

МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«СМОЛЕНСКАЯ ГОСУДАРСТВЕННАЯ СЕЛЬСКОХОЗЯЙСТВЕННАЯ АКАДЕМИЯ»

КАФЕДРА УПРАВЛЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВОМ

Андреюк О.Е.

## **ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ**

методические рекомендации  
для организации самостоятельной работы студентов

Смоленск 2018

УДК 159.9:334(075.5)

ББК 88.50я81

А65

**Андреюк О.Е.**

Деловое общение: методические рекомендации для организации самостоятельной работы студентов / О.Е. Андреюк – Смоленск: ФГБОУ ВО Смоленская ГСХА, 2018. - 42 с.

Методические рекомендации подготовлены в соответствии с требованиями федеральных государственных образовательных стандартов, предназначены для бакалавров, обучающихся по всем направлениям подготовки, изучающих курс "Деловое общение"

Печатается по решению Методического совета ФГБОУ ВО Смоленская ГСХА (протокол № 3 от 4 мая 2018 года)

© Андреюк О.Е., 2018

© Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Смоленская государственная сельскохозяйственная академия», 2018

## СОДЕРЖАНИЕ

1. ОРГАНИЗАЦИОННЫЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ИЗУЧЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ ДИСЦИПЛИНЫ	6
3. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОРГАНИЗАЦИИ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ	10
3.1 Виды самостоятельной работы	10
3.2 Формы самостоятельной работы	11
4. СИСТЕМА КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ	18
4.1 Текущий контроль	18
4.1.1 Порядок начисления баллов	18
4.1.2 Семинары	20
4.1.3 Рефераты	24
4.2.4 Тест	28
4.2 Промежуточный контроль	32
5. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	36
ГЛОССАРИЙ	37
ПРИЛОЖЕНИЯ	42

# 1. ОРГАНИЗАЦИОННЫЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ИЗУЧЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

## Цель и задачи дисциплины

Цель: изучение теории и практики делового общения для обеспечения овладения студентами знаний и навыков в области делового общения, необходимых для успешной профессиональной деятельности.

В ходе изучения дисциплины ставятся и решаются следующие задачи:

- раскрыть содержание, специфику, структуру делового общения;
- сформировать умение пользоваться основными способами и приёмами деловой коммуникации;
- изучение основных форм делового общения и психологических приемов конструктивного их ведения
- развитие практических навыков ведения деловых бесед, переговоров, споров с позиции речевых, логических и психологических основ;
- сформировать навыки соблюдения этических норм общения
- формирование у студентов комплекса теоретических знаний о культуре устной деловой речи.

В результате освоения дисциплины студент должен выполнить требования к **уровню освоения содержания дисциплины**.

### **знать:**

- теоретические основы делового общения, его принципы, свойства, средства и методы;
- основные психологические типы личности и особенности их проявления в деловом общении;
- особенности вербальной и невербальной коммуникации;
- основы коммуникационного процесса в организации, потенциальные преграды и помехи в деловом общении;
- особенности, принципы и закономерности проведения публичных выступлений, деловых переговоров, совещаний, телефонных переговоров, деловой переписки, электронных коммуникаций.
- особенности стиля изложения, структуру и язык документа;
- основы деловой этики, этикета и культуры делового общения;
- социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия

### **уметь:**

- применять практические навыки для подготовки и проведения делового общения: совещаний, деловых переговоров, деловой переписки, делового разговора по телефону и поддерживать электронные коммуникации;
- грамотно вести прием посетителей

- организовать взаимодействие с клиентами и партнерами в процессе решения задач;

- уметь анализировать проведенную деловую коммуникацию с целью критической оценки своего поведения и учета совершенных ошибок;

- использовать знания в области проведения деловых коммуникаций для реализации профессиональных навыков

**владеть:**

- способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия

- основными приемами и технологиями ведения делового разговора, переговоров, споров;

- основными навыками и процедурами, способами анализа проблем, обсуждаемых в процессе деловых переговоров;

- нормативными правилами и регламентом оформления деловой переписки, протокольными правилами организации деловых встреч, переговоров;

- техникой активного слушания, правилами делового этикета, навыками публичного выступления

## **2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **Раздел 1 Деловое общение как социально-психологическая категория**

**Цели:** - сформировать представление о теории делового общения; - приобрести знания о содержании делового общения; - приобрести знания о социально-психологических аспектах делового общения

**Задачи:** - изучить теории и концепции делового общения; - изучить сущность, цели, задачи, функции, характеристики, типологию и структуру делового общения; - изучить социально-психологические аспекты делового общения

**Результаты обучения:** знание теории и концепции делового общения; сущности, целей, задач, функций, характеристик, типологии и структуры делового общения; социально-психологические аспекты делового общения.

### **Перечень учебных элементов раздела:**

#### **Тема 1. Теории и концепции делового общения**

Предмет курса, основные понятия и определения.

Основные теории общения. Социологические и социально-психологические теории межличностного общения и коммуникации (социального обмена, символического интеракционизма, «управления впечатлениями», психоанализа).

Философское осмысление феномена общения в истории человеческой мысли. Проблема общения в западной культуре XX века. XX век как век «антропологической философии». Экзистенциалистская и персоналистская парадигма осмысления человеческой коммуникации. Феноменологическая концепция проблем человеческого общения. Проблематика общения в концепции классического психоанализа. Социобиологическая, этологическая трактовка общения.

#### **Тема 2. Общение: его сущность и характеристики**

Понятие общения. Особенности делового общения. Цели общения. Структура общения: коммуникативная, интерактивная, перцептивная стороны общения

Основные функции общения: контактная, информационная, побудительная, координационная, понимания, функция установления отношений, функция оказания влияния

Виды общения: вербальное общение; невербальное общение; экстра-сенсорное общение. Уровни общения: макроуровень, мезауровень, микроуровень

Типология общения (классификации Э.Берна, Н. Сагатовского и др.).

Характеристики делового общения: предметно-целевое содержание коммуникации, соблюдение формально-ролевых принципов взаимодействия, взаимозависимость участников деловой коммуникации, коммуникативный контроль, формальные, конвенциональные, эмоциональные и ситуативные ограничения. Влияние организационной структуры предприятия на характер деловых отношений.

Основные принципы делового общения «сверху-вниз», «по горизонтали».

### **Тема 3. Социально-психологические аспекты делового общения**

Взаимопонимание как основа и цель делового общения. Уровни понимания и непонимания.

Внешние и внутренние барьеры. Психологические, эмоциональные и т.п. барьеры. Преодоление коммуникативных барьеров: способы и приемы.

Деловое общение как восприятие людьми друг друга. Детерминанты межличностного восприятия. Атрибуции (приписывание) как источник ошибок при восприятии. Способы приписывания: «проекция», «эхо», «вера в первый взгляд». Личностная, объектная и обстоятельственная атрибуция. «Эффекты» межличностного восприятия (галлоэффект, новизны и первичности, стереотипизации).

*Визуальное восприятие компонентов общения:* специфики контакта глазами, кинесики (жесты), мимики, пантомимики, физиологических реакций (покраснение, побледнение, потоотделение); пространственно-временной организации общения (проксемики).

*Восприятие акустики:* тембра голоса, диапазона, тональности и экстралингвистических компонентов общения (включение в речь пауз, покашливания, смеха, плача).

*Такесика общения:* тактильные прикосновения, пожатия руки, объятия, поцелуи.

*Ольфакторная компоненты* восприятия ароматов и запахов.

Деловое общение как взаимодействие партнеров. Способы влияния на партнера в процессе общения. Манипуляции и защита от них в деловом взаимодействии.

### **Тема 4. Имидж делового человека**

Понятие имиджа. Элементы имиджа. Модели. Тактика поведения. Имидж руководителя. Значение имиджа в деятельности руководителя. Факторы, влияющие на формирование имиджа руководителя.

## **Раздел 2. Технологии делового взаимодействия**

**Цели:** - приобретение знаний, способствующих пониманию средств коммуникаций и форм делового общения; - приобретение знаний, способствующих пониманию этики и культуры общения; этических норм регламентации делового общения

**Задачи:** - изучить средства коммуникаций и формы делового общения; - изучить этику и культуру общения; этические нормы регламентации делового общения; - изучить эффективность делового общения

**Результаты обучения:** знание средств коммуникаций и форм делового общения; этики и культуры общения; этических норм регламентации делового общения; эффективности делового общения.

### **Перечень учебных элементов раздела:**

#### **Тема 1. Средства коммуникации в деловом общении**

Вербальные средства общения: прямая речь, специфика обращения а) к одному коммуникатору, б) общения с несколькими участниками деловой беседы, в) к массовой аудитории. Этикетные формы приветствия, знакомства, вступления в беседу. Способы поддержания речевой коммуникации. Коммуникативные навыки участия в публичных выступлениях, дискуссии, переговорах, интервью и т.д.

