1. письмо-предложение;
2. письмо-запрос;
3. письмо-претензия;
4. благодарственное;
5. гарантийное письмо;
6. информационное письмо;
7. письмо-напоминание;
8. письмо-поздравление;
9. письмо-подтверждение;
10. письмо-приглашение;

- 11.письмо-просьба;
- 12.письмо-соболезнование;
- 13.сопроводительное письмо;
- 14.докладная записка;
- 15.протокол;
- 16.приказ (распоряжение);
- 17.служебная записка;
- 18.справка;
- 19.пресс-релиз.

Заключение включает выводы о проделанной работе, приобретенных знаниях, умениях и навыках, полученных в ходе прохождения практики.

Библиографический список должен содержать не менее 10 источников и соответствовать тематике учебной практики.

Отчет оформляется аккуратно. Не должно быть допущено грамматических и орфографических ошибок. Текст должен быть выполнен на белых листах формата А4, через 1,5 интервала. Отступы: слева – 30мм, справа – 15мм, снизу и сверху – 20мм. Абзацный отступ – 1,25. Шрифт – Times New Roman, кегль – 14.

Защита результатов практики осуществляется руководителем практики из числа преподавателей, ответственных за прохождение практик студентами в форме дифференцированного зачета.

6. Оценивание знаний, умений, навыков студента

Критериями оценки результатов практики являются:

степень выполнения календарного плана практики и требований программы;

степень и качество приобретенных студентами профессиональных умений;

качество отчета по итогам практики;

уровень профессиональной направленности выводов сделанных студентом в ходе прохождения практики.

«Отлично» ставится студенту, который в срок, на высоком уровне и полностью выполнил Программу практики и календарный план, оформил отчет в соответствии с основными требованиями; продемонстрировал необходимые навыки и способность применять теоретические знания в практической деятельности; обнаружил умение определять основные задачи и способы их решения; проявлял инициативу в работе; умеет самостоятельно анализировать, обобщать и последовательно, логически стройно, аргументировано излагать материал, не допуская ошибок.

«Хорошо» ставится студенту, который выполнил намеченную на период практики Программу и календарный план; оформил отчет в соответствии с основными требованиями; показал знание и умение пользоваться и применять в практической деятельности законодательных и нормативно-правовых документов, актов, положений и других материалов, собранных в процессе практики; приобрел практические навыки; по существу и последовательно отвечал на все поставленные вопросы; при ответе не допустил существенных ошибок, неточностей, не затрудняется с ответом на дополнительные вопросы.

«Удовлетворительно» ставится студенту, который выполнил программу работы, но не проявил глубоких знаний теории и умения применять ее на практике, допускал ошибки в постановке и решении задач.

«Неудовлетворительно» ставится студенту, который не выполнил программу практики, не подготовил отчета, допускал ошибки и нарушения дисциплины в ходе проведения практики.

Средства текущего контроля

Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	базовый («удовлетворительно»)	повышенный («хорошо»)	высокий («отлично»)
Практическое занятие	Оценочные средства, позволяющие включить обучающихся в процесс обсуждения спорного вопроса, проблемы и оценить их умение аргументировать собственную точку зрения	студент аргументировано высказывает свою точку зрения, отвечает на вопросы, не выдвигает новых идей, действует в рамках известной парадигмы	студент аргументировано высказывает свою точку зрения, задает вопросы и отвечает на вопросы, способен выдвинуть несколько стандартных путей решения обсуждаемой проблемы	студент активно участвует в обсуждении, аргументирует свои высказывания, формулирует проблемы, выдвигает нестандартные пути решения
Задания, способствующие развитию компетенций	Различают задачи и задания: репродуктивного уровня, позволяющие оценивать и диагностировать знание фактического материала; реконструктивного уровня, позволяющие оценивать и диагностировать умения синтезировать, анализировать, обобщать фактический	Выделенные три уровня задач и заданий соответствуют трем степеням освоения компетенции		
		репродуктивный уровень Позволяет оценивать и диагностировать знание фактического материала (базовые понятия, алгоритмы, факты) и умение правильно использовать специальные термины и понятия,	реконструктивный уровень Позволяет оценивать и диагностировать умения синтезировать, анализировать, обобщать фактический и теоретический материал с формулированием	творческий уровень Позволяет оценивать и диагностировать умения синтезировать, анализировать, обобщать фактический и теоретический материал с формулирован

