

МИНИСТЕРСТВО ТРАНСПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ТРАНСПОРТА (МИИТ)»

СОГЛАСОВАНО:

Выпускающая кафедра ТЖТ
Заведующий кафедрой ТЖТ



Б.Н. Минаев

08 сентября 2017 г.

УТВЕРЖДАЮ:

И.о. декана факультета



А.Ю. Корытов

08 сентября 2017 г.

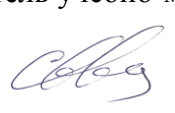
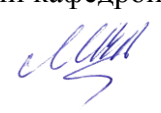
Кафедра "Русский язык и межкультурная коммуникация"

Авторы Серпикова Марина Борисовна
Бурова Ирина Александровна

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Деловое общение

Направление подготовки:	13.03.01 – Теплоэнергетика и теплотехника
Профиль:	Промышленная теплоэнергетика
Квалификация выпускника:	Бакалавр
Форма обучения:	очно-заочная
Год начала подготовки	2017

Одобрено на заседании Учебно-методической комиссии института Протокол № 1 06 сентября 2017 г. Председатель учебно-методической комиссии  С.В. Володин	Одобрено на заседании кафедры Протокол № 2 04 сентября 2017 г. Заведующий кафедрой  К.В. Скворцов
---	--

Москва 2017 г.

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина «Деловое общение» ставит своей целью формирование и развитие коммуникативной компетенции специалиста технического профиля – участника профессионального общения на русском языке.

Задачами обучения являются повышение общей и профессиональной культуры устной и письменной речи, уровня орфографической, пунктуационной и стилистической грамотности; обучение работе с лингвистическими словарями разных типов; формирование и развитие необходимых знаний о современном языке и его литературных нормах, а также навыков и умений в использовании средств русского языка в зависимости от ситуации речевого общения; развитие коммуникативных способностей; выработка собственной системы речевого самосовершенствования. Особое внимание уделяется выработке умений и навыков общения в рамках официально-делового стиля.

2. МЕСТО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОП ВО

Учебная дисциплина "Деловое общение" относится к блоку 1 "Дисциплины (модули)" и входит в его вариативную часть.

2.1. Наименования предшествующих дисциплин

2.2. Наименование последующих дисциплин

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), СООТНЕСЕННЫЕ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

В результате освоения дисциплины студент должен:

№ п/п	Код и название компетенции	Ожидаемые результаты
1	ОК-5 способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	Знать и понимать: Знать особенности русского языка как средства общения и передачи информации; функциональные стили СРЛЯ и их особенности; основы эффективной речевой коммуникации нормативные словари и справочные издания по СРЛЯ; нормы литературного языка, качества хорошей речи; правила делового и речевого этикета с учетом его национальной специфики, этикетные формулы речи Уметь: Уметь строить высказывание и оформлять текст в соответствии с требованиями жанровой и стилистической разновидности данного текста; составлять и оформлять тексты личных документов; активно пользоваться речевыми конструкциями (языковыми формулами), характерными для конкретных ситуаций делового и научно-профессионального общения; уметь работать с нормативными словарями и справочниками; отбирать языковые средства в зависимости от целей и ситуации коммуникации; различать допустимый и ошибочный варианты; уметь видеть и исправлять ошибки в своей и чужой устной и письменной речи Владеть: Владеть нормами литературного языка в устной и письменной деловой и учебно-научной речи; навыками композиционного построения текста в зависимости от его функционально-стилистической принадлежности; владеть навыками профессионального общения, публичного выступления; культурой устной и письменной речи в ситуациях официального общения, а также навыками грамотного письма и говорения
2	ПК-4 способностью к проведению экспериментов по заданной методике, обработке и анализу полученных результатов с привлечением соответствующего математического аппарата	Знать и понимать: методики проведения экспериментов Уметь: обрабатывать и анализировать экспериментальные данные Владеть: навыками работы на компьютере

4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЗАЧЕТНЫХ ЕДИНИЦАХ И АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСАХ

4.1. Общая трудоемкость дисциплины составляет:

2 зачетные единицы (72 ак. ч.).

4.2. Распределение объема учебной дисциплины на контактную работу с преподавателем и самостоятельную работу обучающихся

Вид учебной работы	Количество часов	
	Всего по учебному плану	Семестр 2
Контактная работа	23	23,15
Аудиторные занятия (всего):	23	23
В том числе:		
практические (ПЗ) и семинарские (С)	18	18
Контроль самостоятельной работы (КСР)	5	5
Самостоятельная работа (всего)	49	49
ОБЩАЯ трудоемкость дисциплины, часы:	72	72
ОБЩАЯ трудоемкость дисциплины, зач.ед.:	2.0	2.0
Текущий контроль успеваемости (количество и вид текущего контроля)	КРаб (2), ПК1, ПК2	КРаб (2), ПК1, ПК2
Виды промежуточной аттестации (экзамен, зачет)	ЗЧ	ЗЧ

4.3. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам)

№ п/п	Семестр	Тема (раздел) учебной дисциплины	Виды учебной деятельности в часах/ в том числе интерактивной форме						Формы текущего контроля успеваемости и промежу- точной аттестации
			Л	ЛР	ПЗ	КСР	СР	Всего	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	2	Раздел 1 Модуль 1			8/7	3	26	37/7	
2	2	Тема 1.1 Язык и норма 1. Язык и норма 1. Предмет и задачи дисциплины. Средства общения между людьми. Язык. Русский язык. Литературный язык. Речь устная и письменная. Культура речи. Речевой этикет. Качества хорошей речи. Стартовый диктант. 2.Национальный язык. Нелитературные варианты языка. Функциональные стили. Научный стиль. 3. Стилистические пласты русской лексики. Системные отношения в лексике. Активный и пассивный словарный запас РЯ. 4. Нормы русского языка. Норма и ее характеристика, типы норм. Виды норм (императивная и диспозитивная). Кодификация норм. Типы словарей. Орфоэпическая норма. 5. Лексическая норма и культура речи. Фразеологизмы и их использование. Понятие о толковом словаре. 6. Лексическая норма и культура			8/7	3	26	37/7	

