

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
НОВОСИБИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ
ЭКОНОМИЧЕСКИЙ ФАКУЛЬТЕТ
КАФЕДРА МЕНЕДЖМЕНТА**

КУЛЬТУРА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

**Методические указания для практических занятий и
самостоятельной работы**

Новосибирск 2017

УДК 316 (07)
ББК 60.841, я 7
К 906

Кафедра менеджмента

Составитель: канд. экон. наук, доцент Рюмкин С.В., канд. экон. наук, доцент
Малыхина И.Н.

Рецензенты: канд. экон. наук, доцент Наконечная О.А.

Культура делового общения: методические указания для практических занятий и самостоятельной работы/ Новосиб. гос. аграр. ун-т; сост. С.В. Рюмкин, И.Н. Малыхина. – Новосибирск, 2017. – 26 с.

Методические указания составлены в соответствии с требованиями государственного образовательного стандарта высшего образования и содержат вопросы и задания к практическим занятиям и самостоятельной работе.

Методические указания предназначены для бакалавров всех форм обучения и направлений подготовки.

Утверждены и рекомендованы к изданию кафедрой менеджмента (протокол № 7-1 от 11.04.2017 г.)

Утверждены и рекомендованы к изданию методической комиссии экономического факультета НГАУ (протокол № 7 от 14 сентября 2017 г.)

© Новосибирский государственный аграрный университет, 2017

ВВЕДЕНИЕ

Целью дисциплины Культура делового общения является формирование у студентов современных фундаментальных знаний и развитие компетенций, приобретение практических навыков и умений в культуры делового общения.

Задачи дисциплины:

1. знание основных теорий и концепций взаимодействия людей в организации, включая вопросы мотивации;
2. знание основ делового общения, принципы и методы организации деловых коммуникаций, основные параметры публичной коммуникации;
3. овладение коммуникационными процессами в организации и разработке предложений по повышению их эффективности;
4. овладение навыками организации переговорного процесса, в том числе с использованием современных средств коммуникации;
5. овладение навыками публичной речи, аргументации, ведения дискуссии, способностью к самоорганизации и самообразованию;

ВОПРОСЫ И ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ

Тема 1.1. Вводная. Виды общения, 4 стадии обучения.

Вопросы для обсуждения

1. Дайте определение понятий «общение», «коммуникация».
2. Каково влияние личностных качеств на общение?
3. Назовите и охарактеризуйте 4 стадии (этапа) обучения.
4. Характеристика и содержание общения.

Тема 1.2. Формирование личности. Влияние индивидуальных психологических и социальных качеств на коммуникацию.

Классификация.

Вопросы для обсуждения

1. Как социальное окружение и психологическое поведение человека в совокупности формирует личность?
2. Назовите четыре типа темперамента. Охарактеризуйте их.
3. Средства и подходы в общении в зависимости от типа темперамента.
4. Что формирует характер личности? Как проявляется индивидуальность характера?

Тема 1.3. Деловое общение и лидерство

Вопросы для обсуждения

1. Охарактеризуйте понятия «лидер» и «лидерство».
2. Охарактеризуйте основные качества лидеров.
3. Как наличие лидерских качеств влияет на общение?
4. Особенности общения лидеров с подчиненными.

Тема 1.4. Коммуникации в интернет. Интернет – средство коммуникации

Вопросы для обсуждения

1. Дайте характеристику основным способам общения через интернет.
2. Назовите и охарактеризуйте основные достоинства и недостатки общения в интернет.
3. Особенности группового общения в интернет.
4. Комментарии в интернет. Как реагировать на «троллинг»?

Тема 2.1. Секреты ораторского мастерства. Культура делового общения

Вопросы для обсуждения

1. Правила подготовки публичного выступления.
2. Из чего состоит структура публичного выступления?
3. Правила подготовки к сессии вопрос-ответ.
4. Как провести эффективная коммуникацию через слайды?

Задания

Задание 1. Самопрезентация

За 30 секунд презентуйте себя, расскажите о себе все самое важное. Проектируйте разные ситуации, в которых это может пригодиться. Это должен быть не просто заготовленный текст на все случаи жизни. Важно помнить, что от представления во многом зависит исход ситуации.