	и теоретический материал с формулированием конкретных выводов; творческого уровня, позволяющие оценивать и диагностировать умения интегрировать знания различных областей, аргументировать собственную точку зрения	узнавание объектов изучения в рамках определенного раздела дисциплины;	конкретных выводов, установлением причинно-следственных связей;	ием конкретных выводов, установлением причинно-следственных связей; творческого уровня, позволяющие оценивать и диагностировать умения интегрировать знания различных областей, аргументировать собственную точку зрения
Тест	Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать измерения уровня знаний и умений обучающихся	40-60% правильных ответов	60-80% правильных ответов	80-100% правильных ответов
Творческое задание	Частично регламентированное задание, имеющее нестандартное решение и <u>позволяющее диагностировать умения интегрировать знания различных областей, аргументировать собственную точку зрения.</u> Может выполняться в индивидуальном порядке или группой обучающихся	демонстрируется интеграция знания из смежных областей, решение близкое к общеизвестным, стандартным	демонстрируется интеграция знания не только смежных областей, решение, выходящее за рамки стандартного	демонстрируется интеграция знания не только смежных областей, решение, выходящее за рамки стандартного, с оценкой его научной и прикладной значимости
Деловая и /или ролевая игра	Совместная деятельность группы обучающихся и преподавателя под управлением преподавателя с целью решения учебных и профессионально-ориентированных задач путем игрового моделирования	студент является рядовым участником игры, не выходит за рамки своей роли, действует в рамках шаблона	студент является активным участником игры, импровизирует в рамках своей роли, делает конструктивные предложения	студент является одним из разработчиков игры (подбирает материал, пишет сценарий и т.п.) и принимает

	реальной проблемной ситуации. Позволяет оценивать умение анализировать и решать типичные профессиональные задачи			активное участие в ней (взаимодействует со всеми участниками, делает конструктивные предложения, аргументирует их)
Кейс-задача	Проблемное задание, в котором обучающемуся предлагают осмыслить реальную профессионально-ориентированную ситуацию, необходимую для решения данной проблемы	студент добивается решения, но действует по известному образцу, схеме, не предлагает новых путей решения	студент добивается решения, рассматривая несколько уже известных путей, выбирает нужный, аргументирует выбор	студент на основе анализ существующих стандартных путей решения проблемы, предлагает свой путь решения, аргументирует его, подтверждает расчетами (если возможно), ссылается на теоретические положения
Доклад, сообщение	Продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой <u>публичное выступление по представлению полученных результатов</u> решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской или научной темы	студент читает доклад, не выделяет основные положения работы в отведенное время, наглядность используется нецелесообразно, допускаются нарушения стилистических норм	студент соблюдает регламент выступления, обозначает основные проблемы, цели, задачи и ожидаемые результаты работы, которая отражена в докладе, представляет доклад в строгом соответствии с научным или официально-деловым стилем литературного языка, наглядность используется нецелесообразно, излагает доклад с опорой на текст	студент соблюдает регламент выступления, обозначает основные проблемы, цели, задачи и ожидаемые результаты работы, которая отражена в докладе, представляет доклад в строгом соответствии с научным или официально-деловым стилем литературного языка, целесообразно использует

				различные формы наглядности (схемы, диаграммы, иллюстрации), излагает доклад свободно, с опорой на план-конспект, защищает положения своего сообщения
--	--	--	--	---

Задания, способствующие развитию компетенций и контролирующие их сформированность

1. Опишите, как соотносятся понятия делового и директивного общения.

2. Определите типичные причины искажений в межличностном восприятии.