№ п/п	Семестр	Тема (раздел) учебной дисциплины	Виды учебной деятельности в часах/ в том числе интерактивной форме						Формы текущего контроля успеваемости и промежу- точной аттестации
			Л	ЛР	ПЗ	КСР	СР	Всего	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
		речи. Анализ типичных ошибок, связанных с нарушением лексических норм. 7. Грамматические нормы. Нормы орфографии и пунктуации. Принципы русской орфографии и пунктуации. Сложные случаи орфографии и пунктуации.							
3	2	Раздел 2 Модуль 2			2/2	2	2	6/2	
4	2	Тема 2.1 Культура деловой речи. Устная деловая речь. 2. Культура деловой речи. Устная деловая речь. 8. Устная деловая речь. Деловое общение, его формы. Официально- деловой стиль как основа языка делового общения. Формы устной деловой коммуникации. Случаи нарушения грамматических норм в устной деловой коммуникации.			2/2	2	2	6/2	ПК1
5	2	Раздел 3 Модуль 3			8		21	29	
6	2	Тема 3.1 Культура деловой речи. Деловая переписка. 3. Культура деловой речи. Деловая переписка. 9. Деловая переписка. Актуальность			8		21	29	ЗЧ, КРаб, ПК2

№ п/п	Семестр	Тема (раздел) учебной дисциплины	Виды учебной деятельности в часах/ в том числе интерактивной форме						Формы текущего контроля успеваемости и промежу- точной аттестации
			Л	ЛР	ПЗ	КСР	СР	Всего	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
		деловой переписки на современном этапе. Документ. Виды документов. Личные документы. Деловое письмо и его виды. Классификация деловой переписки и деловых писем Требования, предъявляемые к тексту делового письма. Общие требования к письменному тексту. Три принципа деловой переписки. 10. Наиболее распространённые ошибки в тексте делового письма и устной деловой речи: 1) Употребление и правописание сложных предлогов. 2) Употребление полной и краткой форм имён прилагательных и причастий. 3) Некоторые случаи согласования подлежащего со сказуемым. 4) Неправильное использование предлогов. 5) Употребление числительных. 11. Структура текста делового письма и его языковые особенности 1) Обращение в деловых письмах. 2) Начало письма, мотивы письма. Языковые формулы. 3) Аспект письма. 4) Заключительные слова. 5) Модели							

№ п/п	Семестр	Тема (раздел) учебной дисциплины	Виды учебной деятельности в часах/ в том числе интерактивной форме						Формы текущего контроля успеваемости и промежу- точной аттестации
			Л	ЛР	ПЗ	КСР	СР	Всего	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
		синтаксических конструкций в частных случаях. 6) Роль порядка слов в деловом письме 12. Формуляр. Реквизиты. Бланки. Требования к оформлению реквизитов документа в соответствии с ГОСТ(ом) Р 6.30 - 2003 1) Состав реквизитов документа, требования к оформлению реквизитов делового письма 2) Бланк и «рама» письма. 13. Правила употребления прописных и строчных букв при написании полных и кратких наименований организаций, высших учебных заведений наименований организаций, высших учебных заведений. 14. Тексты регламентированных деловых писем различных видов. Модели синтаксических конструкций и схемы составления. Тексты коммерческих деловых писем различных видов							
7		Всего:			18/9	5	49	72/9	

4.4. Лабораторные работы / практические занятия

Лабораторные работы учебным планом не предусмотрены.

Практические занятия предусмотрены в объеме 18 ак. ч.

№ п/п	№ семестра	Тема (раздел) учебной дисциплины	Наименование занятий	Всего часов/ из них часов в интерактивной форме
1	2	3	4	5
1	2	РАЗДЕЛ 1 Модуль 1 Тема: Язык и норма	Язык и норма Особенности устной и письменной коммуникации. Качества хорошей речи. Речевой этикет. Семинар в диалоговом режиме. Стартовый диктант. Функциональные стили: общие особенности, сферы употребления. Стилистические пласты русской лексики. Системные отношения в лексике. Дискуссия о причинах падения речевой культуры. Норма императивная и диспозитивная. Кодификация норм. Орфоэпическая норма. Лексическая норма. Случаи нарушения лексических норм и их выявление и исправление в тексте. Работа с толковым словарем. Круглый стол о проблемах и перспективах развития СРЛЯ. Морфологические и синтаксические нормы Анализ типичных ошибок, связанных с нарушением грамматических норм в языке деловых бумаг. Семинар в диалоговом режиме.	8 / 7
2	2	РАЗДЕЛ 2 Модуль 2 Тема: Культура деловой речи. Устная деловая речь.	Культура деловой речи. Устная деловая речь. Устная деловая речь. Случаи нарушения языковых норм в устной деловой коммуникации (анализ ошибок). Деловой этикет. Деловая игра «Собеседование»	2 / 2
3	2	РАЗДЕЛ 3 Модуль 3 Тема: Культура деловой речи. Деловая переписка.	Культура деловой речи. Деловая переписка. Деловая переписка. Оформление личных документов. Типичные лексические и грамматические ошибки в текстах деловых документов Сложные случаи правописания в деловой переписке. Анализ структуры делового письма. Составление делового письма. Модели синтаксических конструкций.	8
ВСЕГО:				18 / 9

4.5. Примерная тематика курсовых проектов (работ)

Курсовые работы (проекты) не предусмотрены.

5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Преподавание дисциплины «Деловое общение» осуществляется в форме практических занятий и самостоятельной работы студентов.