Эта техника будет полезной в тех случаях, когда вам необходимо произвести благоприятное впечатление на собеседника, к примеру, при трудоустройстве, при встрече с деловыми партнерами, во время выступления на конференции. Учитывая специфику обстановки, важно уметь презентовать себя правильно.

Задание 2. Принятие на себя ответственности

Групповое упражнение «Необитаемый остров»

Цели - выявление ключевых моментов конфликтного взаимодействия; демонстрация стратегий лидерства в группе; обучение группы сотрудничеству.

Процедура проведения. Группе дается следующая вводная инструкция: «Ваш корабль, на котором вы все путешествовали, попал в шторм и затонул. Всем вам удалось спастись. Вы попали на необитаемый остров, жизнь на котором длительное время невозможна. На острове нет пресной воды, нет съедобных продуктов. У вас есть большой лист бумаги и набор фломастеров. Вы знаете координаты острова. У вас есть бутылка, в которую вы можете положить свое послание». Необходимо составить послание, для того чтобы членов группы спасли. При создании послания нужно учитывать, что оно может попасть в руки не понимающих вашего языка туземцев, так и капитана корабля какого-либо проходящего мимо судна. После выполнения проводится презентация совместных проектов. Можно ограничить группу во времени, а можно и не ограничивать.

Задание 3. «Выход к аудитории»

Тренировка умения приветствовать аудиторию и начинать выступление.

Цель задания – научиться делать начальную паузу и здороваться с аудиторией так, чтобы интонация выражала радость от встречи.

Участники по очереди выходят к аудитории и приветствуют собравшихся жестом или фразой. Остановиться нужно в том месте, откуда хорошо видны все собравшиеся. Начинать приветствие следует только после начальной паузы, «собрав» всех взглядом.

После приветствия нужно произнести одну - две фразы. Это может быть комплимент собравшимся, вопрос к аудитории, обращение к тем чувствам, которые в данный момент волнуют людей.

Тема 2.2. Вербальное и невербальное общение

Вопросы для обсуждения

1. Дайте характеристику невербальному поведению и вербальным средствам общения.
2. Как вы понимаете термин «визуальный контакт».
3. Назовите основные правила зрительного контакта.
4. Какие виды взглядов вы знаете, какова их трактовка и какие рекомендуемые действия?
5. Охарактеризуйте известные вам жесты и позы.

Задания

Задание 1. Рассказ

Наугад выберите по паре слов из каждой колонки и используйте их как «затравку» для создания рассказа. На бумаге или в голове разработайте сценарий.

Фиаско	Статуя	Спираль
Океан	Ноготь	Финиш
Путешествие	Мостовая	Кнопка
Бумажник	Пальто	Вор
Дыня	Фанера	Суфле
Сон	Харизма	Ковбой
Мотоцикл	Армия	Коробка
Собака	Нос	Палка
Преступление	Хоккей	Плод

Задание 2. Активное слушание

Проведите небольшие эксперименты с близкими друзьями. Попробуйте во время разговора сделать непроницаемое лицо и никак не реагировать на слова собеседника. В другом разговоре попробуйте усердно кивать и преувеличенно отражать эмоции партнера. В третьем – примите ту же позу, что и собеседник, а когда он разговорится, резко измените ее. Внимательно следите за состоянием рассказчиков во всех экспериментах. Результат обсудите с ними.

Последний эксперимент позволяет прийти к выводу: подражание позе и жестам партнера создает комфортную обстановку разговора, помогает собеседнику раскрыться, неподражание действует наоборот.

Задание 3. Невербальное общение

Разбейтесь на пары. Первые номера начинают рассказывать вторым о том, как они провели вчерашний день. У слушающих задание – в течение первых трех минут принять позу, подражающую позе рассказчика, и «отзеркаливать» его жесты. Затем принять произвольную позу и перестать «отзеркаливать» партнера. Потом поменяйтесь ролями.

Результаты и ощущения обсудите в группе.

Тема 2.3. Деловое совещание. Деловые беседы. Культура делового общения по телефону.

Вопросы для обсуждения

1. Охарактеризуйте основные этапы подготовка к проведению деловых переговоров и дебатов: решение организационных вопросов, проработка содержания переговоров. Общая схема переговоров.
2. Что входит в процесс разработка и проработка сценария ведения переговоров?
3. Основные приемы техники и тактики аргументирования.