Разновидности невербальных средств коммуникации: мимика, взгляды, жесты. Дистанция общения: прикосновения к собеседнику, походка, осанка, позы, пространственная диспозиция.

#### **Тема 2. Основные формы общения и их характеристики**

Письменные виды делового общения. Общие принципы работы с документами, основные требования к их внешнему виду, языку, стилю. Соответствие документа принципам технической эстетики, принятым стандартам. Технология работы над такими важными видами письменной документации, как деловая корреспонденция, протокол, отчетность, справка, акт, договор, устав, положение, решение, указание, приказ, доверенность.

Различия устных и письменных сообщений.

Фиксация делового общения: текущих телефонных разговоров, международных контактов, делового общения с помощью электронных средств коммуникации: телефонии, факса, телекса, электронной почты в сети Интернет.

#### **Тема 3. Социальные и этические нормы регламентации делового общения**

Сущность делового этикета. Этикетные нормы взаимоотношений: начальника и подчиненных; между сотрудниками; сотрудников с клиентами и партнерами; мужчин и женщин; Деловой стиль оформления офиса. Нормы



тивная регламентация обмена подарками и сувенирами с деловыми партнерами и коллегами.

Нормативно-правовые основы организации делового взаимодействия. Этические нормы и принципы современных деловых отношений. Отличительные особенности делового этикета: принципы и функции современного бизнес-этикета.

Мораль и этические регуляторы поведения и профессиональных взаимоотношений. Моральные категории, принципы и нормы профессиональной этики. Противоречия между этикой и бизнесом. Профессиональные и корпоративные этические кодексы.

Механизмы внедрения социальных норм статусной регламентации в практику деловых отношений.

#### **Тема 4. Конфликтное взаимодействие в деловой сфере и управленческая этика**

Конфликты в деловых отношениях, их причины и разновидности. Структура конфликта. Объективная и субъективная составляющая конфликтов. Динамика конфликта. Кумулятивный характер конфликта. Основные модели конфликта.

Способы разрешения конфликтов: уклонение от противоречия, «сглаживание», компромисс, конфронтация, подавление (принуждение). Процедурные аспекты регулирования конфликтов: примирение, посредничество, арбитраж.

Стили поведения в конфликтных ситуациях. Возможности управления конфликтной ситуацией. Предупреждение конфликтов. Средства предотвращения конфликтов и методы кризисного управления (информационный, коммуникативный, социально психологический, организационный).

Управленческая и корпоративная этика в условиях конфликта. Современные нормы и эталоны управленческого взаимодействия

#### **Тема 5. Эффективность делового общения**

Стратегия и тактика эффективного делового общения. Умение оценивать партнера и осуществлять деловое сотрудничество с ним. Правила эффективного слушания собеседника. Причины и факторы нерезультативного общения. Преодоление барьеров и психологических факторов неэффективного общения. Критерии эффективности делового общения.

Стратегия и тактика эффективного делового общения. Умение оценивать партнера и осуществлять деловое сотрудничество с ним. Правила эффективного слушания собеседника. Причины и факторы нерезультативного общения. Преодоление барьеров и психологических факторов неэффективного общения. Критерии эффективности делового общения.

### **3. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОРГАНИЗАЦИИ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ**

#### **3.1 Виды самостоятельной работы**

Условно самостоятельную работу студентов по цели можно разделить на базовую и дополнительную.

**Базовая самостоятельная работа (БСР)** обеспечивает подготовку студента к текущим контактными занятиям и контрольным мероприятиям для всех дисциплин учебного плана. Результаты этой подготовки проявляются в активности студента на занятиях и в качестве выполненных тестовых заданий, сделанных докладов и других форм текущего контроля. БСР может включать следующие виды работ:

- работа с лекционным материалом, предусматривающая проработку конспекта лекций и учебной литературы;
- поиск (подбор) и обзор литературы и электронных источников информации по индивидуально заданной проблеме курса;
- выполнение самостоятельной работы, контрольной работы, реферата предусматривающих решение задач, выполнение упражнений и выдаваемых на занятиях;
- изучение материала, вынесенного на самостоятельную проработку;
- подготовка к практическим занятиям;
- подготовка к научной дискуссии;
- подготовка к зачету и аттестациям;
- написание реферата (эссе, доклада, научной статьи) по заданной проблеме.

**Дополнительная самостоятельная работа (ДСР)** направлена на углубление и закрепление знаний студента, развитие аналитических навыков по проблематике учебной дисциплины. ДСР может включать следующие виды работ:

- подготовка к зачету;
- исследовательская работа и участие в научных конференциях молодых учёных, семинарах и олимпиадах;
- анализ научной публикации по заранее определённой преподавателем теме;
- анализ статистических и фактических материалов по заданной теме, составление схем и моделей на основе статистических материалов.

Студент, приступающий к изучению учебной дисциплины, получает информацию обо всех видах самостоятельной работы по курсу с выделением

базовой самостоятельной работы (БСР) и дополнительной самостоятельной работы (ДСР), в том числе по выбору.

### **Виды заданий для самостоятельной работы:**

✓ **для овладения знаниями:** чтение текста (учебника, первоисточника, дополнительной литературы); составление плана текста; графическое изображение структуры текста; конспектирование текста; работа со словарями и справочниками; работа с нормативными документами; учебно-исследовательская работа; использование аудио- и видеозаписей; компьютерной техники, Интернет и др.;

✓ **для закрепления и систематизации знаний:** работа с конспектом лекции (обработка текста); повторная работа над учебным материалом (учебника, первоисточника, дополнительной литературы, аудио- и видеозаписей); составление плана и тезисов ответа; составление таблиц для систематизации учебного материала; изучение нормативных материалов; ответы на контрольные вопросы; аналитическая обработка текста (аннотирование, рецензирование, реферирование, конспект, анализ и др.); подготовка сообщений к выступлению на семинаре, конференции; подготовка рефератов, докладов; составление библиографии; тестирование и др.;

✓ **для формирования умений:** решение вариантных заданий и упражнений; решение ситуационных производственных (профессиональных) задач; подготовка к деловым играм; проектирование и моделирование разных видов и компонентов профессиональной деятельности; экспериментальная работа; рефлексивный анализ профессиональных умений с использованием аудио- и видеотехники и др.

## **3.2 Формы самостоятельной работы**

Самостоятельная работа студентов складывается из:

- самостоятельной работы в учебное время,
- самостоятельной работы во внеурочное время.

### **Формы самостоятельной работы студентов в учебное время**

#### *1. Работа на лекции.*

Составление или слежение за планом чтения лекции, проработка конспекта лекции, дополнение конспекта рекомендованной литературой. В лекциях – вопросы для самостоятельной работы, указания на источник ответа в литературе. В ходе лекции возможны выступления и сообщения студентов по отдельным вопросам плана.

**Опережающие задания** для самостоятельного изучения фрагментов будущих тем занятий, лекций (в статьях, учебниках и др.). Важнейшим средством активизации стремления к самостоятельной деятельности являются ак-

тивные технологии обучения. В этом плане эффективной формой обучения являются проблемные лекции. Основная задача лектора в этом случае – не столько передать информацию, сколько приобщить слушателей к объективным противоречиям развития научного знания и способам их разрешения. Функция студента в этом случае – не только переработать информацию, но и активно включиться в открытие нового для себя знания.

## *2. Работа на практических занятиях*

**Научная дискуссия** образуется как процесс диалогического общения участников, в ходе которого происходит формирование практического опыта совместного участия в обсуждении и разрешении теоретических и практических проблем. Студент учится выражать свои мысли в докладах и выступлениях, активно отстаивать свою точку зрения, аргументированно возражать, опровергать ошибочную позицию сокурсника. Данная форма работы позволяет повысить уровень интеллектуальной и личностной активности, включенности в процесс учебного познания.

**Анализ конкретных ситуаций** – один из наиболее эффективных и распространенных методов организации активной познавательной деятельности обучающихся. Метод анализа конкретных ситуаций развивает способность к анализу жизненных и профессиональных задач. Сталкиваясь с конкретной ситуацией, обучающийся должен определить: есть ли в ней проблема, в чем она состоит, определить свое отношение к ситуации, предложить варианты решения проблемы.

## **Формы самостоятельной работы студентов во внеучебное время**

**1. Конспектирование.** Существуют два разных способа конспектирования – непосредственное и опосредованное.

*Непосредственное конспектирование* – это запись в сокращенном виде сути информации по мере её изложения. При записи лекций или по ходу дискуссии этот способ оказывается единственно возможным, так как и то и другое разворачивается у вас на глазах и больше не повторится.