Занятия проводятся как с использованием традиционных технологий, таких, как анализ учебного материала, исправление своей и чужой устной и письменной речи в рамках деловой коммуникации, работа по образцу, так и с использованием интерактивных форм (например, семинар в диалоговом режиме, дискуссия, круглый стол или деловая игра) (см. Приложение 1 к РП)

Семинар – эффективная форма закрепления полученных по обсуждаемой проблеме знаний, видения этой проблемы в целом, осознания ее соотнесенности с другими темами в рамках целостной концепции курса. Семинары в диалоговом режиме предусматривают ответы на вопросы студентов, обсуждение конкретных проблем и ситуаций, что позволяет сфокусировать внимание аудитории на вопросах, вызывающих наибольший интерес. В ходе семинара студент учится публично выступать, видеть реакцию слушателей и логично, ясно, четко, грамотным литературным языком излагать свои мысли, приводить доводы, формулировать аргументы в защиту своей позиции. На семинаре студенты имеют возможность критически оценивать свои знания, учиться правильно излагать мысли, делать выводы о необходимости более углубленной и ответственной работы над обсуждаемыми проблемами

Дискуссия — это целенаправленное обсуждение конкретного вопроса, сопровождающееся обменом мнениями, идеями между двумя и более лицами. Задача дискуссии - обнаружить различия в понимании вопроса и в споре установить истину.

Метод дискуссии выступает базовым в системе интерактивных методов обучения, включаясь в каждый из них как необходимая составляющая. Вместе с тем, дискуссия может выступать и как самостоятельный метод интерактивного обучения, представленный множеством модификаций, различающихся способами организации процесса обсуждения.

Главный фактор для повышения эффективности любой дискуссии – это сопоставление различных позиций участников.

Во время дискуссии оппоненты могут либо дополнять друг друга, либо противостоять один другому. В первом случае больше будут проявляться качества, присущие диалогу, во втором – дискуссия будет носить характер спора, т.е. отстаивание своей позиции. Как правило, в дискуссии присутствуют оба эти элемента.

Круглый стол – это метод обучения, одна из организационных форм познавательной деятельности учащихся, позволяющая закрепить полученные ранее знания, восполнить недостающую информацию, сформировать умения решать проблемы, укрепить позиции, научить культуре ведения дискуссии. Характерной чертой круглого стола является сочетание тематической дискуссии с групповой консультацией.

Основной целью проведения круглого стола является выработка у учащихся профессиональных умений излагать мысли, аргументировать свои соображения, обосновывать предлагаемые решения и отстаивать свои убеждения. При этом происходит закрепление как представленной иными участниками круглого стола информации, так и информации, полученной обучающимся в процессе самостоятельной работы с дополнительным материалом при подготовке к круглому столу, а также выявление проблем и вопросов для обсуждения.

Важными задачами при организации «круглого стола» являются:

- обсуждение в ходе дискуссии одной-двух проблемных, острых ситуаций по данной теме;
- иллюстрация мнений, положений с использованием различных наглядных материалов (схемы, диаграммы, графики, аудио-, видеозаписи, фото-, кинодокументы);
- тщательная подготовка основных выступающих (не ограничиваться докладами, обзорами, а высказывать свое мнение, доказательства, аргументы).

Тренинг – это запланированный заранее процесс, цель которого - изменить знания или

поведение участников с помощью обучающего опыта. Он направлен на развитие навыков выполнения определенной деятельности или нескольких видов деятельности (например, нахождение, правильная квалификация и исправление ошибок в устной и письменной речи).

Деловая игра – это не просто совместное обучение, это обучение совместной деятельности, умениям и навыкам сотрудничества.

Специфика обучающих возможностей деловой игры как метода активного обучения состоит в следующем:

- процесс обучения максимально приближен к реальной практической деятельности руководителей и специалистов, что достигается путем использования в деловых играх моделей реальных социально-экономических отношений;

- метод деловых игр представляет собой специально организованную деятельность по активизации полученных теоретических знаний, переводу их в деятельностный контекст.

Самостоятельная работа студентов организована с использованием традиционных видов работы и интерактивных технологий. К традиционным видам работы относится изучение лекционного материала и выполнение отдельных заданий по учебным пособиям.

Интерактивный метод означает взаимодействие, нахождение в режиме беседы, диалога с кем-либо (например, компьютером) или кем-либо (человеком). К интерактивным технологиям относится взаимодействие студентов не только с преподавателем, но и друг с другом, а также работа в режиме онлайн (при наличии Интернета).

Используемая семинарско-зачетная система с пояснениями преподавателя в ходе практических занятий дает возможность сконцентрировать материал в блоки и преподносить его как единое целое, а контроль проводить по предварительной подготовке обучающихся.

Оценка полученных знаний, умений и навыков основана на модульно-рейтинговой технологии. Весь курс разбит на 3 раздела (2 модуля), представляющих собой логически заверченный объём учебной информации. Фонды оценочных средств освоенных компетенций включают как вопросы теоретического характера для оценки знаний, так и задания практического содержания (решение ситуационных задач, анализ конкретных ситуаций) для оценки умений и навыков. Теоретические знания проверяются путём применения таких организационных форм, как индивидуальные и групповые опросы, решение тестов с использованием компьютеров или на бумажных носителях.