Задания

Задание 1. «Как вы ответите на возражения»

1. Представьте себе, что в ответ на ваше предложение по цене ваш партнер заявляет следующее: «Ваша цена очень высока. Мы вели переговоры с другой фирмой, они просят меньшую сумму и, кроме того, предложили меньшие сроки». Как вы ответите на эти возражения?

2. Способ оттягивания. *Воздерживайтесь слишком рано говорить о цене. Сначала объясните, в чем заключается польза продукта, и только потом называйте цену. Не торопитесь сразу соглашаться с требованиями клиента, это делает ваше предложение малоценным.*

3. Способ бутерброда. *Перечислите все преимущества для клиента, которые дает ему ваше предложение, а «сверху положите» цену. Или*

наоборот: цена, потом - все преимущества. В конце сказанной фразы будет польза для клиента, а не голые цифры, обозначающие цену. Вы перемещаете внимание партнера с темы денег на обсуждение вашего продукта и его преимуществ.

4. Способ сэндвича. «Поместите» цену между двумя «слоями», отражающими пользу для партнера. «Продавайте» свое коммерческое предложение, припася на «десерт» особенно привлекательный аргумент, подтверждающий необходимость принятия предложения и его выгоду для клиента.

5. Способ сравнения. Соотнесите цену с пользой продукта, со сроком его эксплуатации, с иными расходами клиента: «Хотя новая вывеска стоит на *X* рублей больше, чем другая, зато она служит в два раза дольше, значит, вы дополнительно еще три года будете испытывать удовольствие, используя ее в работе».

6. Способ деления. «Расшифруйте» цену. Разложите ее на более мелкие составляющие.

Задание 2. «Звонок другу»

Позвоните другу и за 30 секунд изложите свою проблему (сломалась машина, просьба дать в долг 10 000 руб.)

То же самое повторите с незнакомым человеком. Вместо просьбы занять денег, продайте ему товар на 10 000 руб.

Тема 3.1. Межличностная и массовая коммуникация. Работа в команде

Вопросы для обсуждения

1. Эффективная и результативная команда: сходства и отличия.
2. Технология создания команды.
3. Назовите основные особенности работы в команде.
4. Каковы особенности создания команды руководителей.
5. Принятие коллективного решения в команде.
6. Назовите основные этапы развития команд в организации.

Охарактеризуйте их.

Задания

Задание 1. Инновационная игра «Есть идея!»

Цели:

- развитие умений разрабатывать новые идеи и отказываться от стереотипных путей решения проблемы;
- развитие творческого мышления и способности осуществлять экспертизу идей с помощью полярных аргументаций;

- развитие умений аргументированно вести дискуссию;
- развитие и закрепление умений работать в режиме заданных норм и регламента;
- развитие навыков группового сотрудничества, эффективного взаимодействия с деловыми партнерами.

Игровые группы:

«НОВАТОРЫ». Основная задача группы – представить на защиту и обосновать новые прогрессивные идеи.

«ОПТИМИСТЫ». Основная задача группы – аргументированно и обоснованно защитить выдвинутую «новаторами» идею; вскрыть конструктивные стороны этой идеи.

«ПЕССИМИСТЫ». Основная задача группы – аргументированно и обоснованно вскрыть несостоятельность выдвинутой на защиту идеи, отметить возможные негативные последствия ее внедрения, обозначить проблемы, порождаемые этой идеей.

«РЕАЛИСТЫ». Основная задача группы – аргументированно доказать возможность реального внедрения выдвинутой «новаторами» на защиту идеи на основе заданных критериев:

- новизна предлагаемой идеи;
- конструктивность и снятие проблем;
- ресурсная и организационная обоснованность;
- практическая реализуемость в ближайшей перспективе.

Тема 3.2. Творчество и креативность при коммуникации

Вопросы для обсуждения

1. Дайте определение понятию «креативность».
2. Назовите основные отличия творчества от креативности.
3. Назовите основные ошибки при генерации идей.

Тема 4.1. Межкультурная среда. Национальные стили переговоров. Этика в деловом общении. Документационное обеспечение при деловом общении

Вопросы для обсуждения

1. Три группы особенностей, характеризующих национальные стили в деловом общении.
2. Американский стиль, французский стиль, английский стиль, немецкий стиль ведения переговоров.