3. Обоснуйте, что, на Ваш взгляд, значит - уметь правильно ориентироваться в ситуации общения? Дайте перечень качеств человека, необходимых для компетентного решения этой задачи.

4. Мы обычно склонны оправдывать не лучшие поступки людей, к которым в целом неплохо относимся. Обоснуйте, какие психологические закономерности здесь проявляются.

5. Как люди чаще ведут себя, столкнувшись с коммуникативным барьером? Опишите типичное поведение в этой ситуации.

6. Объясните, почему первичная информация о человеке часто выступает решающей для формирования представления о нем? Аргументируйте свой ответ, опираясь на психологические закономерности восприятия.

7. Составьте свою характеристику по следующей схеме.

-20 ответов на вопрос «кто я?»;

-20 ответов на вопрос «какой я?»;

-10 ответов на вопрос «каким меня видят другие?»

8. Придумайте и обоснуйте универсальный комплимент.

9. Выберите один из видов коммуникации и опишите его по схеме:

-определение;

-особенности;

-примеры.

10. Напишите эссе, в качестве темы используйте одну из предложенных цитат по теме занятия. Оценивается:

- полнота содержания;
- соответствие требованиям оформления;
- самостоятельность мышления;
- грамотность письменной речи.

Требования к оформлению:

1. Домашнее задание выполняется на стандартных листах белого цвета формата А4 и после проверки преподавателем добавляется к другим работам в папку с титульным листом. 2. рифт Times New Roman; кегель: 12; интервал: 1,5; поля: верхнее, нижнее – 20; правое – 10; левое – 30мм. 3. Форматирование по ширине. 4. Отступ первой строки – 1,27.

11. Допишите недостающие слова в следующих фразах.

- Таким образом, действие фактора превосходства начинается тогда, когда человек соглашается с _____ другого над собой.
- Под социальным _____ обычно понимается устойчивое представление о каких-либо явлениях или людях, свойственное представителям той или иной социальной группы.

12. В чем заключается «Правило трех плюсов»? Приведите пример использования.

13. Прокомментируйте выражение:

У вас никогда не будет второго шанса произвести первое впечатление.
Дон Аминадо.

14. Напишите объяснительную записку об опоздании на занятия.

15. Как нужно вести себя в следующей ситуации? Ваше решение.

Ваш одноклассник выводит вас из себя своими язвительными шутками. Содержанием этих шуток является все: ваша внешность, одежда, прическа, стиль поведения, успехи и неудачи.

Обычная ошибка: язвительно заметить, что его тупые шуточки не смешны.

16. Укажите факторы, позволяющие деловой беседе пройти успешно.

17. Найдите нарушения административного речевого этикета.

Отредактируйте предложения.

- Не откажите нам в любезности и пришлите, если это Вас не затруднит, проект устава фирмы.

- Направляем Вам откорректированный вариант проекта нового положения. Просим рассмотреть и утвердить.

18. Приведите примеры использования активного слушания. Обоснуйте.

19. Дайте корректные ответы на агрессивно заданные вопросы:

-Вам не кажется, что вы слишком молоды, чтобы претендовать на работу у нас?

-Возникает ощущение, что из-за свойственной вам небрежности, вы способны сильно подставить нашу фирму.

20. Объясните, каким образом соотносятся между собой понятия психологического воздействия, власти и влияния.

21. Раскройте понятие психологического влияния. Опишите основные способы влияния.

22. Объясните, каким образом можно применять метод заражения в управленческой практике.

23. Определите факторы, от которых зависит эффективность убеждения.

24. Приведите примеры использования внушения руководителем при взаимодействии с подчиненными.

25. Объясните, в чем заключается специфика НЛП как метода психологического влияния в управленческом процессе.

26. Какие личные качества руководителя могут вызвать подражание у подчиненных? Обоснуйте свой ответ.

27. Объясните специфику приказа как метода воздействия. Приведите способы повышения эффективности приказа.

28. Приведите доказательства положительного и отрицательного значения манипулирования в управленческой деятельности.