*Опосредованное конспектирование* начинают лишь после прочтения (желательно – перечитывания) всего текста до конца, после того, как будет понятен общий смысл текста и его внутренние содержательно-логические взаимосвязи. Сам же конспект необходимо вести не в порядке его изложения, а в последовательности этих взаимосвязей: они часто не совпадают, а уяснить суть дела можно только в его логической, а не риторической последовательности. Естественно, логическую последовательность содержания можно понять, лишь дочитав текст до конца и осознав в целом его содержание. При такой работе станет ясно, что в каждом месте для вас существенно, что будет

заведомо перекрыто содержанием другого пассажа, а что можно вообще опустить. Естественно, что при подобном конспектировании придется компенсировать нарушение порядка изложения текста всякого рода пометками, перекрестными ссылками и уточнениями. Но в этом нет ничего плохого, потому что именно перекрестные ссылки наиболее полно фиксируют внутренние взаимосвязи темы. Опосредованное конспектирование возможно применять и на лекции, если перед началом лекции преподаватель будет раздавать студентам схему лекции (табличка, краткий конспект в виде основных понятий, алгоритмы и т. д.).

**2. Реферирование литературы.** Реферирование отражает, идентифицирует не содержание соответствующего произведения (документа, издания) вообще, а лишь новое, ценное и полезное содержание (приращение науки, знания).

**3. Аннотирование книг, статей.** Предельно сжатое изложение основного содержания текста. Является формой для поверхностной подготовки, когда требуется проработать определенную литературу. Подходит для предварительных библиографических заметок «самому себе». Строится на основе конспекта, только очень краткого. В отличие от реферата дает представление не о содержании работы, а лишь о ее тематике. Аннотация строится по стандартной схеме: предметная рубрика (выходные данные; область знания, к которой относится труд; тема или темы труда); поглавная структура труда (или, то же самое, «краткое изложение оглавления»); подробное, поглавное перечисление основных и дополнительных вопросов и проблем, затронутых в труде.

Аннотация включает: характеристику типа произведения, основной темы (проблемы, объекта), цели работы и ее результаты; указывает, что нового несет в себе данное произведение в сравнении с другими, родственными ему по тематике и целевому назначению (при переиздании – что отличает данное издание от предыдущего). Иногда приводятся сведения об авторе (национальная принадлежность, страна, период, к которому относится творчество автора, литературный жанр), основные проблемы и темы произведения, место и время действия описываемых событий. В аннотации указывается читательское назначение произведения печати.

#### **4. Доклад, реферат, контрольная работа.**

**Доклад** – вид самостоятельной работы, используется в учебных занятиях, способствует формированию навыков исследовательской работы, расширяет познавательные интересы, приучает практически мыслить. При написании доклада по заданной теме следует составить план, подобрать основные источники. Работая с источниками, следует систематизировать полученные

сведения, сделать выводы и обобщения. К докладу по крупной теме привлекается несколько студентов, между которыми распределяются вопросы выступления.

**Реферат** – краткое изложение в письменном виде или в форме публичного доклада содержания научного труда или трудов, обзор литературы по теме. Это самостоятельная научно-исследовательская работа студента, в которой раскрывается суть исследуемой проблемы. Изложение материала носит проблемно-тематический характер, показываются различные точки зрения, а также собственные взгляды на проблему. Содержание реферата должно быть логичным. Объем реферата, как правило, от 10 до 20 машинописных страниц. Темы реферата разрабатывает преподаватель, ведущий данную дисциплину. Перед началом работы над рефератом следует наметить план и подобрать литературу. Прежде всего, следует пользоваться литературой, рекомендованной учебной программой, а затем расширить список источников, включая и использование специальных журналов, где имеется новейшая научная информация.

### **Структура реферата**

Структурными элементами реферата являются:

- 1) титульный лист;
- 2) оглавление;
- 3) введение;
- 4) основная часть;
- 5) заключение;
- 6) список использованных источников;
- 7) приложения.

### **Требования к структурным элементам реферата**

**1. Титульный лист** является первой страницей реферата, служит источником информации, необходимой для обработки и поиска документа.

На титульном листе приводят следующие сведения:

- наименование ВУЗа;
- наименование факультета;
- наименование кафедры;
- тема реферата;
- фамилия и инициалы студента (слушателя);
- должность, ученая степень, ученое звание, Ф.И.О. руководителя реферата;
- место и дата составления реферата.

**2. Оглавление (содержание)** включает введение, наименование всех глав, разделов, подразделов, пунктов (если они имеют наименование) и заключение с указанием номеров страниц, с которых начинаются эти элементы реферата.

**3. Введение** должно содержать оценку современного состояния решаемой проблемы. Во введении должны быть показаны актуальность темы, цели и задачи, которые будут рассматриваться в реферате, а также методы, которыми воспользовался студент (слушатель) для рассмотрения данной темы работы.

Во введении должны быть указаны структура работы и литературные источники, используемые автором в работе.

**4. Основную часть** реферата следует делить на главы или разделы. Разделы основной части могут делиться на пункты и подразделы. Пункты, при необходимости, могут делиться на подпункты. Каждый пункт должен содержать законченную информацию.

**5. Заключение** должно содержать:

- выводы по результатам выполненной работы;
- список использованных источников. Сведения об источниках приводятся в соответствии с требованиями ГОСТ 7.1. - 2003

**6. Приложения.** В приложения рекомендуется включать материалы, связанные с выполненной работой, которые по каким-либо причинам не могут быть включены в основную часть. В приложения могут быть включены:

- ✓ материалы, дополняющие реферат;
- ✓ таблицы вспомогательных цифровых данных;
- ✓ иллюстрации вспомогательного характера;
- ✓ другие документы.

#### *Правила оформления реферата*

Общие требования. Страницы текста реферата, включенные в реферат приложения, таблицы и распечатки должны соответствовать формату А4 по ГОСТ 9327.

Реферат должен быть выполнен машинописным способом на одной стороне листа белой бумаги через 1,5 интервала и 14 шрифтом. Текст реферата следует печатать, соблюдая следующие размеры полей: левое - не менее 30 мм, правое - не менее 10 мм, верхнее - не менее 20 мм, нижнее - не менее 20 мм. Объем реферата: не более 20 страниц.

Все линии, буквы, цифры и знаки должны быть одинаково черными по всему реферату.

Заголовки структурных элементов реферата и разделов основной части следует располагать в середине строки без точки в конце и печатать прописными буквами, не подчеркивая.

*Нумерация страниц.* Страницы реферата следует нумеровать арабскими цифрами, соблюдая сквозную нумерацию по всему тексту реферата. Номер страницы проставляют посередине листа в нижнем поле без точки в конце.

Титульный лист включают в общую нумерацию страниц реферата. Номера страниц на титульном листе и в оглавлении не проставляют.

*Ссылки.* Ссылки на источники следует указывать порядковым номером по списку источников, выделенным двумя косыми чертами. Оформление ссылок - по ГОСТ 7.1- 2003

Критерии оценки реферата: соответствие теме; глубина проработки материала; правильность и полнота использования источников; владение терминологией и культурой речи; оформление реферата.

**Контрольная работа** – одна из форм проверки и оценки усвоенных знаний, получения информации о характере познавательной деятельности, уровня самостоятельности и активности студентов в учебном процессе, эффективности методов, форм и способов учебной деятельности. Отличительной чертой является большая степень объективности по сравнению с устным опросом. Для контрольных работ важно, чтобы система заданий предусматривала как выявление знаний по определенной теме (разделу), так и понимание сущности изучаемых предметов и явлений, их закономерностей, умение самостоятельно делать выводы и обобщения, творчески использовать знания и умения.

При выполнении таких контрольных работ следует использовать предложенную основную литературу и подбирать дополнительные источники. Темы контрольных работ разрабатывает преподаватель, ведущий данную дисциплину. Ответы на вопросы должны быть конкретны, логичны, соответствовать теме, содержать выводы, обобщения и показывать собственное отношение к проблеме, где это уместно.

**Работа с Интернет ресурсами** – одна из форм реализации современных информационных технологий (СИТ). Предполагает поиск информации в глобальной сети и организацию диалога. Включает в себя использование web-браузеров, баз данных, пользование информационно-поисковыми и информационно-справочными системами, автоматизированными библиотечными системами, электронными журналами, электронной почты, синхронных и отсроченных телеконференций.



## **Самостоятельная работа в Интернете**

Новые информационные технологии (НИТ) могут использоваться для:

- **поиска информации в сети** – использование web-браузеров, баз данных, пользование информационно-поисковыми и информационно-справочными системами, автоматизированными библиотечными системами, электронными журналами;
- **организации диалога в сети** – использование электронной почты, синхронных и отсроченных телеконференций.