3. Повседневный этикет делового человека.
4. Особенности документирования управленческой деятельности.
5. Назовите общие правила оформления документов. Охарактеризуйте их.

Тема 4.2. Управление конфликтами и стрессами

Вопросы для обсуждения

1. Дайте определение «конфликта». Какова его социальная роль.
2. Классификация конфликтов.
3. Типы поведения людей в конфликтной ситуации.
4. Профилактика конфликтных ситуаций в жизни и профессиональной деятельности специалистов.

Задания

Задание 1. Деловая игра «Жалоба»

Цель игры. Развитие у студентов умения анализировать конфликт на основе уяснения ими основных конфликтологических понятий; формирование навыков применения простейших методов изучения и оценки конфликтных ситуаций.

Игровая ситуация. Руководство фирмы получило жалобу от одного из сотрудников.

Генеральный директор фирмы назначает рабочую группу для изучения жалобы и выработки предложений для принятия решения. Состав рабочей группы: менеджер по кадрам — руководитель; специалист по связям с общественностью; юрист фирмы.

Порядок проведения игры

1. Учебная группа разбивается на три команды.

Первая команда — руководство фирмы: генеральный директор, заместитель генерального директора по связям с общественностью, финансовый директор.

Вторая команда — рабочая группа по изучению жалобы (состав смотри в пункте «Игровая ситуация»).

Третья команда — эксперты (3-5 человек).

Время на распределение ролей — 5 минут.

2. Всем командам выдается жалоба в письменном виде и задание на игру. Первая команда готовится к заслушиванию предложений для принятия решения, выработанных рабочей группой (вторая команда). Вторая команда готовит предложения для принятия решения по жалобе. Третья команда готовится к оценке содержания работы первой и второй команд.

Время на подготовку —15 минут.

3. Заслушивание предложений для выработки решения по жалобе, принятие решения и оценка содержания работы.

Игровой сценарий. «Генеральный директор» открывает служебное совещание, объявляя его тему, и предоставляет слово для доклада «старшему рабочей группы» по изучению жалобы и выработке предложений для принятия решения (регламент доклада может быть ограничен 10 минутами). После доклада руководящий состав задает вопросы членам рабочей группы (время на вопросы и ответы может быть установлено в пределах 15-20 минут). После ответов на вопросы выслушиваются мнения «заместителя генерального директора по связям с общественностью» и «финансового директора» (на выслушивание мнений может быть выделено 5 минут).

Решение на основе обсуждения принимает «генеральный директор».

Оценка содержания работы. После принятия решения члены экспертной группы выступают с оценкой работы первой и второй команд, а также исполнителей всех ролей. В ходе оценки возможны дискуссии.

ЗАДАНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

ТЕСТЫ

1. Взаимодействие двух или более людей, состоящих в обмене между ними информацией познавательного или аффективно-оценочного характера:

- а) коммуникация
- б) общение
- в) перцепция
- г) поведение

2. В общении выделяются:

- а) цель
- б) кодирование
- в) предмет
- г) задачи

3. Частными видами общения являются:

- а) деловое
- б) семейное
- в) бытовое
- г) межгрупповое
- д) целевое

4. Средством общения является:

- а) чувства
- б) язык
- в) интуиция
- г) письменность

5. Воздействие на партнёра по общению с целью достижения своих скрытых намерений – это ...

- а) императив
- б) манипуляция
- в) диалог
- г) монолог

6. Сторона общения, основанная на процессе восприятия и познания друг друга партнерами по общению и установления на этой основе взаимопонимания это ...

- а) Перцептивная
- б) Интерактивная
- в) Коммуникативная
- г) Социальная

7. Устойчивое представление о каких-либо явлениях или людях, свойственное представителям той или иной социальной группы.

- а) восприятие
- б) убеждение
- в) социальный стереотип
- г) традиция

8. Ошибка восприятия, вызванная неравенством партнеров по общению – это фактор...

- а) материальный
- б) привлекательности
- в) отношения к нам
- г) превосходства

9. Психологическими механизмами восприятия и понимания при межличностном общении являются:

- а) симпатия
- б) эмпатия
- в) рефлексия
- г) интуиция
- д) идентификация

10. Все средства общения делятся на...

