

**ИНСТИТУТ ЗАКОНОВЕДЕНИЯ И УПРАВЛЕНИЯ ВПА**  
**КАФЕДРА ОБЩИХ ГУМАНИТАРНЫХ И СОЦИАЛЬНО-ПРАВОВЫХ ДИСЦИПЛИН**

**МЕТОДИЧЕСКИЕ И ИНЫЕ МАТЕРИАЛЫ**  
**ПО ДИСЦИПЛИНЕ «ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ»**

Направление подготовки: Управление персоналом  
(квалификация (степень): «бакалавр»)

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Тематические планы .....	3
2. Планы семинарских занятий .....	5
3. Задания для самостоятельной работы студентов.....	14
4. Перечень вопросов к зачету.....	22

## 1. Тематические планы

### ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН по дисциплине «Деловые коммуникации» для студентов очной формы обучения по направлению «Управление персоналом»

№ п/п	Наименование разделов и тем	Всего	Количество аудиторных часов				Самостоятельная работа	Примечание	
			Всего ауд. час.	Количество часов по видам занятий					
				лекции	Семина. занятия	Практич. занятия			Др. виды занятий
1	Общение и коммуникация. Психологические аспекты общения.	10	4	2	2			6	ОПК-6, ОПК-9
2	Структура и эффективность коммуникативного акта.	10	4	2	2			6	ОПК-9, ПК-28
3	Проявление индивидуальных особенностей личности в деловом общении. Конфликты в деловом общении.	9	2		2			7	ОПК-6, ОПК-9
4	Специфика организационных коммуникаций.	11	4	2	2			7	ОПК-9, ПК-28
5	Деловая беседа как основная форма делового общения.	11	4	2	2			7	ОПК-6, ОПК-9, ПК-28
6	Деловые переговоры.	11	4	2	2			7	ОПК-6, ОПК-9, ПК-28
7	Подготовка и проведение деловых совещаний, презентаций.	11	4	2	2			7	ОПК-6, ОПК-9, ПК-28
8	Деловая переписка и культура телефонного общения.	11	4	2	2			7	ОПК-6, ОПК-9, ПК-28
9	Этика делового общения. Имидж делового человека.	8	2	2				6	ОПК-6, ОПК-9,

10	Культура поведения делового человека в условиях мультинациональных компаний.	9	2		2			7	ОПК-6, ОПК-9, ПК-28
11	Синтоническая модель общения	7						7	ОПК-6 ОПК-9
	<b>Всего</b>	<b>108</b>	<b>34</b>	<b>16</b>	<b>18</b>			<b>74</b>	
	<b>Зачет</b>								

**ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН**  
по дисциплине «Деловые коммуникации»  
для студентов  
заочной формы обучения по направлению  
«Управление персоналом»

№ п/п	Наименование разделов и тем	Всего	Количество аудиторных часов				Самостоятельная работа	Примечание	
			Всего ауд. час.	Количество часов по видам занятий					
				лекции	Семина. занятия	Практич. занятия			Др. виды занятий
1	Общение и коммуникация. Психологические аспекты общения.	10	1	1			9	ОПК-6, ОПК-9	
2	Структура и эффективность коммуникативного акта.	10	1	1			9	ОПК-9, ПК-28	
3	Проявление индивидуальных особенностей личности в деловом общении. Конфликты в деловом общении.	11	2		2		9	ОПК-6, ОПК-9	
4	Специфика организационных коммуникаций.	13	4	2	2		9	ОПК-9, ПК-28	
5	Деловая беседа как основная форма делового общения.	11	2		2		9	ОПК-6, ОПК-9, ПК-28	
6	Деловые переговоры.	9					9	ОПК-6, ОПК-9, ПК-28	