### **Формы организации учебных занятий**

#### **1. Поиск и обработка информации**

- написание реферата-обзора
- рецензия на сайт по теме
- анализ существующих рефератов в сети на данную тему, их оценивание
- написание своего варианта плана лекции или ее фрагмента
- составление библиографического списка
- подготовка фрагмента практического занятия
- подготовка доклада по теме
- подготовка дискуссии по теме

#### **2. Диалог в сети**

- обсуждение состоявшейся или предстоящей лекции в списке рассылки группы
- общение в синхронной телеконференции (чате) со специалистами или студентами других групп или вузов, изучающих данную тему
- обсуждение возникающих проблем в отсроченной телеконференции
- консультации с преподавателем и другими студентами через отсроченную телеконференцию

## 4. СИСТЕМА КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ

При изучении дисциплины предусматривается рейтинговая система контроля успеваемости, которая позволяет реализовать непрерывную и комплексную систему оценивания учебных достижений студентов.

Непрерывность означает, что текущие оценки не усредняются (как в традиционной технологии), а непрерывно складываются на протяжении семестра при изучении каждого раздела дисциплины.

Комплексность означает учет всех форм учебной и творческой работы студента в течение семестра.

Рейтинг направлен на повышение ритмичности и эффективности самостоятельной работы студентов. Он основывается на широком использовании элементов интерактивных занятий (таких как подготовка докладов и выступлений для участия в семинарах-диспутах, научных дискуссиях и т.п.) и заинтересованности каждого студента в получении более высокой оценки знаний по дисциплине.

Принципы рейтинга: непрерывный контроль (в идеале на каждом из аудиторных занятий) и получение более высокой оценки за работу, выполненную в срок.

Рейтинг включает в себя два вида контроля: текущий и промежуточный по дисциплине.

### 4.1 Текущий контроль

Текущий контроль является основной частью рейтинговой системы, проводится в виде коллоквиума и написания контрольной работы.

**Основная цель текущего контроля** - своевременная оценка успеваемости студентов, побуждающая их работать равномерно, исключая малые загрузки или перегрузки в течение семестра.

**Формы текущего контроля:** комплект заданий для коллоквиумов и контрольной работы.

Текущий контроль осуществляется при помощи начисления баллов.

#### 4.1.1 Порядок начисления баллов

Система подсчета баллов имеет четкую структуру по каждой дисциплине и доводится до сведения каждого студента в начале занятий по данной дисциплине. За дисциплину студент в сумме может получить 100 баллов.

Система включает все виды учебной нагрузки студента, к основным формам которой относится: контрольная работа, тестовая проверка, собеседование, реферат, домашнее задание, выступление на семинаре.

Рубежный контроль успеваемости осуществляется периодически, преимущественно в форме проведения семинаров после завершения изучения очередного раздела дисциплины. Промежуточная форма оценки знаний проводится после завершения изучения всего курса как в целом по дисциплине, так и отдельно по практической или теоретической части. На каждые 15 часов аудиторных занятий рекомендуется проводить не менее одного рубежного контроля.

Общее число видов контроля внеаудиторной нагрузки по дисциплине рассчитывается исходя из соотношения – не более десяти на 100 часов самостоятельной работы.

Набрав 59 и более баллов, студент имеет право не сдавать зачет.

Студент лишается возможности получения автоматической оценки в следующих случаях:

- если он не набрал минимальное число баллов в течение семестра (59);
- если он не сдал, хотя бы один рубежный контроль по разделу;
- при не посещении более 25% лекций.

Если студент не набрал нужное количество баллов, то он может пройти зачетное собеседование и, возможно, повысить свой рейтинг (или понизить).

Максимальное число баллов, которое может получить студент в течение семестра с автоматическим выставлением оценки – 100. Итоги текущего контроля успеваемости должны быть доведены до студента на последней неделе занятий в семестре.

Максимальное число баллов, которое может получить студент при сдаче зачетного собеседования – 100.

Таблица 1 – Начисление баллов при сдаче зачета

Оценка (зачет)	Баллы
удовлетворительно (зачтено)	59-74
хорошо (зачтено)	75-90
отлично (зачтено)	91-100
неудовлетворительно (не зачтено)	0-58

При оценивании итогового рейтинга студента после сдачи зачета учитывается то, что он на 60% складывается из текущей успеваемости и на 40% из ответа на зачете. Поэтому баллы, полученные в течение семестра, умножаются на коэффициент 0,6, а зачетные баллы – на коэффициент 0,4.

Если студент по уважительной причине не набрал нужное количество баллов в течение семестра, распоряжением деканата преподаватель выставляет итоговые баллы и оценку по результатам зачета. Представление дека-

ната доводится до сведения преподавателя до начала промежуточной аттестации по дисциплине.

#### **4.1.2 Семинары**

**Методика проведения.** Семинар проводится после проведения ряда аудиторных занятий и включает проверку усвоения материала как лекционного, так и практического по отдельным темам. Семинары проводятся в интерактивной форме.

Проверка знаний проводится в форме индивидуального опроса с обсуждением. Остальные студенты дополняют и уточняют рассматриваемый вопрос. Преподаватель подводит итог.

#### **Критерии оценки**

Оценка **«отлично»** ставится, когда студенту:

- обнаруживает усвоение всего объема материала;
- выделяет главные положения в изученном материале и не затрудняется при ответах на видоизмененные вопросы;
- свободно применяет полученные знания на практике.

Оценка **«хорошо»** ставится, когда студент:

- знает изученный материал;
- отвечает без особых затруднений на вопросы преподавателя;
- умеет применять полученные знания на практике.

Оценка **«удовлетворительно»** ставится, когда студент:

- обнаруживает усвоение основного материала, но испытывает затруднение при его самостоятельном воспроизведении и требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя;
- предпочитает отвечать на вопросы, воспроизводящего характера и испытывает затруднение при ответах на видоизмененные вопросы;

Оценка **«неудовлетворительно»** ставится, когда у аспиранта имеются отдельные представления об изученном материале, но большая часть материала не усвоена.

#### **Вопросы к семинару**

### **Раздел 1 Деловое общение как социально-психологическая категория**

#### **Тема 1. Теории и концепции делового общения**

1. Предмет курса, основные понятия и определения.
2. Основные теории общения. Социологические и социально-психологические теории межличностного общения и коммуникации (соци-

ального обмена, символического интеракционизма, «управления впечатлениями», психоанализа).

3. Философское осмысление феномена общения в истории человеческой мысли. Экзистенциалистская и персоналистская парадигма осмысления человеческой коммуникации.

4. Проблема общения в западной культуре XX века. XX век как век «антропологической философии».

5. концепция проблем человеческого общения.

6. Проблематика общения в концепции классического психоанализа.

7. Социобиологическая, этологическая трактовка общения.

## **Тема 2. Общение: его сущность и характеристики**

1. Понятие общения. Особенности делового общения. Цели общения.

2. Структура общения: коммуникативная, интерактивная, перцептивная стороны общения

3. Основные функции общения: контактная, информационная, побудительная, координационная, понимания, функция установления отношений, функция оказания влияния

4. Виды общения: вербальное общение; невербальное общение; экстра-сенсорное общение.

5. Уровни общения: макроуровень, мезоуровень, микроуровень

6. Типология общения (классификации Э.Берна, Н. Сагатовского и др.).

7. Характеристики делового общения: предметно-целевое содержание коммуникации, соблюдение формально-ролевых принципов взаимодействия, взаимозависимость участников деловой коммуникации, коммуникативный контроль, формальные, конвенциональные, эмоциональные и ситуативные ограничения.

8. Влияние организационной структуры предприятия на характер деловых отношений.

9. Основные принципы делового общения «сверху-вниз», «по горизонтали».

## **Тема 3. Социально-психологические аспекты делового общения**

1. Взаимопонимание как основа и цель делового общения. Уровни понимания и непонимания.

2. Внешние и внутренние барьеры. Психологические, эмоциональные и т.п. барьеры. Преодоление коммуникативных барьеров: способы и приемы.

3. Деловое общение как восприятие людьми друг друга. Детерминанты межличностного восприятия.

4. Атрибуции (приписывание) как источник ошибок при восприятии.

5. Способы приписывания: «проекция», «эхо», «вера в первый взгляд». Личностная, объектная и обстоятельственная атрибуция.

6. «Эффекты» межличностного восприятия (галлоэффект, новизны и первичности, стереотипизации).

7. *Визуальное восприятие компонентов общения*: специфики контакта глазами, кинесики (жесты), мимики, пантомимики, физиологических реакций (покраснение, побледнение, потоотделение); пространственно-временной организации общения (проксемики).

8. *Восприятие акустики*: тембра голоса, диапазона, тональности и экстралингвистических компонентов общения (включение в речь пауз, покашливания, смеха, плача).

9. *Такесика общения*: тактильные прикосновения, пожатия руки, объятия, поцелуи.

10. *Ольфакторная компоненты* восприятия ароматов и запахов.