- а) вербальные и невербальные
- б) косвенные и непосредственные
- в) межличностные и межгрупповые
- г) простые и сложные

11. ... коммуникация использует в качестве знаковой системы человеческую речь.

- а) внутренняя

- б) внешняя
- в) невербальная
- г) вербальная

12. К невербальной коммуникации относятся системы:

- а) оптико-кинетическая
- б) нервная
- в) символная
- г) экстралингвистическая
- д) контакт глаз

13. Стремление заставить партнера принять свой план взаимодействия это есть стратегия ...

- а) «понимателя»
- б) «контролера»
- в) «доминирования»
- г) «лидерства»

14. Процесс обмена информацией между субъектами общения это...

- а) общение
- б) коммуникация
- в) кодирование
- г) реклама

15. Необходимыми условиями процесса коммуникации являются наличие...

- а) как минимум, двух участников
- б) канала коммуникации
- в) у субъектов органов восприятия
- г) единой системой кодирования информации
- д) необходимой информации

16. Информация, которая не предполагает непосредственного изменения поведения – это...

- а) констатирующая
- б) побудительная
- в) рекламная
- г) стимулирующая

17. Информация, которая призвана стимулировать какое-то действие.

- а) познавательная
- б) констатирующая
- в) обучающая
- г) побудительная

18. Средства или пути, с помощью которых и по которым передается информация.

- а) канал коммуникации
- б) кодирование
- в) язык общения
- г) обратная связь

19. Предполагает использование вопросов

- а) нерефлексивное слушание
- б) рефлексивное слушание

20. Тип коммуникации, при котором и отправителем и получателем выступают отдельные индивиды.

- а) межличностная
- б) формальная
- в) неформальная
- г) диалог

21. Система фирменных коммуникаций включает в себя следующие виды:

- а) рекламные
- б) пропагандистские
- в) сервисные
- г) рыночные
- д) внутрифирменные
- е) все ответы верные

22. Группа людей, объединенных совместной деятельностью, единством целей и интересов, взаимной ответственностью.

- а) коллектив
- б) рабочая группа
- в) социальная группа

г) все ответы верны

23. По мнению М. Вудкока и Д. Френсиса, чаще всего препятствуют эффективной работе коллектива следующие ограничения.

- а) нечеткость целей
- б) непригодность руководителя
- в) неквалифицированные сотрудники
- г) все ответы верны

24. Чувствительность к окружающему миру, склонность к образному мышлению свойственна такому типу личности как...

- а) холерик
- б) меланхолик
- в) сангвиник
- г) флегматик

25. Классификация типов взаимоотношений в рабочей группе, предложенная Блейком и Мутоном, основана на комбинации двух параметров:

- а) интересы сотрудников и производства
- б) внутренняя и внешняя среда
- в) интересы сотрудников и руководителя
- г) интересы руководителя и производства

26. Тип взаимоотношений внутри коллектива, где руководитель стремится максимально учитывать интересы и производства и коллектива.

- а) золотая середина
- б) задача
- в) теплая компания
- г) невмешательство
- д) команда

27. Неформальную группу возглавляет

- а) руководитель
- б) директор
- в) лидер
- г) рядовой сотрудник

28. Оптимальный размер неформальной группы –

- а) 3-7 чел.
- б) 5-15 чел.
- в) 9-11 чел.
- г) более 3 чел.

29. Столкновение противоположно направленных, несовместимых друг с другом интересов – это...

- а) разногласие
- б) спор
- в) конфликт
- г) диспут

30. По количеству участников конфликты классифицируются на:

- а) дисфункциональные
- б) межличностные
- в) конструктивные
- г) бытовые

ТВОРЧЕСКИЕ ЗАДАНИЯ

1. **«Кристалльная ясность целей»** (индивидуальное задание);
2. **«Планирование недели»** (индивидуальное задание);
3. **«Картинка стоит 1000 слов или 10 слайдов в Power Point»**
(индивидуальное задание);
4. **«Рекламный ролик»** (индивидуальное задание);
5. **«Убедительное публичное выступление»** (индивидуальное и групповое задание);
6. **«Творческая импровизация»** (индивидуальное задание);
7. **«Крокодил»** (групповое задание);
8. **«Марфуша»** (групповое задание);
9. **«Мы с Тамарой ходим парой»** (групповое задание);
10. **«Принцип Паретто»** (индивидуальное задание);
11. **«Подарок другу/подруге»** (групповое задание);
12. **«Есть идея!»** (групповое задание);
13. **«Творец»** (групповое задание);
14. **«Джедай фотоаппарата»** (групповое задание);
15. **«Лидер!»** (индивидуальное и групповое задание).