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

№ п/п	№ семестра	Тема (раздел) учебной дисциплины	Вид самостоятельной работы студента. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы	Всего часов
1	2	3	4	5
1	2	РАЗДЕЛ 1 Модуль 1 Тема 1: Язык и норма	Язык и норма Работа над ошибками стартового диктанта. Повторение сложных случаев орфографии и пунктуации. См. Серпикова М.Б., Шехурдина Т.А. Орфография и пунктуация. Методические указания к самостоятельной работе студентов. – М.: МИИТ, 2011 Изучить разделы 2,3 темы девятой (стр. 198 -208) уч. пособия Серпикова М.Б. Русский язык и культура речи. – М.: МИИТ, 2008 и там же изучить раздел 6 темы седьмой (стр. 160-169), разделы 2,3 темы шестой (стр. 129-138). Сделать конспект указанных разделов. 1. Орфоэпическая норма. Правильно расставить ударения в словах и предложениях. Работа с орфоэпическим словарем русского языка под ред. Р.И. Аванесова. Выполнение заданий № 1-15 (стр. 5-8) пособия Серпикова М.Б., Терехова Г.И. Сборник практических заданий по дисциплине «Культура речи». – М.: МИИТ, 2005. 2. Изучить тему 4 «Лексикография» (стр. 71 – 81) уч. пос. Серпикова М.Б. Русский язык и культура речи. – М.: МИИТ, 2008 и выполнить задания 1 – 7, стр. 81. Найти примеры немотивированного употребления иноязычной лексики. Найти и объяснить случаи неправильного (неточного) употребления слов (синонимов, паронимов) и исправить предложения. Найти в микротекстах случаи тавтологии и плеоназма, исправить предложения. Найти и объяснить ошибки лексической сочетаемости слов (исправить). Объяснить ошибки на искажение и расширение фразеологизмов (исправить). См. вопросы и задания ко второй теме (стр. 41-42) учебного пособия М.Б. Серпиковой «Русский язык и культура речи». М., МИИТ, 2008 Морфологическая и синтаксическая норма. Выполнение тренировочных тестовых заданий по теме «Грамматические нормы» (раздел V, стр. 109 – 125 пособия Крупнова Е.Б., Серпикова М.Б., Туркина Л.П. Русский язык и культура речи: Практикум. – М.: МИИТ, 2007. Подготовиться к промежуточному контролю по теме «Нормы СРЛЯ»	26
2	2	РАЗДЕЛ 2 Модуль 2	Культура деловой речи. Устная деловая речь.	2

		Тема 1: Культура деловой речи. Устная деловая речь.	Изучить раздел 5 темы пятой в уч. пособии Серпикова М.Б. Русский язык и культура речи. – М.: МИИТ, 2008, выполнить задания № 12-16 на стр. 121. Изучить там же разделы 4,5 темы седьмой (стр. 150-160). Сделать конспект указанных разделов.	
3	2	РАЗДЕЛ 3 Модуль 3 Тема 1: Культура деловой речи. Деловая переписка.	Культура деловой речи. Деловая переписка. Проработать материал статьи «Русский стиль деловой переписки», ответить на вопросы к ней (см. уч.пособие И.А.Буровой «Деловая речь/ деловая переписка»- М. МИИТ-2010. стр. 7 -11) Составить личный документ (заявление, объяснительная записка, резюме, автобиография) Выполнить задания № 1 - 4 (из учебного пособия И.А.Буровой « Деловая речь, деловая переписка». М.МИИТ, 2010) Конспект раздела «Правила употребления прописных и строчных букв в некоторых случаях» (см. уч. пособие И.А.Буровой , стр.88 - 91) Выполнить задания № 5, 6 (см. там же) Уч. пособие И.А.Буровой «Деловая речь/деловая переписка» , стр. 64-75 – изучить, сделать конспект. Составление текстов различных видов писем по заданным ситуациям (параметрам) (задание № 8 из уч. пособия И.А.Буровой «Деловая речь/деловая переписка») Прочитать раздел «Коммерческое письмо» и выполнить задания к нему (И.А.Бурова. Деловая речь/деловая переписка. Ч.2. М.:МИИТ, 2012, стр.5 - 49) Прочитать раздел «Коммерческая переписка». Конспект следующих разделов: коммерческий запрос, оферта, претензия и ответы на соответствующие виды писем; тендер как вид делового письма (Т.М. Лагутина, Л.П. Шуко, Деловое письмо. Справочник. М- СПб, 2005 (стр. 124 -133)) Подготовиться к итоговому контролю.	21
ВСЕГО:				49

7. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

7.1. Основная литература

№ п/п	Наименование	Автор (ы)	Год и место издания Место доступа	Используется при изучении разделов, номера страниц
1	Деловая речь, деловая переписка – учебное пособие, ч1.	Бурова И.А.	М.,МИИТ, 2010, 0	Все разделы
2	Деловое общение: учебное пособие /СИ. Самыгин, А.М. Руденко.	Самыгин С. И.	— М. : КНОРУС, 2013., 0	Все разделы

7.2. Дополнительная литература

№ п/п	Наименование	Автор (ы)	Год и место издания Место доступа	Используется при изучении разделов, номера страниц
3	ГОСТ Р 6.30 -2003. Унифицированные системы организационно-распорядительной документации.		М.,2003, 0	Все разделы
4	Орфография и пунктуация. Методические указания к самостоятельной работе учащихся	М.Б. Серпикова,	М.: МИИТ, 2011, 0	Все разделы

8. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ "ИНТЕРНЕТ", НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Электронный ресурс Электронный адрес

Российская государственная библиотека им. В.И. Ленина: <http://www.rsl.ru>

электронная библиотека <http://elibrary.rsl.ru>

электронный каталог <http://www.rsl.ru/ru/s97/s339>

Поисковая система – Википедия – свободная энциклопедия <http://ru.wikipedia.org>

Электронная библиотека <http://lib.rus.ec>

<http://library.mii.ru/> - электронно-библиотечная система Научно-технической библиотеки МИИТ.

<http://rzd.ru/> - сайт ОАО «РЖД».

www.grammar.ru (культура письменной речи)

www.gramota.ru (русский язык для всех: словари, библиотека и т.п.)

www.ruslang.ru (лингвистический сайт института русского языка имени В.В. Виноградова)

www.slovari.ru (словари, справочные и грамматические материалы)

9. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ,

9. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ, ИСПОЛЪЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

Учебный процесс по дисциплине «Деловое общение» обеспечивается программами пакета Microsoft Office. При проведении промежуточной аттестации могут использоваться тесты в электронном виде с применением программы АСТ_SWAT.

10. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

При проведении практических занятий по дисциплине «Деловое общение» в учебных аудиториях необходимо наличие учебной доски, мела или маркера. Материально-техническое обеспечение дисциплины предполагает наличие в аудитории мультимедийного оборудования и доступа в Интернет. Промежуточная аттестация (вариант) может представлять собой компьютерное тестирование и проводиться в специализированных компьютерных классах с установленной программой АСТ_SWAT.

11. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Курс «Деловое общение» предполагает практические занятия. В ходе изучения дисциплины дважды в семестр проводится проверка знаний студентов по системе РИТМ и выполняется две контрольных работы. По окончании изучения дисциплины студенты сдают зачет. При этом учитываются результаты двух промежуточных контролей. В современном бизнесе часто приходится решать вопросы не только посредством деловых переговоров, но и посредством деловой переписки. С помощью деловых писем есть возможность общаться одновременно со множеством людей, при этом содержание переписки, в отличие от содержания встречи и телефонных разговоров, всегда фиксируется. Эти и некоторые другие преимущества делают деловое письмо важнейшим бизнес-инструментом, поэтому при изучении данного курса и при выполнении самостоятельной работы, на которую отводится почти половина учебного времени, рекомендуется этому аспекту уделить особое внимание. Прежде всего следует уяснить, какие реквизиты необходимы в деловом письме, каковы особенности оформления деловых писем, на каких письмах ставится печать, как убедить с помощью письма и как аргументировать свою точку зрения, как установить эмоциональный контакт с адресатом (это важно и в ситуации устного делового общения).

Только при регулярном посещении лекций и практических занятий и систематическом выполнении заданий вы сможете научиться логично и точно излагать свои мысли в ситуации устной и письменной деловой коммуникации, писать просто и понятно, проявлять вежливость и корректность, избегать многословия и ненужных штампов, выявлять ошибки в текстах деловых бумаг и недопускать их в своей речи (как устной, так и письменной), редактировать тексты, грамотно оформлять рубрикации, правильно и быстро составлять тексты деловых документов. Следует помнить, что деловое письмо – это инструмент деловой переписки, который играет важную роль на пути прекращения либо поддержания взаимовыгодных и дружеских отношений с партнерами, поставщиками, клиентами, сотрудниками. Грамотно составленное деловое письмо позволяет создать позитивный имидж организации. Схемы составления и образцы деловых регламентированных писем различных видов даны в учебном пособии Буровой И.А. «Деловая речь/ деловая переписка», имеющемся на кафедре. Эти материалы необходимо внимательно изучить при выполнении письменных заданий, связанных с

формальной и содержательной стороной деловых бумаг.

Кроме этого, на сайте <http://working-papers.ru/chto-takoe-delovoe-pismo.html> собраны образцы написания и оформления разных видов деловых писем.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1.

МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ЗАНЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ «РУССКИЙ ЯЗЫК И КУЛЬТУРА РЕЧИ» В ИНТЕРАКТИВНОЙ ФОРМЕ

1. Круглый стол

Тема: «От кого и от чего нужно защищать русский язык?»

(проводится как обобщающее занятие по окончании изучения курса; на подготовительном этапе даются вопросы для обдумывания и литература для самостоятельного изучения:

Кронгауз М. «Русский язык на грани нервного срыва». М.: АСТ, 2014; Валгина Н.С.

Активные процессы в современном русском языке. М., 2005)

Вопросы для обсуждения:

- По-прежнему ли наш родной язык является «великим и могучим» или он находится «на грани нервного срыва»?
- Как вы считаете, портим ли мы русский язык, употребляя заимствованные слова?
- Как вы относитесь к употреблению в СМИ жаргонизмов, просторечия, нецензурной лексики? Есть ли пределы «демократизации языка»?
- Какую роль в имидже человека играет его умение пользоваться родным языком?
- Существуют ли в современной коммуникации носители образцовой русской речи? Кто для вас является таким образцом?
- Можем ли мы повлиять на развитие современного русского языка?
- Откуда ждать помощи: от депутатов, лингвистов, журналистов, «граммар-наци»?
- Поможет ли принятие специальных законов улучшить качество русской речи?
- Чувствуете ли вы личную ответственность за судьбу родного языка?

2. Дискуссия

Тема: «Причины падения культуры речи и пути их преодоления»

Данная форма работы способствует углублению и расширению знаний студентов в области лингвистики, привлекает внимание учащихся к проблемам современного русского языка; ведение диалога благоприятно для усвоения и закрепления полученной ранее учебной информации, которая усваивается в ходе дискуссии углубленно за счет

- обмена информацией между участниками;
- поощряемых преподавателем разных подходов к одному и тому же предмету обсуждения;

- сосуществования различных, вплоть до противоположности, точек зрения;
- возможности критиковать и даже отвергать любое мнение;
- поиска группового соглашения в виде общего мнения и решения.

На подготовительном этапе дается список литературы для самостоятельного изучения:

Скворцов Л.И. Экология слова, или Поговорим о культуре русской речи. – М.: Просвещение, 2007; Кронгауз М. «Русский язык на грани нервного срыва». – М.: АСТ, 2014; Валгина Н.С. Активные процессы в современном русском языке. – М., 2005

Проведение дискуссии предполагает несколько этапов:

- 1-й этап – постановка и осмысление проблемы (задача дискуссии – выявить причины падения речевой грамотности и попытаться найти пути повышения речевой культуры);
- 2-й этап – генерирование вариантов решения проблемы (студенты выдвигают свои предложения, которые записываются на доске).

Исходя из специфики проблемы, определяются две группы вопросов: (1) причины падения речевой грамотности и (2) пути ее повышения.

Пример записи.

Причины падения речевой грамотности:

- Мало читают.
- Низкая речевая культура представителей СМИ.
- Студенты / носители языка не придерживаются норм ЛЯ.
- Люди в быту не придерживаются речевого этикета.

Пути повышения речевой грамотности:

- Надо больше читать художественную литературу.
- Повысить речевую культуру представителей СМИ.
- Повысить внимание к речи студентов.
- Проводить мероприятия с разъяснениями необходимости придерживаться речевых норм.

3-й этап – поиск аргументов в поддержку предложенных решений (группа делится на подгруппы по числу зафиксированных предложений; каждой группе отводится 8-10 мин. для поиска как можно большего числа аргументов в пользу доставшегося ей варианта, даже если подгруппе эти варианты не нравятся).