7	Подготовка и проведение деловых совещаний, презентаций.	9						9	ОПК-6, ОПК-9, ПК-28
8	Деловая переписка и культура телефонного общения.	11	2		2			9	ОПК-6, ОПК-9, ПК-28
9	Этика делового общения. Имидж делового человека.	8						8	ОПК-6, ОПК-9,
10	Культура поведения делового человека в условиях мультинациональных компаний.	8						8	ОПК-6, ОПК-9, ПК-28
11	Синтоническая модель общения	8						8	ОПК-6 ОПК-9
	<b>Всего</b>	<b>108</b>	<b>12</b>	<b>4</b>	<b>8</b>			<b>96</b>	
	<b>Зачет</b>								

## 2. Планы семинарских занятий

### Очная форма обучения Семинарское занятие №1

**Тема:** Общение и коммуникация. Психологические аспекты общения (2)

Вопросы для обсуждения:

1. Понятие коммуникации и коммуникантов. Соотношение понятий «общение» и «коммуникация».
2. Виды коммуникаций: официальные и неофициальные, личные и массовые, устные и письменные и др.
3. Функции общения: прагматическая, формирующая, подтверждения, организации и поддержания межличностных отношения, внутриличностная.
4. Психологические аспекты общения: коммуникативный.
5. Психологические аспекты общения: интерактивный.
6. Психологические аспекты общения: перцептивный.
7. Невербальные средства общения и значение в процессе коммуникации.

Литература

#### 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»

#### Дополнительная литература

1. Бишоф, Анита. Секреты эффективного делового общения.: Рекомендации/ А. Бишоф, К.Бишоф.-М.:Омега-Л,2012.-127с.

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. 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»

4. 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»

5. Папкова, О.В. Деловые коммуникации: учебник/ О.В. Папкова/ Вузовский учебник, НИЦ ИНФРА-М, 2014. – 160 с.

### **Семинарское занятие №2**

**Тема:** Структура и эффективность коммуникативного акта (2)

Вопросы для обсуждения:

1. Структура процесса коммуникации. Элементы коммуникационного процесса.

2. Модель коммуникативного процесса Лассуэлла.

3. Речевое общение. Язык и речь. Устная и письменная речь. Признаки речевой коммуникации: условия общения, количество участников, цель общения, характер ситуации.

4. Коммуникативная компетентность. Коммуникативная установка партнера.

### **Литература**

#### **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»

#### **Дополнительная литература**

1. Бишоф, Анита. Секреты эффективного делового общения.: Рекомендации/ А. Бишоф, К.Бишоф.-М.:Омега-Л,2012.-127с.

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. 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»

4. 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»

5. Папкина, О.В. Деловые коммуникации: учебник/ О.В. Папкина/ Вузовский учебник, НИЦ ИНФРА-М, 2014. – 160 с.

### **Семинарское занятие №3**

**Тема:** Проявление индивидуальных особенностей личности в деловом общении. Конфликты в деловом общении (2)

Вопросы для обсуждения:

1. Психологические типы людей.
2. Психологическая совместимость в деловом общении.
3. Понятие эффективного для организации поведения. Детерминация поведения. Стереотипы поведения. Манипулятор и актуализатор.
4. Типы поведения человека в организации.
5. Основные понятия: участники, оппонент, инцидент, объект, конфликтная ситуация. Типы конфликтов.
6. Конфликтные ситуации деловых коммуникаций.
7. Методы предотвращения и разрешения конфликтных ситуаций в деловых коммуникациях.

### **Литература**

#### **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»

#### **Дополнительная литература**

1. Бишоф, Анита. Секреты эффективного делового общения.: Рекомендации/ А. Бишоф, К.Бишоф.-М.:Омега-Л,2012.-127с.

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. 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»

4. 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»

5. Папкина, О.В. Деловые коммуникации: учебник/ О.В. Папкина/ Вузовский учебник, НИЦ ИНФРА-М, 2014. – 160 с.

### **Семинарское занятие №4**

**Тема:** Специфика организационных коммуникаций (2)

Вопросы для обсуждения:

1. Понятие и виды организационных коммуникаций.
2. Специфика коммуникаций в организации.
3. Понятие и виды коммуникационных сетей в организации.
4. Повышение эффективности коммуникаций в организации.