ВОПРОСЫ ДЛЯ КОЛЛОКВИУМА

Психологические основы общения

1. Что такое общение? Какие три стороны характеризуют процесс общения?
2. Что понимается под вербальным и невербальным общением?
3. Какие средства невербального общения вы знаете?
4. В чём ценность невербального общения?
5. Каковы правила невербальной коммуникации?
6. Что необходимо учитывать, интерпретируя невербальные сообщения?
7. Перечислите речевые характеристики и поясните их роль в процессе взаимопонимания?

Стадии партнёрского общения

1. Что такое общение? Какие три стороны характеризуют процесс общения?
2. Назовите пять правил вступления в контакт.
3. В чём заключается суть межличностной модели общения «Четыре уровня одного высказывания» Шульца фон Тун?
4. Выразите своё мнение в отношении практического использования межличностной модели Шульца фон Тун в общении в кругу друзей, используя схему аргументирования «Пять предложений».

Общение в команде

1. Приведите определение понятия команда? В чём отличие от традиционной рабочей группы?
2. Какие фазы проходит команда в своём развитии?
3. В чём заключаются особенности коммуникации в команде на каждой фазе развития?
4. Что такое цель и результат? В чём заключается систематическая постановка цели?

Коммуникативные техники эффективного общения

1. Перечислите виды слушаний, поясните суть каждого из видов и приведите примеры ситуаций общения, в которых целесообразно их применение
2. Дайте определение технике активное слушание.
3. В чём состоит сущность трёх приёмов техники активное слушание?

4. Чему способствует активное слушание?
5. Что такое обратная связь?
6. Назовите правила эффективной обратной связи.
7. Что такое Я-обращение?
8. Чему способствует получение и предоставление обратной связи?

Конфликты и конфликтные ситуации

1. Дайте определение понятия конфликт, назовите его виды и свойства.
2. Назовите функции конфликта
3. Что означает эскалация конфликта и перечислите ступени эскалационной модели развития конфликта по Ф. Глазлу?
4. Какие стили поведения в конфликте по У. Томасу существуют, дайте краткую характеристику каждому? В какой ситуации целесообразен каждый из стилей поведения.
5. Какой бы стиль поведения в конфликте вы предпочли.
6. Что называется медиацией в конфликтных ситуациях?
7. Кто такой медиатор?
8. Какие стадии, этапы выделяются в процессе медиации? Какие гарантийные условия соблюдаются медиатором при ведении медиационного процесса?
9. Перечислите факторы, влияющие на эффективность медиации.

ТЕМЫ РЕФЕРАТОВ

- 1.** Общение как социально-психологическая проблема.
- 2.** Деловая беседа как основная форма делового общения.
- 3.** Психологические аспекты переговорного процесса.
- 4.** Публичное выступление.
- 5.** Культура речи делового человека.
- 6.** Невербальные особенности в процессе делового общения.
- 7.** Культура спора.
- 8.** Конфликты и конфликтные ситуации.
- 9.** Стрессы и стрессовые ситуации.
- 10.** Этика деловых отношений.
- 11.** Деловой этикет.
- 12.** Проблемы виртуального общения.
- 13.** Имидж делового человека.
- 14.** Документационное обеспечение делового общения.
- 15.** Трансакционный анализ Э. Берна.
- 16.** Правила телефонного разговора.
- 17.** Проведение совещаний.
- 18.** Национальные стили деловых переговоров.
- 19.** Кинесические (жесты, позы, мимика) особенности общения.
- 20.** Проксемические особенности общения.
- 21.** Документирование договорно-правовых отношений экономической деятельности.
- 22.** Общие правила оформления документов.
- 23.** Общие принципы работы с документами: составление, согласование, визирование, подтверждение и подписание, регистрация, контроль исполнения, подготовка к передаче в архив и архивное хранение.
- 24.** Культура оформления документа: использование нормированного, делового языка, доступность, логичность, ясность и точность изложения содержания.
- 25.** Служебная переписка.