4-й этап – отбор наиболее аргументированных вариантов (на обсуждение аргументов отводится около минуты, т.к. требуется только определить, насколько реально осуществление высказанных идей).

5-й этап – критика отобранных решений (чем больше недостатков, неясностей будет выявлено, тем легче будет найти путь к решению проблемы) и отбор решений, наиболее устойчивых к критике.

Правила ведения полемики, с которыми студенты знакомятся заранее:

1. Я критикую идеи, а не людей.
2. Моя цель не в том, чтобы «победить», а в том, чтобы прийти к оптимальному решению.
3. Я побуждаю каждого к тому, чтобы участвовать в обсуждении и усваивать всю нужную информацию.
4. Я выслушиваю соображения каждого, даже если с ним не согласен.
5. Я пересказываю (перефразирую) то, что мне не вполне ясно.
6. Я сначала выясняю все идеи и факты, относящиеся к обеим позициям, а затем пытаюсь совместить их так, чтобы это совмещение давало новое понимание проблемы.
7. Я стремлюсь осмыслить и понять оба взгляда на проблему.
8. Я изменяю свою точку зрения, когда факты дают для этого ясное основание.

3. Деловая игра «Собеседование при устройстве на работу»

(проводится в рамках изучения темы «Официально-деловой стиль. Устная деловая речь. Деловой этикет» в группах направления подготовки «Управление персоналом»)
Деловая игра сочетает в себе качества игры и учебно-диагностического процесса,

представляет собой разновидность непродуктивной деятельности, главным мотивом которой есть не результат, а сам процесс.

Деловая игра опирается на теоретические знания и является логическим продолжением учебного процесса по закреплению изученного материала на практике.

Методика выполнения и порядок проведения деловой игры

Цель - приобретение будущими специалистами практических навыков для квалификационной оценки и профессиональной подготовки потенциальных сотрудников, навыков самостоятельного выработка оптимальных управленческих решений.

Задачи:

- 1) развитие коммуникативных навыков;
повышение интереса участников к учебному процессу через вовлеченность в решение организационных задач;
- 2) приобретение навыков решения проблем в условиях, максимально приближенных к реальной ситуации, выработки стратегии собственных действий.

Организация деловой игры включает в себя ряд аспектов.

- 1) подготовка игры,
- 2) формирование игровой группы,
- 3) руководство игрой, контроль за ее процессом,
- 4) подведение итогов и оценка результатов.

1. Подготовка игры.

На занятии, предшествующем данной деловой игре, студентам объясняются цель и задачи игры, рекомендуется литература, необходимая для самостоятельной подготовки студентов к игре. Студентам предлагается ответить на вопросы теста «Определение стиля собеседования», по результатам которого в дальнейшем группа делится на отдельные команды соответственно выбранному стилю проведения собеседования при приеме на работу. Оптимальный состав команды 5-6 человек. В каждой группе выбирается старший, который распределяет функциональные роли каждого члена своей команды: директор фирмы, менеджер по персоналу, руководитель функционального подразделения и т.д. Каждой команде необходимо подготовить «пакет документов» для проведения предстоящего оценочного собеседования. Данный «пакет» является домашней заготовкой и включает в себя материал проделанных ранее практических работ. В «пакет документов» входит:

- краткое описание фирмы (название, вид деятельности, организационно - правовая форма, организационная структура, список «сотрудников» с указанием должностей, заявленная вакансия, стиль проведения собеседования);
- объявление о вакансии;
- портрет кандидата;
- бланк оценки кандидата;
- перечень вопросов к кандидату (для каждого этапа собеседования);
- карточки для каждого сотрудника с указанием его имени и должности (бейджик);
- задания (для собеседования-«испытания»);

Подготовка к деловой игре включает групповую и самостоятельную работу студентов.

2. Формирование игровой группы.

Деятельность по формированию игровой группы предполагает оценку индивидуальных качеств обучаемых, степени их подготовленности к деловой игре, их игровой мотивации.

Цель игры должна соответствовать потребностям ее участников. Эффективность игры может быть резко снижена из-за участия в ней студентов, не владеющих в достаточной степени теоретическими знаниями. Таким студентам целесообразно предложить участвовать в игре в качестве соискателя на вакантную должность. В этом случае

домашней заготовкой будет служить составление резюме. Таким образом, будет применен дифференцированный подход, предотвращающий снижение мотивации и формальное участие данной категории игроков. По результатам теста (см. раздел «подготовка игры») студенты делятся на пять групп по стилю собеседования.

1. Собеседование - допрос.

Интервьюер проявляет постоянную активность, задает «закрытые вопросы», позволяет себе перебивать или обрывать собеседника намеренно, атмосфера собеседования официальная и крайне напряженная, все невербальное поведение интервьюера показывает превосходство над кандидатом. Цель - проверить кандидата на стрессоустойчивость и выявить характерный тип реакции на сложную межличностную ситуацию общения.

2. Собеседование - «игра в прятки» или «ежик в тумане».

Характеризуется явным стремлением запутать кандидата, сбить его с толку, постараться ничего не рассказать о своей компании, объясняя это сохранностью интересов фирмы от собеседника, намерения которого не ясны, а решение о его «допуске» в фирму еще не принято. Цель - заинтриговать кандидата, выявить стратегию поведения кандидата в ситуации неопределенности. Оптимально использование данного стиля в ситуации, когда кандидат явно не подходит или не нравится.

3. Собеседование - «песня».

После нескольких, чаще всего необязательных вопросов интервьюер начинает долго, подробно и пространно рассказывать о фирме, ее истории, планах, о должности, какие люди и как работают в фирме. Цель - привлечь кандидатов, не искушенных в поисках работы, заинтересовать кандидата и в то же время избежать приема на работу тех, чьи ожидания расходятся с возможностями фирмы.

4. Собеседование - испытание.

После нескольких обязательных вопросов кандидату предлагается решить некую профессиональную или поведенческую задачу. Такой стиль собеседования дает возможность достоверно проверить практические специальные навыки. Однако есть опасность отсеять хороших и перспективных специалистов, которым не хватает •-> специфических знаний или умений.