29. Как Вы понимаете одно из правил успешной коммуникации, предложенное Гисбертом Бройнингом: "Голос является самым сильным инструментом убеждения. Выразительность голоса воспринимается партнером не столько разумом, сколько чувством.

30. Монотонность речи часто является причиной неудачи в деловом общении. Аргументируйте свой ответ.

31. Как вы понимаете слова Я. Дракера: "Самое важное в общении услышать то, что не было сказано". Обоснуйте свое мнение примерами.

32. Согласны ли Вы с высказыванием Ф.Шиллера: "Из слов человека можно заключить, каким он намерен казаться, но, каков он на самом деле, приходится угадывать по его мимике". Обоснуйте свой ответ примерами.

33. Как Вы понимаете этот афоризм: "Истина находится не в словах говорящего, а в ушах слушающего". Аргументируйте свой ответ.

34. Как Вы понимаете высказывание А. Шопенгауэра: "Лицо человека высказывает больше и более интересные вещи, нежели его уста: уста высказывают только мысль человека, лицо мысль природы". Обоснуйте свой ответ примерами.

35. Как Вы понимаете слова Конфуция: "Кто не может сосредоточиться в себе или увлекается чем-нибудь, то видя не увидит, слыша не услышит, вкушая не различит вкуса". Обоснуйте свое мнение примерами.

36. Как Вы понимаете высказывание Катона: "Речь умеет и скрыть, и раскрыть человеческий облик". Обоснуйте свой ответ примерами.

37. Согласны ли Вы с утверждением Эпикета, что "у человека два уха и один язык, чтобы в два раза больше слушать, чем говорить"? Аргументируйте свое мнение.

38. Согласны ли Вы с утверждением К. Крауса о том, что ложные аргументы могут обосновать настоящую ненависть. Обоснуйте свое мнение.

39. Исправить ошибки в выражениях:

Следует четко определить задачи, поставленные в данной работе, и какие методы использовались для достижения этой цели.

Проведение консультации со специалистами совершенно необходимое.

40. Опираясь на текст работы М.С.Кагана «Мир общения», ответьте (письменно), чем общение отличается от коммуникации, управления, обслуживания?

41. Изобразите (графически) возможные варианты рассмотрения структуры общения и его основных функций. Объясните чем, по вашему мнению, определяется многообразие подходов к анализу структуры и функций общения? В чем заключается эвристический смысл структурного анализа общения? Какое место в структуре общения занимает деловое общение?

42. Проанализируйте выступления ораторов (можно по газетным публикациям, лучше — видеомагнитофонная запись) с точки зрения последовательности, непротиворечивости, обоснованности суждений. Обратите внимание на использование терминов, четкость утверждений, аргументацию.

43. Прочтите приведенные ниже зарисовки. Воспользуйтесь вашими знаниями о невербальной коммуникации и расшифруйте, что хотел сказать своим поступком каждый из персонажей.

а) Даша собрала свои длинные светлые волосы в тугий узел на затылке, надела одолженный у матери строгий костюм в тонкую полоску и черные классические туфли, сложила папки с документами в портфель и отправилась на собеседование.

б) После семейной ссоры Эдуард нарисовал портрет жены в черных и серых тонах. Рисунок он повесил на зеркало перед ее туалетным столиком.

в) Начальник похвалил Галю за хорошую работу и потрепал по плечу. Девушка поспешно отстранилась.

г) Таня оглядела переполненный людьми пляж и расстелила свое полотенце в метре от симпатичного молодого человека.

д) Во время объяснения новой темы двое учеников с азартом играют в «Морской бой». Учитель, заметив это, делает паузу в своем рассказе и пристально смотрит на ребят.

44. Предположим, что вы хотите предложить фирме еще одно направление деятельности. Какие доводы могут оказаться эмоционально значимыми для директора фирмы? Для его заместителей? Для его секретаря?