#### Литература

##### 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»

##### Дополнительная литература

1. Бишоф, Анита. Секреты эффективного делового общения.: Рекомендации/ А. Бишоф, К.Бишоф.-М.:Омега-Л,2012.-127с.

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. 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»

4. 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»

5. Папкова, О.В. Деловые коммуникации: учебник/ О.В. Папкова/ Вузовский учебник, НИЦ ИНФРА-М, 2014. – 160 с.

##### Семинарское занятие №5

**Тема:** Деловая беседа как основная форма делового общения (2)

Вопросы для обсуждения:

1. Понятие деловой беседы, ее функции: координирование, контроль, стимулирование, поддержание.
2. Характеристика этапов деловой беседы: начало беседы: информирование партнеров; аргументирование выдвигаемых положений; принятие решения; завершение беседы.
3. Способы начать беседу. Вопросы собеседников и их психологическая сущность: закрытые, открытые, риторические, переломные, вопросы для обдумывания.
4. Замечания собеседника и их парирование. Виды замечаний.
5. Психологические приемы повышения эффективности деловой беседы.
6. Правила употребления комплиментов.



## Литература

### 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»

### Дополнительная литература

1. Бишоф, Анита. Секреты эффективного делового общения.: Рекомендации/ А. Бишоф, К.Бишоф.-М.:Омега-Л,2012.-127с.

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. 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»

4. 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»

5. Папкова, О.В. Деловые коммуникации: учебник/ О.В. Папкова/ Вузовский учебник, НИЦ ИНФРА-М, 2014. – 160 с.

### Семинарское занятие №6

#### Тема: Деловые переговоры (2)

Вопросы для обсуждения:

1. Функции переговоров. Этапы подготовки и проведения переговоров.
2. Правила подготовки к переговорам. Организация переговоров.
3. Тактика и стратегия переговоров. Размещение участников.
4. Принципиальные переговоры.
5. Правила и приемы аргументации и убеждения. Виды аргументов: сильные, слабые, несостоятельные.
6. Национально-психологические особенности разных народов и различные модели поведения на переговорах.

## Литература

### 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»

### Дополнительная литература

1. Бишоф, Анита. Секреты эффективного делового общения.: Рекомендации/ А. Бишоф, К.Бишоф.-М.:Омега-Л,2012.-127с.

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. 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»

4. 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»

5. Папкова, О.В. Деловые коммуникации: учебник/ О.В. Папкова/ Вузовский учебник, НИЦ ИНФРА-М, 2014. – 160 с.

### **Семинарское занятие №7**

**Тема:** Подготовка и проведение деловых совещаний, презентаций (2)

Вопросы для обсуждения:

1. Цель и методы совещаний.
2. Формы поведения участников на собрании: конструктивная роль, роль способствующая ходу собрания, отрицательная роль.
3. Этапы делового совещания: постановка вопроса; формирование мнения о путях решения вопроса; принятие решения.
4. Особенности подготовки к выступлению.
5. Барьеры для удачного выступления. Речевые ошибки и их виды.
6. Риторические приемы в публичном выступлении.
7. Способы привлечения внимания слушателей.
8. Психолого-дидактические принципы речевого воздействия: доступность, ассоциативность, экспрессивность, интенсивность.

Литература

#### **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»

#### **Дополнительная литература**

1. Бишоф, Анита. Секреты эффективного делового общения.: Рекомендации/ А. Бишоф, К.Бишоф.-М.:Омега-Л,2012.-127с.

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. 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»

4. 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»

5. Папкова, О.В. Деловые коммуникации: учебник/ О.В. Папкова/ Вузовский учебник, НИЦ ИНФРА-М, 2014. – 160 с.