5. Собеседование - «партнерские переговоры».

Со стороны выглядит как диалог хороших знакомых, время для высказывания мнений распределено приблизительно одинаково. Преобладают вопросы «открытого» типа. Цель - получить о кандидате или компании как можно больше информации. Открытые вопросы часто звучат как продолжение к рассказу.

3. Руководство игрой, контроль за ее процессом.

Руководитель выполняет в организации игры следующие функции:

- формирует состав участников;
- готовит и адаптирует применительно к конкретным условиям базу данных для начального периода игры, устанавливает ее регламент;
- знакомит с условиями и правилами игры, консультирует участников;
- осуществляет текущий контроль за соблюдением правил игры;
- следит за соблюдением в процессе игры этических норм,
- следит за ориентацией игрового процесса на достижение поставленных целей, помогает выявлять и анализировать неэффективные способы действий;
- собирает по завершению игры рабочие документы и проверяет правильность их заполнения;
- оценивает результаты выполнения заданий, поведение участников, делает общие выводы, дает частные рекомендации конкретным участникам игры.

4. Подведение итогов деловой игры.

Подведение итогов и оценка результатов являются заключительным и чрезвычайно

важным для реализации целей моментом. В процессе оценки следует руководствоваться заранее установленными критериями. Грамотное подведение итогов должно помочь участникам игры адекватно оценить свои сильные и слабые стороны, утвердиться в собственном мнении, сделать соответствующие выводы относительно дальнейшего закрепления изученных образцов поведения и их внедрения в повседневную деятельность. При подведении итогов игры необходимо ранжировать ее участников в зависимости от достижений, анализировать и объяснять причины успеха или неуспеха. Важно, что в оценке каждого участника игры участвует вся группа. Итогом оценки является среднее значение выставленных в соответствии с критериями баллов. Подведение итогов есть результат совместной работы преподавателя и студентов. Критериями оценки служат следующие параметры:

- степень подготовленности к игре;
- актуальность подготовленных и задаваемых вопросов;
- соответствие стратегии поведения представленному стилю собеседования;
- культура речи;
- степень активности в работе коллектива фирмы;
- проявление коммуникативных навыков.

Исходные данные: раздаточный материал (приложения)

Приложение № 1. Причины, по которым кандидатам отказывают в работе после собеседования.

Приложение № 2. Этапы собеседования.

Приложение № 3. Защита от некорректных собеседников.

Ход игры.

Вводная часть. Преподаватель после приветствия объявляет тему и цель занятия, проводит жеребьевку с целью установить очередность выступления команд. Первая команда готовится к выступлению в течение 5-10 минут. Остальные студенты становятся зрителями-судьями. Им объясняются критерии выставления оценки. Время проведения вводной части-15 минут.

Основная часть. Руководитель фирмы проводит презентацию своей организации (домашняя заготовка), представляет сотрудников, заявляет вакансию, стиль проведения собеседования. Соискателем на вакантную должность может стать любой студент из числа зрителей. При прохождении собеседования кандидат представляет свое резюме, составленное ранее на практической работе. Зрители наблюдают за проведением собеседования согласно этапам. По окончании выступления преподаватель благодарит участников собеседования. Критические замечания со стороны зрителей во время выступления не допускаются. Далее происходит выступление других команд согласно жеребьевке. В случае если кандидат по какой-либо причине не соответствует требованиям вакансии, то возможно проведение еще одного собеседования. Выступление кандидата также оценивается. Время одного выступления - 15 минут.

Заключительная часть. Преподаватель благодарит всех за участие, предоставляет возможность желающим высказать свое мнение о ходе игры. Далее слово предоставляется участникам каждой команды для самооценки, проделанной работы. Последним подводит итог деловой игры преподаватель. Проводится обработка выставленных студентами оценок, выводится средний балл по каждому, объявляются оценки в том случае, если оценка преподавателя отличается от оценки, выставленной студентами, то в журнал выставляются обе оценки.

Общее время проведения деловой игры составляет 2-4 академических часа в аудитории и 2-3 часа самостоятельной подготовки студентов.

Тест «Определение стиля руководства»

Инструкция: Используя категории ответов «верно» и «неверно», ответить на вопросы.

1. Я рассматриваю интервью как возможность убедить себя и окружающих в достоинствах вашей компании.
2. Во время интервью большую часть времени говорю я.
3. В ходе собеседования кандидат должен продемонстрировать свои навыки, а моя задача – дать ему подходящее задание.
4. Не следует терять время собеседования на то, чтобы построить хорошие отношения с кандидатом.
5. Во время собеседования кандидат не должен задавать вопросов.
6. Я диктую правила игры, так как я хозяин положения.
7. Не следует рассказывать кандидату о компании во время первой встречи.
8. Только практические задания, которые я обязательно даю кандидату, помогают мне понять, тот ли он специалист, которого я ищу.
9. Я определяю правила игры во время собеседования, так как я отвечаю за качество подбора сотрудников.
10. Многие руководители срывают на кандидатах свое плохое настроение.
11. Первым делом кандидату надо рассказать о компании.
12. Моя роль на интервью - роль беспристрастного судьи.
13. Нельзя подробно отвечать на вопросы кандидата о фирме и должности.
14. Во время интервью я должен позаботиться об удобстве и раскрепощении кандидата.
15. В ходе беседы с кандидатом я чувствую себя более комфортно в роли равноправного партнера.
16. Я считаю, что кандидата во время интервью надо побольше проверять на стрессоустойчивость.
17. Моя основная задача - заинтересованность кандидата работой в нашей компании.
18. Практическое задание во время интервью - пустая трата времени, все равно навыки кандидат можно проверить только в ходе настоящей работы.

В графе «сумма» подсчитайте общий балл ответов «верно» и «неверно» в соответствии с распределением номеров вопросов по стилям интервью в колонках.