11. Деловое общение как взаимодействие партнеров. Способы влияния на партнера в процессе общения.

12. и защита от них в деловом взаимодействии.

#### **Тема 4. Имидж делового человека**

Понятие имиджа. Элементы имиджа. Модели. Тактика поведения. Имидж руководителя. Значение имиджа в деятельности руководителя. Факторы, влияющие на формирование имиджа руководителя.

## **Раздел 2. Технологии делового взаимодействия**

### **Тема 1. Средства коммуникации в деловом общении**

1. Вербальные средства общения: прямая речь, специфика обращения а) к одному коммуникатору, б) общения с несколькими участниками деловой беседы, в) к массовой аудитории.

2. Этикетные формы приветствия, знакомства, вступления в беседу.

3. Способы поддержания речевой коммуникации.

4. Коммуникативные навыки участия в публичных выступлениях, дискуссии, переговорах, интервью и т.д.

5. Разновидности невербальных средств коммуникации: мимика, взгляды, жесты.

6. Дистанция общения: прикосновения к собеседнику, походка, осанка, позы, пространственная диспозиция.

### **Тема 2. Основные формы общения и их характеристики**

1. Письменные виды делового общения.

2. Общие принципы работы с документами, основные требования к их внешнему виду, языку, стилю.

3. Соответствие документа принципам технической эстетики, принятым стандартам.

4. Технология работы над такими видами письменной документации, как деловая корреспонденция, протокол, отчетность, справка, акт, договор, устав, положение, решение, указание, приказ, доверенность.

5. Различия устных и письменных сообщений.

6. Фиксация делового общения: текущих телефонных разговоров, международных контактов, делового общения с помощью электронных средств коммуникации: телефонии, факса, телекса, электронной почты в сети Интернет.

### **Тема 3. Социальные и этические нормы регламентации делового общения**

1. Сущность делового этикета.

2. Этикетные нормы взаимоотношений: начальника и подчиненных; между сотрудниками; сотрудников с клиентами и партнерами; мужчин и женщин

3. Нормативно-правовые основы организации делового взаимодействия.

4. Этические нормы и принципы современных деловых отношений.

5. Отличительные особенности делового этикета: принципы и функции современного бизнес-этикета.

6. Мораль и этические регуляторы поведения и профессиональных взаимоотношений.

7. Моральные категории, принципы и нормы профессиональной этики.

8. Противоречия между этикой и бизнесом.

9. Профессиональные и корпоративные этические кодексы.

10. Механизмы внедрения социальных норм статусной регламентации в практику деловых отношений.

### **Тема 4. Конфликтное взаимодействие в деловой сфере и управленческая этика**

1. Конфликты в деловых отношениях, их причины и разновидности.

2. Структура конфликта.

3. Объективная и субъективная составляющая конфликтов.

4. Динамика конфликта.

5. Кумулятивный характер конфликта.

6. Основные модели конфликта.

7. Способы разрешения конфликтов: уклонение от противоречия, «сглаживание», компромисс, конфронтация, подавление (принуждение).

8. Процедурные аспекты регулирования конфликтов: примирение, посредничество, арбитраж.

9. Стили поведения в конфликтных ситуациях.

10. Возможности управления конфликтной ситуацией. Предупреждение конфликтов.

11. Средства предотвращения конфликтов и методы кризисного управления (информационный, коммуникативный, социально психологический, организационный).

12. Управленческая и корпоративная этика в условиях конфликта.

13. Современные нормы и эталоны управленческого взаимодействия

### **Тема 5. Эффективность делового общения**

1. Стратегия и тактика эффективного делового общения.

2. Умение оценивать партнера и осуществлять деловое сотрудничество с ним.

3. Правила эффективного слушания собеседника.

4. Причины и факторы нерезультативного общения.

5. Преодоление барьеров и психологических факторов неэффективного общения.

6. Стратегия и тактика эффективного делового общения.

7. Умение оценивать партнера и осуществлять деловое сотрудничество с ним.

8. Правила эффективного слушания собеседника.

9. Причины и факторы нерезультативного общения. Преодоление барьеров и психологических факторов неэффективного общения.

10. Критерии эффективности делового общения.

#### **4.1.3 Рефераты**

**Методика написания реферата.** Написание реферата является важным элементом самостоятельной работы студентов в целях приобретения ими необходимой профессиональной подготовки, развития умения и навыков самостоятельного научного поиска: изучения литературы по выбранной теме, анализа различных источников и точек зрения, обобщения материала, выделения главного, формулирования выводов и т. п.

С помощью рефератов студенты глубже постигают наиболее сложные проблемы курса, учатся лаконично излагать свои мысли, правильно оформлять работу, докладывать результаты своего труда.

Содержание реферата должно быть логичным. Объем реферата, как правило, от 10 до 20 машинописных страниц. Темы реферата разрабатывает преподаватель, ведущий данную дисциплину. Перед началом работы над ре-



фератом следует наметить план и подобрать литературу. Прежде всего, следует пользоваться литературой, рекомендованной учебной программой, а затем расширить список источников, включая и использование специальных журналов, где имеется новейшая научная информация.

### **Структура реферата**

Структурными элементами реферата являются:

- 1) титульный лист;
- 2) оглавление;
- 3) введение;
- 4) основная часть;
- 5) заключение;
- 6) список использованных источников;
- 7) приложения.

### **Требования к структурным элементам реферата**

**Титульный лист** является первой страницей реферата, служит источником информации, необходимой для обработки и поиска документа.

На титульном листе приводят следующие сведения:

- наименование ВУЗа;
- наименование факультета;
- наименование кафедры;
- тема реферата;
- фамилия и инициалы студента (слушателя);
- должность, ученая степень, ученое звание, Ф.И.О. руководителя реферата;
- место и дата составления реферата.

**Оглавление (содержание)** включает введение, наименование всех глав, разделов, подразделов, пунктов (если они имеют наименование) и заключение с указанием номеров страниц, с которых начинаются эти элементы реферата.

**Введение** должно содержать оценку современного состояния решаемой проблемы. Во введении должны быть показаны актуальность темы, цели и задачи, которые будут рассматриваться в реферате, а также методы, которыми воспользовался студент (слушатель) для рассмотрения данной темы работы.

Во введении должны быть указаны структура работы и литературные источники, используемые автором в работе.

**Основную часть** реферата следует делить на главы или разделы. Разделы основной части могут делиться на пункты и подразделы. Пункты, при

необходимости, могут делиться на подпункты. Каждый пункт должен содержать законченную информацию.

**Заключение** должно содержать:

- выводы по результатам выполненной работы;
- список использованных источников. Сведения об источниках приводятся в соответствии с требованиями ГОСТ 7.1. - 2003

**Приложения.** В приложения рекомендуется включать материалы, связанные с выполненной работой, которые по каким-либо причинам не могут быть включены в основную часть. В приложения могут быть включены:

- ✓ материалы, дополняющие реферат;
- ✓ таблицы вспомогательных цифровых данных;
- ✓ иллюстрации вспомогательного характера;
- ✓ другие документы.

### **Правила оформления реферата**

Общие требования. Страницы текста реферата, включенные в реферат приложения, таблицы и распечатки должны соответствовать формату А4 по ГОСТ 9327.

Реферат должен быть выполнен машинописным способом на одной стороне листа белой бумаги через полтора интервала и 14 шрифтом. Текст реферата следует печатать, соблюдая следующие размеры полей: левое - не менее 30 мм, правое - не менее 10 мм, верхнее - не менее 20 мм, нижнее - не менее 20 мм. Объем реферата: не более 20 страниц.

Все линии, буквы, цифры и знаки должны быть одинаково черными по всему реферату.

Заголовки структурных элементов реферата и разделов основной части следует располагать в середине строки без точки в конце и печатать прописными буквами, не подчеркивая.

Нумерация страниц. Страницы реферата следует нумеровать арабскими цифрами, соблюдая сквозную нумерацию по всему тексту реферата. Номер страницы проставляют посередине листа в нижнем поле без точки в конце.

Титульный лист включают в общую нумерацию страниц реферата. Номера страниц на титульном листе и в оглавлении не проставляют.

Ссылки. Ссылки на источники следует указывать порядковым номером по списку источников, выделенным двумя косыми чертами. Оформление ссылок - по ГОСТ 7.1- 2003

Критерии оценки реферата: соответствие теме; глубина проработки материала; правильность и полнота использования источников; владение терминологией и культурой речи; оформление реферата.

**Критерии оценки реферата:** соответствие теме, новизна текста, степень раскрытия проблемы, обоснованность выбора источников, соблюдение требований к оформлению, грамотность.