### Семинарское занятие №8

**Тема:** Деловая переписка и культура телефонного общения (2)

Вопросы для обсуждения:

1. Основные этикетные нормы в деловом общении.
2. Этикетные требования к деловой переписке. Общие правила.
3. Типы деловых писем: резюме и письмо с просьбой о приеме на работу, письмо-заявление об уходе, рекомендательное письмо, письмо-отказ, письмо-запрос о ходе исполнения дела, письмо-напоминание, письмо-уведомление, письмо-благодарность, визитная карточка.
4. Правила составления резюме.
5. Основные правила общего и делового телефонного этикета.

Литература

#### 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»

#### Дополнительная литература

1. Бишоф, Анита. Секреты эффективного делового общения.: Рекомендации/ А. Бишоф, К.Бишоф.-М.:Омега-Л,2012.-127с.

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. 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»

4. 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»

5. Папкова, О.В. Деловые коммуникации: учебник/ О.В. Папкова/ Вузовский учебник, НИЦ ИНФРА-М, 2014. – 160 с.

### Семинарское занятие №9

**Тема:** Этика делового общения. Имидж делового человека (2)

Вопросы для обсуждения:

1. Этикет как феномен культуры. «Противоречие» между этикой и бизнесом.
2. Основные принципы этикета.
3. Деловой этикет. Деловой протокол.
4. Речевая культура. Основные правила речевой культуры.
5. Имидж делового человека. Практическое назначение имиджа.
6. Культура и социально-психологический климат в организации. Имидж руководителя и персонала.
7. Особенности национальных традиций в области этикета.

Литература

#### 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»

#### Дополнительная литература

1. Бишоф, Анита. Секреты эффективного делового общения.: Рекомендации/ А. Бишоф, К.Бишоф.-М.:Омега-Л,2012.-127с.
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. 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»
4. 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»
5. Папкина, О.В. Деловые коммуникации: учебник/ О.В. Папкина/ Вузовский учебник, НИЦ ИНФРА-М, 2014. – 160 с.

### Семинарское занятие №10

**Тема:** Культура поведения делового человека в условиях мультинациональных компаний (2)

Вопросы для обсуждения:

1. Этика делового общения «по вертикали» и «по горизонтали». Принципы международного бизнеса.
2. Глобализация и деловые коммуникации. Факторы международной среды, влияющие на деловые коммуникации и организационную культуру компаний.

3. Особенности национальных традиций в области этикета. Национально-психологические особенности разных народов и различные модели поведения на переговорах.

4. Стратегии управления межкультурными различиями: игнорирование, минимизация, максимальное использование.

#### Литература

##### 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»

##### Дополнительная литература

1. Бишоф, Анита. Секреты эффективного делового общения.: Рекомендации/ А. Бишоф, К.Бишоф.-М.:Омега-Л,2012.-127с.

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. 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»

4. 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»

5. Папкова, О.В. Деловые коммуникации: учебник/ О.В. Папкова/ Вузовский учебник, НИЦ ИНФРА-М, 2014. – 160 с.

#### Заочная форма обучения

##### Семинарское занятие №1

**Тема:** Проявление индивидуальных особенностей личности в деловом общении. Конфликты в деловом общении (2)

Вопросы для обсуждения:

1. Психологические типы людей.
2. Психологическая совместимость в деловом общении.
3. Понятие эффективного для организации поведения. Детерминация поведения. Стереотипы поведения. Манипулятор и актуализатор.
4. Типы поведения человека в организации.
5. Основные понятия: участники, оппонент, инцидент, объект, конфликтная ситуация. Типы конфликтов.
6. Конфликтные ситуации деловых коммуникаций.
7. Методы предотвращения и разрешения конфликтных ситуаций в деловых коммуникациях.

## Литература

### 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»

### Дополнительная литература

1. Бишоф, Анита. Секреты эффективного делового общения.: Рекомендации/ А. Бишоф, К.Бишоф.-М.:Омега-Л,2012.-127с.

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. 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»

4. 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»

5. Папкова, О.В. Деловые коммуникации: учебник/ О.В. Папкова/ Вузовский учебник, НИЦ ИНФРА-М, 2014. – 160 с.