Стили

«Верно»

1 балл за №№ вопросов

«Неверно»

1 балл за №№ вопросов

Сумма

1. Допрос

1, 4, 6, 12, 13

2, 11, 14, 15

2. Игра в прятки

5, 7, 13

1,2,5,11,14,17

3. Соло

1,2,11,17

5,7,13,15,16

4. Испытание

3,8,9,12,16

1,5,15,18

5.Партнерские переговоры

9, 14, 15

1,2,4,5,7,10

Максимальный балл, полученный по каждому стилю, может быть 9, таким образом, по распределению суммы баллов, вы можете проверить, какой стиль собеседования для вас более привычен и комфортен. Чем больше сумма баллов, полученная по тому или иному

стилю, тем больше в вашем собственном способе проведения интервью элементов указанного стиля.

Причины, по которым кандидатам отказывают в работе после интервью

Отметьте те из причин, которые для вас являются основанием для отказа кандидату в работе:

- жалкий внешний вид,
- манеры всезнайки,
- неумение изъясняться: слабый голос, плохая дикция, грамматические ошибки,
- отсутствие плана карьеры: отсутствие четких целей и задач,
- недостаток искренности и уравновешенности,
- отсутствие интереса и энтузиазма,
- невозможность участия в делах помимо обусловленного графика,
- чрезмерная концентрация на деньгах: заинтересованность только в более высокой оплате,
- низкая успеваемость во время учебы,
- нежелание начать снизу: ожидает слишком многого и слишком быстро,
- стремление к самооправданию, уклончивость, ссылка на неблагоприятные факторы,
- недостаток такта,
- недостаточная зрелость,
- презрительные отзывы о предыдущих работодателях,
- недостаточное умение ориентироваться в обществе,
- выраженное нежелание учиться,
- недостаточная живость,
- нежелание смотреть в глаза интервьюеру,
- вялое, «рыбье» рукопожатие,
- нерешительность,
- бездельничанье во время отпуска, приоритет пляжных удовольствий,
- неудачная семейная жизнь,
- трения с родителями,
- неряшливое обращение,
- отсутствие целеустремленности (просто ищет местечко),
- желание получить работу на короткое время,
- мало чувства юмора,
- мало знаний по специальности,
- несамостоятельность (за него принимают решения родители или кто-либо другой),
- отсутствие интереса к компании или отрасли,
- подчеркивание того, с кем имеет знакомство,
- нежелание отправляться туда, куда потребуется,
- цинизм,
- низкий моральный уровень,
- лень,
- нетерпимость при сильно развитых предубеждениях,
- узость интересов,
- неумение ценить время (проводит много времени в кино),
- плохое ведение собственных финансовых дел,
- отсутствие интереса к общественной деятельности,
- неспособность воспринимать критику,
- отсутствие понимания ценности опыта,
- радикальность идей,
- опоздание на интервью без уважительной причины,
- отсутствие каких-либо сведений о компании,
- невоспитанность (не благодарит интервьюера за уделенное время),

- отсутствие вопросов о работе со стороны интервьюируемого,
- сильно давящий тип,
- неопределенность ответов на вопросы.

Приложение 1

Три этапа собеседования

1 ЭТАП

ШАГ 1 - установление контакта с собеседником.

2 ЭТАП

ШАГ 2 - получение и проверка необходимой информации о кандидате. ШАГ 3 - ответы на вопросы кандидата о фирме и должности.

3 ЭТАП

ШАГ 4 - подведение итогов и договоренность о дальнейших шагах. ШАГ 5 - завершение контакта с кандидатом.

Приложение 2

Дополнительная форма для фиксации информации о кандидате

Вербальная информация

Невербальная информация

«+»

«-»

Приложение 3

Защита от некорректных собеседников

Если собеседник...

То вы...

Постоянно переспрашивает, сбивая вас с темпа («Я этого не понимаю, объясните еще раз»)

«Вы скоро все поймете, надо просто внимательно слушать»

Постоянно намеренно неправильно цитирует великих, подкрепляя свои доводы, провоцирует вас его поправить

Цитируйте в ответ! Не пытайтесь поправлять, если неуверенны в своем знании цитаты, отметьте: «А мне по этому поводу вспомнилась другая цитата. . . »

Периодически прерывает вас («Вы это говорили», «Здесь все понятно», «С чего вы это взяли?»)

Выдержите паузу, после скажите: «Позвольте мне продолжить» или «Можно я закончу свою мысль?»

Обвиняет вас в незнании некоторых деталей, точных цифр

Заявите, что знаете все детали, но в данный момент хотите изложить только главное

Причисляет вас к определенной группе («Все вы такие», «Такие, как вы, всегда... думают, что...»)

Заявите о неуместности подобных обобщений («Разве все русские, как это принято пьют чай из самовара?...»)

Употребляет непонятные термины или иностранные слова

Восхититесь его эрудицией, попросите перевести названные иностранные слова

В жестах, мимике, словах выражает неуважение по отношению к вам

Максимально серьезно предложите рассматривать дело, проблему, а не личность оппонента

Уклоняется от предмета обсуждения

Остановите разговор, вернитесь к его началу, обратив особое внимание на тему обсуждения

Использует слухи, сплетни

Поинтересуйтесь: «Откуда эта информация?» или «Кто ее проверял?»

Список литературы

Пугачев В.П. Тесты, деловые игры, тренинги в управлении персоналом: Учебник для студентов вузов/В.П. Пугачев. – М.: Аспект Пресс, 2003. -с.285.Ковалева О.Е., Юферова К.Э. Лицом к лицу с будущим сотрудником: Как провести эффективное интервью при приеме на работу. – М.: Рольф, 2001. -288 с., с илл. Шапиро Сергей Александрович Основы управления персоналом в современных организациях: уник. подход, обеспечивающий эффектив. работу компании/С.А.Шапиро. – М.: ГроссМедиа,2007. – 248с.Базаров Т.Ю. Управление персоналом: Учеб. пособие для студ. сред. проф. учеб. заведений/Тахир Юсупович Базаров. – 3-е изд., стер. – М.: Издательский центр «Академия», 2005. – 224