ВОПРОСЫ К ЗАЧЕТУ

1. Определение понятия «общение».
2. Характеристика и содержание общения.
3. Влияние личностных качеств на общение.
4. Первое впечатление.
5. Самоподача и наши поступки в общении.
6. Стили общения.
7. Референтная группа.
8. Невербальное поведение и невербальные средства общения.
9. Кинесические средства невербального общения.
10. Виды взглядов, их трактовка и рекомендуемые действия.
11. Жесты. Позы. Такесические средства.
12. Просодика в деловом общении.
13. Проксемические особенности невербального общения.
14. Вербальные средства общения.
15. Умение говорить и слушать собеседника.
16. Транзакционный анализ Э. Берна.
17. Типичные состояния сознания.
18. Три формы транзакций: дополнительные, пересекающиеся и скрытые.
19. Ориентация на контроль и на понимание.
20. Открытость и закрытость в общении.
21. Понятие и виды делового общения.
22. Деловая беседа.
23. Групповые формы делового общения.
24. Цели, характер и классификация переговоров.
25. Характеристики и организация переговорного процесса.
26. Оценка достигнутых в процессе переговоров соглашений.
27. Национальные стили ведения деловых переговоров
28. Понятие, классификация конфликта и его социальная роль.
29. Причины и последствия конфликтов.
30. Разрешение конфликтов и стратегии поведения в конфликтных ситуациях.
31. Понятие этика делового общения.
32. Психология и: общество, политика, экономика, труд.
33. Документирование управленческой деятельности.
34. Общие правила оформления документов.
35. Служебная переписка.

36. Документирование договорно-правовых отношений экономической деятельности.

- 37.** 4 стадии обучения. Плюсы и минусы каждой.
- 38.** Схема телефонного разговора.
- 39.** Подготовка к телефонному разговору.
- 40.** Основные ошибки при деловом разговоре по телефону.
- 41.** Определение Креативности. Правило «7П»
- 42.** Закон нормального распределения. Пример.
- 43.** Закон 80/20 – Правило Паретто. Пример.
- 44.** 5 смертельных ошибок начинающего творца
- 45.** 3 основных принципа креативности и творчества
- 46.** Подготовка публичного выступления.
- 47.** Начало публичного выступления.
- 48.** Схема убеждающего публичного выступления.
- 49.** Цель публичного выступления.
- 50.** Подготовка структуры публичного выступления.
- 51.** Лучшее публичное выступление. Параметры речи.
- 52.** Публичные выступления. Сессия «вопрос-ответ»
- 53.** 4 поколения систем планирования.
- 54.** Методы долгосрочного планирования.
- 55.** Методы среднесрочного планирования.
- 56.** Методы краткосрочного планирования.
- 57.** Отличие команды от группы людей.

СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

Основная литература

1. Деловые коммуникации: Учебник / Папкова О.В. - М.:Вузовский учебник, НИЦ ИНФРА-М, 2017. - 160 с. (**ЭБС ИНФРА-М**)

Дополнительная литература

1. Деловые коммуникации: Учебное пособие / Е.И. Кривокоца. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 190 с. (**ЭБС ИНФРА-М**)
2. Деловые коммуникации / Кулагина Н.В. - М.:Вузовский учебник, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 234 с. (**ЭБС ИНФРА-М**)
3. Пивоваров А.М. Деловые коммуникации: социально-психологические аспекты : учеб. пособие / А.М. Пивоваров. - М. : РИОР : ИНФРА-М, 2017. - 145 с. (**ЭБС ИНФРА-М**)
4. Язык деловых межкультурных коммуникаций : учебник / под ред. Т.Т. Черкашиной. - М. : ИНФРА-М, 2017. - 368 с. (**ЭБС ИНФРА-М**)
5. Деловые комплименты: управление людьми при внедрении инноваций: Уч.пос./Асмолова М. Л., 2-е изд. - М.: ИЦ РИОР, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 161 с. (**ЭБС ИНФРА-М**)

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	3
ВОПРОСЫ И ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ	4
ЗАДАНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ	12
СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ.....	24

Составители Рюмкин Сергей Владимирович, Малыхина Инга Николаевна

Культура делового общения

Методические указания для практических занятий и
самостоятельной работы

Редактор Н.К. Крупина
Компьютерная верстка Быстрова Е.А.