### Семинарское занятие №2

**Тема:** Специфика организационных коммуникаций (2)

Вопросы для обсуждения:

1. Понятие и виды организационных коммуникаций.
2. Специфика коммуникаций в организации.
3. Понятие и виды коммуникационных сетей в организации.
4. Повышение эффективности коммуникаций в организации.

## Литература

### 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»

### Дополнительная литература

1. Бишоф, Анита. Секреты эффективного делового общения.: Рекомендации/ А. Бишоф, К.Бишоф.-М.:Омега-Л,2012.-127с.

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. 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»

4. 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»

5. Папкова, О.В. Деловые коммуникации: учебник/ О.В. Папкова/ Вузовский учебник, НИЦ ИНФРА-М, 2014. – 160 с.

### **Семинарское занятие №3**

**Тема:** Деловая беседа как основная форма делового общения (2)

Вопросы для обсуждения:

1. Понятие деловой беседы, ее функции: координирование, контроль, стимулирование, поддержание.

2. Характеристика этапов деловой беседы: начало беседы: информирование партнеров; аргументирование выдвигаемых положений; принятие решения; завершение беседы.

3. Способы начать беседу. Вопросы собеседников и их психологическая сущность: закрытые, открытые, риторические, переломные, вопросы для обдумывания.

4. Психологические приемы повышения эффективности деловой беседы.

5. Правила употребления комплиментов.

Литература

#### **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»

#### **Дополнительная литература**

1. Бишоф, Анита. Секреты эффективного делового общения.: Рекомендации/ А. Бишоф, К.Бишоф.-М.:Омега-Л,2012.-127с.

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. 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»

4. 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»

5. Папкина, О.В. Деловые коммуникации: учебник/ О.В. Папкина/ Вузовский учебник, НИЦ ИНФРА-М, 2014. – 160 с.

#### **Семинарское занятие №4**

**Тема:** Деловая переписка и культура телефонного общения (2)

Вопросы для обсуждения:

1. Основные этикетные нормы в деловом общении.
2. Этикетные требования к деловой переписке. Общие правила.
3. Типы деловых писем: резюме и письмо с просьбой о приеме на работу, письмо-заявление об уходе, рекомендательное письмо, письмо-отказ, письмо-запрос о ходе исполнения дела, письмо-напоминание, письмо-уведомление, письмо-благодарность, визитная карточка.
4. Правила составления резюме.
5. Основные правила общего и делового телефонного этикета.

Литература

#### **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»

#### **Дополнительная литература**

1. Бишоф, Анита. Секреты эффективного делового общения.: Рекомендации/ А. Бишоф, К.Бишоф.-М.:Омега-Л,2012.-127с.

2. 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»

3. 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»

4. 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»

5. 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»

6. Папкина, О.В. Деловые коммуникации: учебник/ О.В. Папкина/ Вузовский учебник, НИЦ ИНФРА-М, 2014. – 160 с.

### **3. Задания для самостоятельной работы студентов**

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 — видеомagneфонная 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 тугой 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, звучания 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).

#### **4. Перечень вопросов к зачету**

1. Общение и коммуникация: определение и соотношение понятий.
2. Основные виды общения.
3. Основные функции коммуникативного процесса.
4. Причины плохой коммуникации в организации.
5. Вербальные и невербальные средства общения.
6. Основные стороны общения.
7. Основные типы и этапы общения.
8. Барьеры непонимания и их виды.
9. Перцептивная сторона общения. Механизмы социальной перцепции.
10. Интерактивная сторона общения.
11. Влияние темперамента на процесс общения.
12. Характер и способности в деловом общении.
13. Конфликт в деловом общении.
14. Понятие психологической совместимости и несовместимости.
15. Признаки коммуникативной компетентности.
16. Коммуникативные сети.