Показатели оценки	Количество баллов		
	оптимально	достаточно	недостаточно
Новизна текста (новизна и самостоятельность в постановке проблемы, наличие авторской позиции, самостоятельность суждений)	1	0,5	0
Степень раскрытия проблемы (соответствие содержания теме и плану реферата, полнота и глубина раскрытия основных понятий проблемы)	1	0,5	0
Полнота использования литературных источников, привлечение новейших работ	1	0,5	0
Соблюдение требований к оформлению	1	0,5	0
Грамотность	1	0,5	0

### **Примерные темы для написания рефератов**

1. Философское осмысление феномена общения в истории человеческой мысли.
2. Деловое общение как системно-интегративная деятельность
3. Эмоционально-волевая саморегуляция и самосовершенствование в искусстве коммуникативной самоорганизации
4. Коммуникативная компетентность как способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с другими людьми
5. Нейро-психологическое программирование и синтоническая модель общения
6. Эмпатия, рефлексия как способы восприятия и понимания людьми друг друга при общении
7. Транзактный анализ общения
8. Типичные трудности и техника межличностного общения
9. Детерминация поведения личности в деловом общении
10. Деловое общение в рабочей группе. Модели поведения делового общения
11. Социально-психологический климат коллектива и его влияние на деловые отношения
12. Проблема лидерства и деловые отношения
13. Стресс и его влияние на процесс делового общения
14. Речевые аспекты переговорного процесса
15. Стили и особенности ведения деловых переговоров

16. Культура речи делового человека. Тактика использования речевых средств
17. Спор, дискуссия, полемика в процессе делового общения
18. Стратегии ведения переговоров, использование психологических и этических способов влияния на их процесс
19. Современные информационные технологии как средство повышения эффективности деловой коммуникации
20. Основные дресс-коды в деловой сфере
21. Обратная связь и её значение при общении
22. Деловые дискуссии и их психологические особенности
23. Публичные выступления и их психологические особенности
24. Знаки внимания при общении

#### **4.1.4 Тесты**

**Методика проведения.** Тесты по дисциплине содержат основные вопросы по всем темам, включенным в рабочую программу дисциплины.

Студенту при тестировании предоставляется тестовое задание с 23 вопросами. На каждый из них даны варианты ответа, один из которых правильный. Студенту необходимо выбрать правильный ответ из предложенных ему вариантов ответов.

#### **Критерии оценки**

По данной дисциплине для сдачи тестирования необходимо получить правильных ответов не менее 55%, т.е. нужно правильно ответить не менее, чем на 12 вопросов. Установлены следующие критерии оценки уровня знаний студентов:

**Оценка «отлично» ставится, когда студент:**

- правильно ответил на 71-80% вопросов теста;

**Оценка «хорошо» ставится, когда студент:**

- правильно ответил на 61-70% вопросов теста;

**Оценка «удовлетворительно» ставится, когда студент:**

- правильно ответил на 51-60% вопросов теста;

**Оценка «неудовлетворительно» ставится, когда у студента правильных ответов менее 50%.**

#### **Примерные тесты**

**1. Укажите верные предпосылки возникновения науки "Деловое общение" (укажите несколько вариантов ответа):**

- а) систематизация и разработка научных понятий и категорий
- б) объективные социально-экономические причины
- в) наука возникла самостоятельно

- г) имелись существенные причины для её появления
- д) предъявление новых требований к специалисту

**2. Какие из перечисленных ниже теорий можно отнести к теоретическим предпосылкам дисциплины «деловое общение»? (укажите несколько вариантов ответа)**

- а) Социальная психология.
- б) Психофизика.
- в) Психология личности.
- г) Клиническая психология.
- д) Профессиональная психология

**3. Какие подходы содержит структура общения (укажите несколько вариантов ответа):**

- а) количественный
- б) процессный
- в) по уровням анализа
- г) системный
- д) по взаимосвязанным сторонам общения
- е) ситуационный

**4. Коммуникативная сторона общения предполагает:**

- а) межличностное познание и понимание субъектов общения
- б) обмен информацией
- в) организация и реализация совместной деятельности
- г) межличностное восприятие одним партнёром другого
- д) регуляция эмоциональных состояний субъектов общения

**5. Интерактивная сторона общения предполагает:**

- а) межличностное познание и понимание субъектов общения
- б) обмен информацией
- в) организация и реализация совместной деятельности
- г) межличностное восприятие одним партнёром другого
- д) регуляция эмоциональных состояний субъектов общения

**6. Перцептивная сторона общения предполагает:**

- а) межличностное познание и понимание субъектов общения
- б) обмен информацией
- в) организация и реализация совместной деятельности
- г) межличностное восприятие одним партнёром другого
- д) регуляция эмоциональных состояний субъектов общения

**7. Предметная область науки «деловое общение» включает в себя изучение (укажите несколько вариантов ответа):**

- а) социально-психологических механизмов общения, взаимодействия субъектов;
- б) ценностных ориентации деловых партнеров;
- в) психических познавательных процессов;

- г) коммуникативных техник и технологий;
- д) биологических основ функционирования психики индивида.

**8. Содержание психологического блока науки «деловое общение» составляют:**

- а) проблемы социально-психологических механизмов межличностного общения
- б) проблемы делового этикета
- в) проблемы генетических оснований экономического поведения

**9. Организационно-технический блок науки «деловое общение» связан с рассмотрением:**

- а) психологических характеристик деловых партнеров
- б) техник и технологий делового общения
- в) пространственно-временных рамок делового общения
- г) ценностных ориентации деловых партнеров

**10. Ценностный блок науки "деловое общение" включает в себя анализ:**

- а) особенностей психической структуры личности;
- б) политической ориентации делового партнера;
- в) этических принципов делового общения.

**11. Наука «деловое общение" изучает (укажите несколько вариантов ответа):**

- а) типологию деловых партнеров;
- б) структуру и особенности делового общения;
- в) психологические различия между людьми и группами людей;
- г) перцептивные барьеры делового общения;
- д) физиологические механизмы функционирования памяти и мышления.

**12. Назовите особенности делового общения (укажите несколько вариантов ответа)**

- а) культура
- б) регламентированность
- в) профессиональная подготовка и коммуникативные умения
- г) статусно-ролевая позиция участников
- д) отбор речевых средств
- е) черты характера человека

**13. Деловое общение - это:**

- а) общение ради общения
- б) передача информации и процесс взаимодействия

в) вид общения, который реализуется в совместной профессионально-предметной деятельности людей

г) необходимый обмен опытом, знаниями, мыслями, чувствами

**14. Сколько структурных компонентов включает деловое общение:**

а) 4                      б) 7                      в) 5

**15. Механизм самопознания в процессе общения, в основе которого лежит способность человека представлять, как он воспринимается партнером по общению – это:**

а) эмпатия                      б) рефлексия                      в) идентификация

**16. Вызвать у делового партнера определенные чувства и сформировать ценностные ориентации и установки; убедить в правомерности стратегий взаимодействия; сделать своим единомышленником – это является целью:**

а) убеждающей коммуникации  
б) экспрессивней коммуникации  
в) познавательней коммуникации

**17. Оказать внушающее воздействие на делового партнера для изменения мотивации, ценностных ориентаций и установок, поведения и отношения – это цель:**

а) ритуальной коммуникации  
б) экспрессивной коммуникации  
в) суггестивной коммуникации

**18. На каких уровнях используются средства психологического влияния (укажите несколько вариантов ответа):**

а) вербальном                      б) невербальном  
в) формальном                      г) неформальном

**19. Какая из функций делового общения означает действия по установлению общности:**

а) побудительная                      б) координационная  
в) интегрирующая                      г) экспрессивная  
д) объединяющая

**20. Какая из функций делового общения связана с согласованием действий сотрудников и подразделений организации:**

а) побудительная                      б) координационная  
в) интегрирующая                      г) экспрессивная  
д) объединяющая

**21. Укажите цель делового общения:**

а) прогнозирование, планирование и достижение запланированных результатов

б) организация сотрудничества и создание оптимальных условий для решения деловых задач

в) привлечение к работам высококвалифицированных специалистов

г) определение стратегии развития предприятия

**22. Содержание делового общения составляет (укажите несколько вариантов ответа):**

а) обсуждение социально-значимой проблемы

б) внутренний личностный мир субъектов общения

в) удовлетворение потребности в общении

г) формирование профессиональных навыков и умений

**23. Выделите среди перечисленных ниже характерные для делового общения признаки (укажите несколько вариантов ответа)**

а) Формально-ролевой принцип взаимодействия субъектов общения

б) Обмен социально значимой информацией

в) Расширение межличностных контактов

г) Направленность на решение проблем, связанных с внутренним психическим миром субъектов общения

д) Взаимное психологическое влияние субъектов общения.

**24. В чем состоит главная цель конвенционального делового общения (укажите несколько вариантов ответа):**

а) В поддержании договорно-правовых отношений фирмы.