45. Попробуйте выделить логические и психологические доводы в публицистических и пропагандистских выступлениях по телевидению, радио, в печати. В чем секрет успеха одних ораторов и неудач других?

46. Проанализируйте свои отношения с окружающими. Если в общении с кем-то из них вы испытываете дискомфорт, попробуйте определить причину этого. Как можно улучшить ваши отношения, сделать общение полезным и приятным?

47. Подберите относительно каждой из данных конфликтных ситуаций наиболее оптимальные стратегии поведения (сотрудничество, компромисс, избегание, приспособление). Опишите конкретные действия всех возможных участников конфликта.

а) У жильцов с верхнего этажа в их отсутствие прорвало трубу с горячей водой, в результате чего были залиты две нижние квартиры, не так давно отремонтированные хозяевами. Встает вопрос, кто будет оплачивать новый ремонт?

б) Две фирмы занимают одно большое помещение и пользуются одним телефоном. В конце каждого месяца между их руководителями возникает спор по поводу оплаты за аренду и услуги связи.

в) Двое молодых людей любят одну и ту же девушку. Но оба понимают, что «третий – лишний».

г) Бездетные супруги, прожив довольно много лет вместе, решили развестись. Однако не могут решить, кому должны остаться однокомнатная квартира, машина, мебель и другие совместно приобретенные материальные ценности.

д) Директор частной фирмы обещал своим сотрудникам солидную премию к Новогодним праздникам. Но из-за срыва партнерами поставки крупной партии товара прибыль оказалась незначительной, что не позволило руководству выполнить свое обещание. Среди работников фирмы зреет недовольство.

48. Вспомните не слишком приятного вам человека, с которым вы вынуждены иметь дело. Чтобы изменить к нему отношение, рекомендуется сделать следующее. Напишите все, что вы знаете о нем: как он выглядит,

возраст и далее по приведенной выше схеме. Прочтите вслух свое сочинение или расскажите об этом человеке своему товарищу, стараясь быть объективным. Как правило, после выполнения этого задания неприязнь сменяется сочувствием, а при встрече с этим человеком проявляется что-то вроде симпатии. Результат во многом зависит от желания изменить свое отношение к этому человеку.

49. Ориентируясь на психологические особенности партнера, напишите максимальное количество рекомендаций по оптимизации межличностного взаимодействия в каждой ситуации:

а) В коммунальной квартире проживает множество людей, среди которых пожилая женщина, отличающаяся такими чертами как раздражительность, сварливость, недовольство окружающими. Из-за ее вспыльчивости ежедневно возникают конфликты с соседями.

б) С начала семестра студент чувствует неприязнь со стороны преподавателя, который игнорирует его на семинарах, занижает оценки за ответы. Студент беспокоится о предстоящем экзамене.

в) Начинаящий сотрудник формы считает, что начальник не доверяет ему серьезных дел, скептически относится к его предложениям, иногда позволяет себе грубые высказывания в его адрес.

50. Выразить графиком типы взаимоотношений в системе руководитель – подчиненный (ось абсцисс – профессиональная зрелость работника, ось ординат - степень руководства сотрудником и его эмоциональная поддержка).

51. Выберите тему для выступления в студенческой группе или компании друзей. Определите цель и главную идею выступления, наметьте предварительный план, подберите материал, составьте композицию и окончательный план выступления, сочините текст и прорепетируйте выступление.

Примерные темы для выступления в студенческой группе:

Информационные сообщения:

1. Место, где мне хотелось бы побывать еще раз.
2. Время, которое мне приятно вспомнить.
3. Это было со мной впервые в жизни.
4. Как научиться успевать все делать.
5. Лето, которое я не забуду.
6. Эмоции и здоровье.
7. Что значит быть современным.
8. Мое представление об идеальном муже (идеальной жене).
9. Как избавиться от лени.
10. Как дарить цветы.
11. Как воспитать силу воли.

