

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«МУРМАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ  
к самостоятельной работе**

**По дисциплине: Б1.В.ДВ.08.02 Психология делового общения**

для направления подготовки:

**19.03.03 «Продукты питания животного происхождения»**

Квалификация выпускника

**Бакалавр**

(указывается квалификация (степень) выпускника в соответствии с ФГОС ВО)

**Кафедра - разработчик:** Философии и права  
название кафедры - разработчика рабочей программы

**Мурманск**

**2020**

Составитель – **Брик Лариса Викторовна**, канд. соц. наук, доцент кафедры философии и права Мурманского государственного технического университета

Методические указания рассмотрены и одобрены кафедрой философии и права «\_03\_» \_\_06\_\_ 2019 года, протокол № \_10\_\_.

Рецензент – Волков В.В., канд. соц. наук, доцент кафедры философии и права МГТУ

Авторская редакция Брик Л.В.

## ОГЛАВЛЕНИЕ

ОБЩИЕ ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ.....	4
ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН.....	6
СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ.....	7
СОДЕРЖАНИЕ И МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ К ИЗУЧЕНИЮ ТЕМ ДИСЦИПЛИНЫ.....	9
КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ.....	18
ПЕРЕЧЕНЬ ТЕМ КОНТРОЛЬНЫХ РАБОТ.....	20

## ОБЩИЕ ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

Методические указания составлены на основе ФГОС ВО по направлению подготовки 19.03.03 «Продукты питания животного происхождения», утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ № 199 от 12 марта 2015 г., ОПОП по направлению подготовки/специальности 19.03.03 «Продукты питания животного происхождения» 2020 года начала подготовки.

### Цели и задачи учебной дисциплины (модуля)

**Целью дисциплины (модуля)** «Психология делового общения» является подготовка в соответствии с учебным планом для направления подготовки 19.03.03 «Продукты питания животного происхождения» и предполагает повышение коммуникативной компетентности, являющейся неотъемлемым компонентом профессиональной деятельности бакалавров указанного направления подготовки, а также формирование у них теоретических знаний и практических навыков по рационализации процессов делового общения, позволяющих успешно работать в избранной сфере, обладать универсальными и предметно-специализированными компетенциями, позволяющими осуществлять социальный мониторинг различного уровня.

### Задачи:

- изучение теоретических основ по определению роли и значения культуры делового общения в деловых взаимоотношениях;
- формирование профессиональных навыков по применению эффективных средств общения, а также по устранению потенциальных и реальных барьеров общения;
- обучение самостоятельному анализу техники делового общения в профессиональной деятельности;
- анализ вербальных и невербальных способов общения и специфики их проявлений в связях с общественностью и при организации международных переговоров;
- раскрытие особенностей публичных выступлений и этики деловых встреч, проведение семинаров и презентаций.

### 3. Требования к уровню подготовки бакалавра и планируемые результаты обучения в рамках данной дисциплины

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование элементов следующих компетенций в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 19.03.03 «Продукты питания животного происхождения»:

**Таблица 2. - Результаты обучения**

№ п/п	Код и содержание компетенции	Степень реализации компетенции	Этапы формирования компетенции
1.	ОК-6-способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	Компетенция реализуется полностью	<b>знать:</b> - способы саморегуляции в условиях межличностного взаимодействия; - сущность делового общения, методы организации различных форм и видов коммуникаций; <b>уметь:</b> - проводить деловую беседу, эффективно следовать структуре делового разговора и держать контроль над беседой;

			<ul style="list-style-type: none"> <li>- анализировать конкретные ситуации общения и поведение партнёров, оценивать перспективы взаимодействия;</li> </ul> <p><b>владеть:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками эффективного осуществления разных форм делового общения;</li> <li>- приемами убеждения и аргументации в процессе речевого воздействия.</li> </ul>
2.	ДПК-2 готовность применять в профессиональной деятельности навыки социального взаимодействия и основы философских знаний в устной и письменной речи	Компетенция реализуется полностью	<p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- способы саморегуляции в условиях межличностного взаимодействия;</li> <li>- специфику принятия решений в нестандартных ситуациях.</li> </ul> <p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- противостоять негативным и деструктивным явлениям (включая целенаправленное негативное воздействие) в процессе делового общения;</li> <li>управлять эмоциональным состоянием.</li> </ul> <p><b>Владеть:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками критического, исследовательского отношения к предъявляемой аргументации.</li> </ul>

## ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

**Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетных единицы, 144 часа.**

Содержание разделов (модулей), тем дисциплины	Количество часов, выделяемых на виды учебной работы по формам обучения			
	Заочная			
	Л	ЛР	ПР	СР
<p><b>Тема 1. Психология общения. Виды и функции общения. Диалог и монолог в психологии общения. Коммуникативные барьеры.</b> Общение как взаимодействие между руководителем и подчинённым. Основные тактики поведения в общении: подавление, уступка, подстройка, избегание, сотрудничество, компромисс. Характеристика диалогического общения, основные критерии. Коммуникативные барьеры и мотивы поведения. Формирование первого впечатления. Противоречивость первого впечатления о собеседнике.</p>	-	-	2	27
<p><b>Тема 2. Вербальные и невербальные средства общения. Психология делового общения</b> Речевая норма и культура речи. Совершенствование навыков устной речи. Условия использования языка мимики и жестов. Лицо как источник информации о собеседнике. Информативные позы тела. Этапы деловой беседы. Вопросы собеседников, их виды, сущность. Приёмы влияния на собеседника. Аргументация и доказательства, техника аргументации. Личностный план ведения беседы.</p>	-	-	2	27
<p><b>Тема 3. Психология публичного выступления. Деловая корреспонденция.</b> Цели, виды, средства, основные требования, предъявляемые к публичной речи. Стержневая идея. Структура выступления. Учёт особенностей аудитории. Объём выступления. Подготовка к выступлению. Наглядность как средство доказательства. Типы деловых писем. Технология продуцирования письменной речи. Требования к содержанию и оформлению деловых писем. Электронная переписка.</p>	-	-	-	27
<p><b>Тема 4. Психологические особенности спора, дискуссии, полемики, диспута, дебатов.</b> Основные концептуальные и композиционные характеристики спора. Основные черты дискуссии как вида коммуникации. Poleмика как вид аргументации в коммуникации. Диспут, дебаты, прения как формы научного спора. Приёмы убеждения в этих видах делового общения.</p>	-	-	2	27
<p><b>Тема 5. Психологические особенности телефонной коммуникации.</b> Особенности и правила проведения переговоров по телефону. Требования,</p>	-	-	-	26

предъявляемые к общению по телефону. Чего следует избегать при телефонных разговорах. Оптимальное время разговора.				
<b>Итого:</b>	-	-	6	134

## СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

### *Основная литература:*

1. Виговская, М. Е. Психология делового общения [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / М. Е. Виговская, А. В. Лисевич. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 140 с. — 978-5-394-02478-8. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/75204.html>
2. Логутова, Е. В. Психология делового общения [Электронный ресурс] : учебное пособие / Е. В. Логутова, И. С. Якиманская, Н. Н. Биктина. — Электрон. текстовые данные. — Оренбург : Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2013. — 196 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/30126.html>
3. Макаров, Б. В. Психология делового общения [Электронный ресурс] : учебное пособие / Б. В. Макаров, А. В. Непогода. — 2-е изд. — Электрон. текстовые данные. — Саратов : Вузовское образование, 2019. — 209 с. — 978-5-4487-0339-3. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/79820.html>
4. Психология делового общения [Электронный ресурс] : учебное пособие / сост. Е. А. Реутова, В. Г. Шефель, Н. Д. Миненок. — Электрон. текстовые данные. — Новосибирск : Новосибирский государственный аграрный университет, 2013. — 109 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/64772.html>
5. **Титова, Л. Г.** Деловое общение : учеб. пособие для вузов / Л. Г. Титова. - Москва : Юнити-Дана, 2008. - 271 с. : ил. - (Sub Rosa: Конфиденциальность. Доверительность. Честность). - Библиогр.: с. 267-269. - ISBN 978-5-238-00919-3 : 120-00. **30 экземпляров**