б) В оказании внушающего воздействия на делового партнера.

в) В следовании традициям фирмы.

г) В авторитарном контроле за повелением делового партнера.

**25. Императивное деловое общение предполагает (укажите несколько вариантов ответа):**

а) формирование у делового партнера эмоционального фона, соответствующего деловой ситуации;

б) открытое принуждение партнера к определенным решениям или действиям;

в) расширение информационного фонда делового партнера;

г) рассмотрение партнера в качестве объекта психологического воздействия.

#### **4.2 Промежуточный контроль**

**Промежуточный контроль** – это проверка уровня учебных достижений студентов по всей дисциплине.

**Форма промежуточного контроля:** зачет.



**Цель промежуточного контроля** – проверка базовых знаний дисциплины, полученных при изучении раздела, достаточных для последующего обучения.

Зачет является выходным контролем по дисциплине, после которого можно рассчитывать на то, что процесс обучения дисциплине завершен, и в дальнейшем студент может сам при необходимости совершенствовать свои знания.

**Методика проведения.** Зачет принимается с целью проверки знаний студентов, позволяет судить об уровне умения применять знания, требующие навыков самостоятельной работы.

Зачет проводится в период, предусмотренный учебным планом, в форме устного опроса на теоретические вопросы. Критерии оценки ответа студента, форма проведения зачета, а также перечень вопросов доводятся преподавателем до сведения студентов до начала экзаменационной сессии. Время подготовки – 40 мин. Время устного ответа 15 – 20 минут на одного отвечающего.

Результат зачета объявляется студенту непосредственно после его сдачи, затем выставляется в зачетную ведомость.

#### **Критерии оценки**

Оценку **«отлично»** студент получает, если он демонстрирует углубленные знания в области экономики труда, логически и аргументировано обосновывает ответ, легко оперирует основными понятиями и категориями, может вести профессиональный диалог по предложенному вопросу.

Оценку **«хорошо»** студент получает, если он в целом показывает хорошую теоретическую подготовку, но допускает отдельные ошибки и неточности, которые легко исправляет с помощью преподавателя.

Оценку **«удовлетворительно»** студент получает, если отвечает неуверенно, ответ не полный, слабо аргументирован, на дополнительные вопросы затрудняется ответить, а также в случае отсутствия ответа на один из трех вопросов.

Оценку **«неудовлетворительно»** студент получает при отсутствии знаний по всем предложенным вопросам, неумении ответить на наводящие и дополнительные вопросы преподавателя.

#### **Вопросы для подготовки к зачету**

1. Предпосылки возникновения и развития науки "Деловое общение"
2. Основные теории делового общения
3. Наука Деловое общение: объект и предмет, методы и функции науки

4. Понятие "деловое общение", его особенности. Типология делового общения
5. Методология, методы и методика делового общения
6. Структура, виды и формы делового общения.
7. Характеристика и содержание делового общения
8. Коммуникационный процесс и каналы передачи информации
9. Коммуникативные барьеры.
10. Сущность и структура конфликта
11. Динамика конфликта
12. Модели конфликта
13. Классификация и характеристика конфликтов
14. Стратегии и типы поведения в конфликтных ситуациях.
15. Посредники в конфликте и их функции
16. Взаимопонимание (восприятие) в деловом общении. Атрибуции (приписывание). Способы приписывания. "Эффекты" восприятия.
17. Формирование и управление восприятием в деловом общении
18. Деловое общение как взаимодействие партнеров.
19. Способы влияния на партнера в процессе общения. Защита от манипуляций в деловом взаимодействии.
20. Этикет, его сущность и значение
21. Этикетные модели взаимодействий с деловыми партнерами. Противоречия между этикой и бизнесом.
22. Этические принципы и нормы в деловых отношениях. Общие механизмы внедрения этических принципов и правил в практику деловых отношений
23. Мораль и этические регуляторы поведения и профессиональных взаимоотношений. Моральные категории, принципы и нормы профессиональной этики
24. Профессиональные и корпоративные этические кодексы
25. Имидж: понятие, особенности, элементы
26. Модели имиджа организации и персоны.
27. Факторы, влияющие на формирование имиджа руководителя.
28. Модели поведения в деловом общении. Тактика общения/поведения.
29. Основы устного общения. Виды речи
30. Модели и стили переговоров.
31. Речь как источник информации
32. Особенности полемики в переговорном процессе
33. Деловые переговоры, беседы: понятие, типология
34. Эффективные тактики и ведущие факторы переговорного процесса

35. Интернет: особенности и его роль во внутренних коммуникациях
36. Информационные потребности современного общества и технические возможности.
37. Деловые коммуникации в цифровой среде.
38. Формы вербальной коммуникации
39. Сходство и различие вербальной и невербальной коммуникации
40. Структура невербальной коммуникации
41. Публичное выступление: понятие и его особенности. Уровни ораторского мастерства.
42. Типы аудитории. Психологические особенности аудитории и инструменты воздействия на неё.
43. Критерии оценки эффективности коммуникаций
44. Факторы повышения эффективности коммуникаций
45. Факторы повышения эффективности коммуникаций
46. Принципы конструктивных коммуникаций
47. Стили изложения и язык деловых документов/переписки
48. Документ как основная форма письменной коммуникации.
49. Виды деловых документов и переписки
50. Структура, стиль и оформление делового письма

## 5. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

### *Основная литература*

1. Кузнецов И.Н. Деловое общение: Учебное пособие/Издательство: "Дашков и К", 2017. - 524 с. - Режим доступа: <http://e.lanbook.com>
2. Яковлева Н.Ф. Деловое общение: Учебное пособие/Издательство: "Флинта", 2014. - 269 с. - Режим доступа: <http://e.lanbook.com>

### *Дополнительная литература*

1. Докторова Л.В. Деловое общение. Методические указания: Учебное пособие / Издательство ФГБОУ ВПО РГАЗУ, 2012 - 30 с.
2. Коноплева Н.А. Психология делового общения: Учебное пособие/Издательство: "Флинта", 2013. - 408 с. - Режим доступа: <http://e.lanbook.com>
3. Крохина Н.А. Этикет и протокол делового общения: учебное пособие / Издательство институт электронного обучения Санкт-Петербургского университета технологий управления и экономики, 2010 - 383 с. - Режим доступа: <http://e.lanbook.com>
4. Чернов И.В. Современная практика делового общения: ключевые моменты/Издательство: "ГроссМедиа", 2008. - 136 с. - Режим доступа: <http://e.lanbook.com>
5. Чудинов А.П., Нахимова Е.А. Деловое общение: Учебное пособие/Издательство: "Флинта", 2015. - 192 с. - Режим доступа: <http://e.lanbook.com>

### *Электронные ресурсы*

<http://www.cntd.ru> - профессиональная справочная система Техэксперт

<http://www.garant.ru> - справочно-правовая система Гарант

<http://www.consultant.ru> - справочно-правовая система

КонсультантПлюс

[www.elibrary.ru](http://www.elibrary.ru)

[www.znaniyum.com](http://www.znaniyum.com)

[www.ecsocman.edu.ru](http://www.ecsocman.edu.ru)

## ГЛОССАРИЙ

**Авторитарный стиль** - руководитель уверенно держит бразды правления, подает множество предложений, сообщает новую информацию, формирует свое мнение категорично, не допуская возражений, не добивается общего согласия, не ищет поддержки, необходимой для его реализации.

**Альтернативные вопросы** - вопросы, которые предоставляют возможность выбора из двух-трех вариантов и которые могут помочь оппоненту быстрее принять решение.

**Аргументация** - способ убеждения кого-либо посредством логических доводов.

**Вербальное общение** - словесное, речевое общение.

**Восприятие** - целостный образ партнера по общению, складывающийся на основе его внешнего вида и поведения.

**Визуальный контакт** - взгляд, его направление, частота контакта глаз.

**Внешняя атрибуция** - обусловленность поведения и поступков сложившейся ситуацией, внешними причинами, тем фактом, что большинство людей поступило бы точно так же.

**Внутренняя атрибуция** - зависимость поведения человека от особенности его личности, характера, установок.

**Внушение** - целенаправленное неаргументированное воздействие одного человека на другого, при котором осуществляется процесс передачи информации, основанный на ее некритическом восприятии, это эмоционально-волевое воздействие.

**Деловое общение** - особый вид общения, который реализуется в совместной профессионально-предметной деятельности людей и содержание которого определяется социально значимым предметом общения, взаимным психологическим влиянием субъектов общения и формально-ролевым принципом их взаимодействия.

**Деловой этикет** - правила поведения в профессиональной и деловой сферах в процессе общения с деловыми партнерами, коллегами, руководителями, подчиненными, клиентами при осуществлении официальных и деловых контактов.