12. Как надо (не надо) готовиться к экзаменам.
13. Надо ли готовиться к семейной жизни.
14. Как можно готовить себя к будущей профессии.
15. Можно ли сохранить любовь.
16. НЛЮ и современная наука.
17. Как сохранить здоровье.
18. Самосовершенствование — путь к счастливой жизни.
19. Мое любимое место в городе.

Агитационные выступления:

1. Занимайтесь спортом!
2. Берегите дружбу.
3. Фильм, который стоит посмотреть.
4. Ищите путь к себе.
5. Наша судьба — в наших руках!

52. Попросите друга ответить на вопросы об особенностях вашего внешнего вида: манеры одеваться, походки, излюбленных поз, жесты, звукования голоса, выражения лица, взгляда, улыбки. Интересно было бы узнать, вызывает ли какие-нибудь ассоциации ваш образ с цветом, запахом, формой, движением, растением, животным, предметом. Какого литературного или киногероя вы ему напоминаете? Следующая группа вопросов позволит вам получить представление о том, каким человеком вы кажетесь окружающим (по книге Я.А. Лупьяна «Барьеры общения, конфликты, стресс»):

- а) Часто ли к вам обращаются на улице с вопросами?
- б) Часто ли вас обсчитывают?
- в) Часто ли к вам обращаются с сомнительными предложениями?
- г) Как к вам относятся: дети; неуверенные в себе люди; старшие?
- д) Как к вам относятся в коллективе: снисходительно, на равных, с уважением, с завистью, с подобострастием, с любовью, со страхом, не замечают? Подумайте, что это означает, чем вызвано такое отношение к вам?

53. Одним из основных элементов культуры делового общения является нравственное поведение людей. Оно опирается на общечеловеческие моральные принципы и нормы. Сформулируйте своё понимание, что есть совесть, долг, достоинство, скромность, благородство.

54. Каким нравственным требованиям соответствуют действия работников в следующих ситуациях:

- а) Кассир Сбербанка отлучился с рабочего места и этим вызвал задержку в обслуживании клиентов. Возвратившись на рабочее место, сказал: «Извините, что задержал вас, сейчас быстро всё улажу».

б) В секции самообслуживания покупательница брала пару туфель для примерки и при этом несколько пар, стоявших рядом упали. Покупательница растерялась и смутилась. Продавщица спокойно подошла и поставила обувь на место, сказав покупательнице: «Ничего страшного, это происходит часто».

55. В научно-исследовательских учреждениях, как установлено, работники делятся на три категории:

1. Генераторы идей - 3%.
2. Активные эрудиты - 10%.
3. Ремесленники - 87%.

Дайте характеристику каждому типу сотрудников.

56. Аргументы различаются по степени воздействия на ум и чувства людей следующим образом: 1) сильные аргументы, 2) слабые и 3) несостоятельные.

К каким аргументам относятся следующие положения:

- выводы из неполных статистических данных;
- цитаты из публичных заявлений, книг признанных в этой сфере авторитетов;
- тенденциозно подобранные отступления, афоризмы и изречения;
- ложные заявления и показания;
- показания свидетелей и очевидцев событий;
- ссылки (цитаты) на авторитеты, неизвестные или малоизвестные вашим слушателям;
- суждения на основе подтасованных фактов;
- экспериментально проверенные доводы;
- заключения экспертов;
- домыслы, догадки, предположения и измышления;

57. Ваш партнёр по деловому общению неоправданно выбирает Ты-общение. Как вы будете себя вести? Какими этикетными формулами вы можете подчеркнуть дистанцию официального общения?

58. Какие формулы речевого этикета вы используете, чтобы обратиться-

- 1) к пожилому человеку, чтобы узнать, который час;
- 2) к секретарю директора, чтобы узнать решение по вашему вопросу;
- 3) к полицейскому, чтобы узнать, как проехать на выставку.

59. Составьте текст поздравительного письма, адресованного диктору фирмы, и сравните с поздравительными текстами, которые вы обычно адресуете своим близким (структура, выбор обращения, самоименование, поздравительные формулы).