17. Наиболее распространенные акцентуации характера. Основные проявления.
18. Тенденции взаимоотношений между людьми разных психологических типов.
19. Стереотипы поведения в организации.
20. Виды конфликтов в деловых отношениях.
21. Методы предотвращения и разрешения конфликтных ситуаций.
22. Классификация переговоров: по цели, характеру, сфере проведения.
23. Этапы подготовки и проведения переговоров.
24. Тактика и стратегия ведения переговоров.
25. Специфика деловых совещаний.
26. Деловая беседа.
27. Правила аргументации и убеждения. (Правила Гомера, Сократа, Паскаля и др.).
28. Презентация как вид делового общения.
29. Общие понятия об этике и этикете делового общения.
30. «Противоречие» между деловыми интересами и этическими нормами.
31. Этика делового общения начальника и подчиненного.
32. Значение речевого этикета.
33. Национальные особенности этикета.
34. Основные этикетные формулы и клише в деловом общении.
35. Форма и виды делового письма.
36. Специфика деловых отношений в группе.
37. Виды вопросов и ответов в деловом общении.
38. Деловая беседа: понятие, функции, фазы.
39. Приемы повышения эффективности делового общения
40. Правила подготовки публичного выступления.
41. Деловая переписка, основные правила.
42. Основные правила общего и делового телефонного этикета.
43. Понятие и структура имиджа делового человека.
44. Особенности межкультурных деловых коммуникаций.
45. Виды слушания.
46. Репрезентативная система человека и ее определение.
47. Технологии эффективного взаимодействия.

### **Основная литература**

Титова, Л.Г. Технологии делового общения : учеб. пособие / Л.Г. Титова .— М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2015 .— ISBN 978-5-238-01347-3

<http://rucont.ru/efd/352665>

Чернышова, Л.И. Деловое общение : учеб. пособие / Л.И. Чернышова .— М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2015 .— ISBN 978-5-238-01455-5

<http://rucont.ru/efd/351771>

### **Дополнительная литература**

1. Бишоф, Анита. Секреты эффективного делового общения.: Рекомендации/ А. Бишоф, К.Бишоф.-М.:Омега-Л,2012.-127с.
2. Дёлц, Сюзанна. Как добиться признания.: Рекомендации/Э.Г.Фелау.- М.:Омега-Л,2012.-127с.
3. Карнеги, Дейл. Как перестать беспокоиться и начать жить./Д.Карнеги.- М.:Русская тройка,1989.-77с.
4. Карнеги, Дейл. Как вырабатывать уверенность в себе и влиять на людей, выступая публично./Д.Карнеги.-М.:Русская тройка,1989.-70 с.
5. Когда стресс не приносит горя.: Практическое пособие/Х. Линдеман, Г. Селье.- М. :Общество Красного Креста России,1992.-158с.
6. Психология.: Учебник/ Под.ред. В.А.Сластенина, А.С. Обухова.-М.: Юрайт, 2015.-530 с.
7. Розанова, В.А. Психология управления.:Учебное пособие/В.А. Розанова.- М. :Альфа-Пресс,2009.-384с.
8. Фелау, Эберхард Г. Конфликты на работе. Как их распознать, разрешить, предотвратить.:Рекомендации/Э.Г. Фелау.-М.:Омега-Л,2013-127с.
9. Фон Каниц, Аня. EQ управление эмоциями.:Рекомендации/А. фон Каниц.-М.:Омега-Л,2013.-127с. .-ISBN 9785370024637:100.00
10. Папкина, О.В. Деловые коммуникации: учебник/ О.В. Папкина/ Вузовский учебник, НИЦ ИНФРА-М, 2014. – 160 с.

### **Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети**

#### **«Интернет»**

1. Педагогическая библиотека  
<http://www.pedlib.ru/katalogy/katalog.php?id=1&page=1>
2. Периодические издания по психологии  
[http://psyjournals.ru/kip/2011/n3/47959\\_full.shtml](http://psyjournals.ru/kip/2011/n3/47959_full.shtml)
3. Портал психологических изданий  
[http://psyjournals.ru/journal\\_catalog/index.shtml](http://psyjournals.ru/journal_catalog/index.shtml)