**Диалог** - форма устной речи, разговор двух или нескольких лиц.

**Духовное деловое общение** - обмен духовными ценностями (научной информацией, философскими, эстетическими представлениями и идеями), способствующее развитию внутреннего мира деловых партнеров.

**Жесты-иллюстраторы** сопровождают речь и изображают то, что уже выражено словами.

**Жесты-регуляторы** могут сопровождать речь, а могут использоваться самостоятельно: «встаньте», «идите сюда», «прошу вас пройти» и т.п.

**Жесты-эмблемы** - указательные, символические и эмоциональные - имеют самостоятельное значение и способны передавать смысл независимо от вербального контекста.

**Закрытые вопросы** - вопросы, требующие ответов «да» или «нет» и не способствующие продолжению обсуждения.

**Заражение** - бессознательная, невольная подверженность человека определенным психическим состояниям; проявляется через передачу определенного эмоционального состояния.

**Зеркальные вопросы** - повторение с вопросительной интонацией части утверждения, только что произнесенного собеседником, с целью заставить собеседника увидеть свое утверждение как бы со стороны

**Идентификация** - один из способов понимания другого человека путем уподобления себя ему на основе попытки поставить себя на его место

**Имидж** - внешнее отражение человеческого образа, наглядно-выразительный «срез» его личностных характеристик. Создание имиджа связано с созданием привлекательного образа

**Интерактивная сторона общения** - организация взаимодействия между индивидами, т.е. в обмене не только знаниями и идеями, но и действиями. И.с.о. отражает процесс систематической смены коммуникативных ролей и взаимного воздействия партнеров по общению

**Интроверсия** - психологическая характеристика установки личности на свой внутренний мир - мир своих чувств, переживаний, мыслей

**Каузальная атрибуция** - формирующаяся в процессе жизни привычка приписывать ответственность за успешные и неуспешные события себе или другим людям, в зависимости от характера участия в них

**Кинесика** - особенности, которые отражают эмоциональные реакции человека, т.е. позы, жесты, мимика

**Кинесические средства общения** - зрительно воспринимаемые движения другого человека (мимика, пантомимика, позы), выполняющие выразительно-регулятивную функцию в общении

**Коммуникативная компетентность** - сложное социально-психологическое образование, выражающееся в способности человека адекватно оценивать себя, свое место среди других людей, правильно определять личностные особенности и эмоциональные состояния партнеров по общению, прогнозировать межличностные события, выбирать и осуществлять адекватные способы обращения с окружающими.

**Коммуникативная сторона общения** - сторона общения, заключающаяся в обмене информацией между людьми.

**Коммуникация** - в широком смысле - обмен информацией между индивидами посредством общей системы символов. Коммуникация может осуществляться вербальными и невербальными средствами. К. в деятельностном подходе - совместная деятельность участников коммуникации (коммуникантов), в ходе которой вырабатывается общий (до определенного предела) взгляд на вещи и действия с ними.

**Конфликт** - высшая степень развития социальных противоречий, острое столкновение противоположно направленных мнений, позиций, сил

**Корпоративная этика** - это система ценностей, регулирующая этические отношения в данной организации

**Корпоративный кодекс** - свод принципов и правил делового поведения

**Манипулирование в общении** - скрытое психологическое воздействие на человека, меняющее его поведение в заданном направлении и обеспечивающее воздействующей стороне различные преимущества

**Механизмы психологической защиты** - в современной психологии трактуются как способы сохранения человеком своего душевного равновесия

**Мотивы поведения** - побуждения к деятельности, связанные с удовлетворением потребностей человека; определяют активность субъекта и направленность его деятельности

**Мотивационное деловое общение** - обмен деловых партнеров стремлениями, желаниями, потребностями, интересами, установками, побуждениями

**Невербальное общение** - несловесная сторона общения с помощью мимики, визуальных контактов, жестов и т.д.

**Невербальные средства общения** - мимика, движения тела, интонационные характеристики голоса, тактильное воздействие, используемые для передачи познавательной или эмоционально-оценочной информации

**Нерефлексивное слушание** - умение внимательно молчать, не вмешиваясь в речь собеседника своими замечаниями

**Открытые вопросы** - это вопросы, направленные на получение информации, способной заинтересовать, активизировать различные мнения

**Паралингвистика** или **просодика** - качество голоса, его диапазон, тональность: особенности произношения, тембр голоса, его высота и громкость

**Переговорное пространство** - область, в рамках которой возможно достижение соглашения

**Переговоры** - процесс взаимодействия сторон с целью достижения согласованного и устраивающего их решения

**Переговоры на основе взаимного учета интересов** - одна из стратегий ведения переговоров, при которой характерно взаимное стремление сторон в выработке решения, максимально удовлетворяющего интересы каждой из них

**Перцептивная сторона общения** - процесс восприятия друг друга партнерами по общению и установление на этой почве взаимопонимания.

**Перцептивные возможности** - совокупность способностей человека правильно определять чувства, мысли, мотивы, намерения, возможные модели поведения других людей, оценивать их отношение ко всем элементам ситуации общения

**Подражание** - воспроизведение черт и образов демонстрируемого поведения

**Понимание** - постижение и реконструкция смыслового содержания явлений исторической, социальной, культурной и природной реальности. П. - универсальная форма освоения действительности

**Проксемика** - организация общения, учитывающая взаимную ориентацию и пространственные потребности его участников

**Проксемические средства** - пространственно-временные элементы ситуации общения, содержащие важную для участников общения информацию

**Просодические (паралингвистические) средства общения** - ритмико-интонационные стороны речи (высота, громкость голосового тона, тембр голоса, сила ударения)

**Резюмирование** - подведение итогов беседы, соединение ее фрагментов в единое смысловое целое. Применяется в ходе и в конце беседы, заседаний, телефонных разговоров

**Рефлексивное слушание** - активное слушание собеседника, постоянное реагирование на его речь

**Самосознание** - осознание человеком самого себя, своих природных и социальных способностей, а также своего места, роли и значения в системе отношений с другими людьми и с обществом

**Слушание** - процесс восприятия информации

**Социальная перцепция** - процесс построения целостного образа партнера по общению (социальной группы), формирующегося на основе оценки его внешнего вида и поведения

**Социально-психологическая идентификация** - мысленное вхождение в поле сознания и жизненную ситуацию другого человека, оценка его глазами событий и фактов, целей и процесса общения



**Социальные стереотипы** - сложившиеся в сознании отдельных людей и социальных групп устойчивые представления о тех или иных социальных явлениях, привычное отношение к ним

**Такесические средства общения** - динамические прикосновения к партнеру по общению в форме рукопожатия, похлопывания, обнимания, поцелуя и т. п./

**Тактика общения** - варианты поведения в конкретной ситуации, включающие умения оперативно пользоваться механизмами психологического взаимодействия

**Трансакционный анализ** - в концепции американского психолога Э. Берна - это анализ взаимоотношений людей, в том числе деловых, с точки зрения взаимодействия их психологических состояний.

**Экстралингвистика** - темп речи, пауза между словами, фразами, смех, плач, вздохи, речевые ошибки, особенности организации контакта

**Экстралингвистические средства общения** - включенные в речь паузы и психофизиологические проявления человека (смех, плач, кашель, вздохи, хмыкание и др.)

**Эмпатия** - способность к постижению эмоционального состояния другого человека в форме сопереживания

**Эмпатическое слушание** - наиболее интимный вид слушания, используемый прежде всего при необходимости глубокого проникновения в проблему и установления более личных отношений с партнером, дает собеседнику ощущение вашего сопереживания.

**Эмоции** - реакция человека на воздействия внешних и внутренних раздражителей, имеющие ярко выраженную субъективную окраску и охватывающие все виды чувствительности и переживаний

**Этика делового общения** - учение о проявлении морали и нравственности в деловом общении, взаимоотношениях деловых партнеров

**Этикет** - установленный порядок и внешние формы поведения где-либо, например дипломатический этикет.

**Эффект ореола** - перенос общего впечатления о человеке на восприятие его поступков и личностных качеств.

**Эффект стереотипизации** связан с восприятием и оценкой людей на основе устойчивых представлений, стереотипов

**ПРИЛОЖЕНИЕ А**

**Образец оформления титульного листа реферата**

МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«СМОЛЕНСКАЯ ГОСУДАРСТВЕННАЯ СЕЛЬСКОХОЗЯЙСТВЕННАЯ АКАДЕМИЯ»

Кафедра управления производством

Дисциплина «Деловое общение»

**РЕФЕРАТ**

на тему:

«Деловое общение в рабочей группе.  
Модели поведения делового общения»

Исполнитель: студент(ка) \_\_\_ группы  
\_\_\_\_\_ формы обучения  
направления подготовки

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ (Ф.И.О.)

Руководитель: ст. преподаватель  
Андреюк О.Е.