7. Учебно-методическое обеспечение дисциплины

7.1 Основная литература

Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: учебное пособие/ М.Г. Круталевич [и др.].— Электрон. текстовые данные.— Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2015.— 216 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/61357.html>.— ЭБС «IPRbooks»

7.2 Дополнительная литература

1. Бортникова Т.Г. Деловые письма [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Т.Г. Бортникова, И.Е. Ильина, М.Н. Макеева— Электрон. текстовые данные.— Тамбов: Тамбовский государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2012.— 161 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/64079.html>.— ЭБС «IPRbooks»

2. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: учебное пособие/ — Электрон. текстовые данные.— Ставрополь: Ставропольский государственный аграрный университет, 2013.— 92 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/47297.html>.— ЭБС «IPRbooks»

3. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: учебное пособие/ М.Г. Круталевич [и др.].— Электрон. текстовые данные.— Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2015.— 216 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/61357.html>.— ЭБС «IPRbooks»

4. Жужома Ю.Н. Деловые коммуникации в логистике [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Ю.Н. Жужома— Электрон. текстовые данные.— СПб.: Университет ИТМО, Институт холода и биотехнологий, 2014.— 114 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/66439.html>.— ЭБС «IPRbooks»

5. Кузнецова Е.В. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие/ Е.В. Кузнецова— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2017.— 180 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/61079.html>.— ЭБС «IPRbooks»

6. Курганская М.Я. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: курс лекций/ М.Я. Курганская— Электрон. текстовые данные.— М.: Московский гуманитарный университет, 2013.— 121 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/22455.html>.— ЭБС «IPRbooks»

7. Методы разработки управленческих решений. Речевые коммуникации в управлении. Деловые коммуникации. Выпуск 8 [Электронный ресурс]: глоссарий/ В.П. Борисенко [и др.].— Электрон. текстовые данные.— М.: Московский гуманитарный университет, 2014.— 158 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/39688.html>.— ЭБС «IPRbooks»

8. Михайлова К.Ю. Международные деловые переговоры [Электронный ресурс]: учебное пособие/ К.Ю. Михайлова, А.В. Трухачев— Электрон. текстовые данные.— Ставрополь: Ставропольский государственный аграрный университет, АГРУС, 2013.— 368 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/47314.html>.— ЭБС «IPRbooks»

9. Морозова С.М. Деловые игры, задачи, тесты [Электронный ресурс]/ С.М. Морозова— Электрон. текстовые данные.— М.: Московская государственная академия водного транспорта, 2010.— 85 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/47913.html>.— ЭБС «IPRbooks»

10. Шаронова С.А. Социальные технологии. Деловые игры [Электронный ресурс]: учебное пособие/ С.А. Шаронова— Электрон. текстовые данные.— М.: Православный Свято-Тихоновский гуманитарный университет, 2013.— 224 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/34961.html>.— ЭБС «IPRbooks»

7.3 Интернет-ресурсы

1. Библиотека психологической литературы – режим доступа: <http://www.PSYLIB>.

2. Педагогическая библиотека - режим доступа: <http://www.pedlib.ru/katalogy/katalog.php?id=1&page=1>

3. Периодические издания по психологии - режим доступа: http://psyjournals.ru/kip/2011/n3/47959_full.shtml

7.4 Программное обеспечение

Курс «Учебная практика» в системе дистанционных образовательных технологий Moodle .

8. Материально-техническое обеспечение прохождения учебной практики

Прохождение учебной практики предполагает использование академической аудитории для проведения лекционных и семинарских занятий с необходимыми техническими средствами (компьютер, видеопроектор, доска).

ИНСТИТУТ ЗАКОНОВЕДЕНИЯ И УПРАВЛЕНИЯ ВПА

О Т Ч Е Т

о прохождении учебной практики

Студент _____

(Фамилия, имя, отчество)

Руководитель практики _____

(Фамилия, имя, отчество)

Дата сдачи: _____

Оценка _____

Тула 20__ г.

Дневник прохождения практики

« » 201 г.

Время	Мероприятия	Отметка о выполнении