### *Дополнительная литература:*

6. Брик, Л.В. Эффективность руководителя в управлении персоналом организации : учебное пособие / Л. В.Брик, Е.С. Кузнецова, А.Б. Лощакова. - Мурманск : Издательство МГТУ, 2018. - 114 с. - ISBN 978-5-86185-970-7 - **50 экземпляров**
7. **Социальная психология и этика делового общения** : учеб. пособие для вузов / В. Ю. Дорошенко, Л. И. Зотова, Н. А. Нартов [и др.] ; под ред. В. Н. Лавриненко. - Москва : Культура и спорт : Юнити, 1995. - 160 с. - ISBN 5-85178-018-5 : 20-20. **36 экземпляров**
8. **Покровская, Е. А.** Бизнес-коммуникации : учеб. пособие для вузов / Е. А. Покровская, И. Б. Лобанов. - Москва : Дашков и К : Наука-Пресс, 2010. - 286, [1] с. - Библиогр.: с. 282-283. - ISBN 978-5-394-00660-9 : 154-00. **47 экземпляров**

### Перечень ресурсов информационно - телекоммуникационной сети «Интернет»

Учебный год	Наименование ресурса	Договор/контракт	Срок доступа	Количество доступов
2020/2021	ЭБС «Университетская библиотека онлайн»	Договор № 45/19/60 от 18.10.2019 г. на оказание услуг по предоставлению доступа к базовой коллекции электронно-библиотечной системы «Университетская библиотека онлайн». Исполнитель ООО «Современные цифровые технологии».	с 16.11.2019 г. по 15.11.2020 г.	Неограничен

ЭБС «Университетская библиотека онлайн»	Договор № 19/99 от 20.10.2020 г. на оказание услуг по предоставлению доступа к базовой коллекции электронно-библиотечной системы «Университетская библиотека онлайн». Исполнитель ООО «Современные цифровые технологии».	с 16.11.2020г. по 15.11.2021г.	Неограничен
ЭБС «Лань»	Договор № 19/74 от 29.07.2020 г. на оказание услуг по предоставлению доступа к электронным экземплярам произведений научного, учебного характера базы данных ЭБС «Лань». Исполнитель ООО «ЭБС Лань».	с 29.07.2020 г. по 01.10.2021 г.	Неограничен
ЭБС «Лань»	Договор НВ-201от 13.04.2020 г. на оказание услуг по предоставлению доступа к электронным экземплярам произведений научного, учебного характера базы данных ЭБС Исполнитель ООО «ЭБС Лань».	с 13.04.2020 по 31.12.2020 г.	Неограничен
Базы данных Пакета EBSCO	Письмо № 2020-01/05 от 20.01.2020 г. о подтверждении наличия и непрерывности доступа к базам данных Пакета EBSCO. Исполнитель ООО «Центр Научной Информации НЭИКОН».	с 31.12.2019 г. до заключения нового договора со сроком действия до 31 декабря 2020 г.	Неограничен
Баз данных и входящих в его состав электронных изданий компании EBSCO	Сублицензионный договор № 19/03 от 14.02.2020 г. на оказание услуг по предоставлению доступа и использованию Баз данных и входящих в его состав электронных изданий компании EBSCO. Исполнитель ООО «Центр Научной Информации НЭИКОН».	с 14.02.2020 г. по 31.12.2020 г.	Неограничен
«ЭБС Консультант студента»	Договор № 19/48 от 17.04.2020 г. на оказание услуг по предоставлению доступа к базе данных «Электронная библиотека технического ВУЗа» («ЭБС Консультант студента»). Исполнитель ООО «Политехресурс».	с 21.04.2020 г. по 20.04.2021 г.	Неограничен
ЭБС «IPRbooks»	Лицензионный договор № 6484/20 от 24.03.2020 г. на оказание услуг по предоставлению доступа к электронно-библиотечной системе «IPRbooks». Исполнитель ООО Компания «Ай Пи Ар Медиа».	с 24.03.2020 г. по 24.03.2021 г.	Неограничен



ЭБС «IPRbooks»	Лицензионный договор № 7866/21К от 28.04.2021 г. на оказание услуг по предоставлению доступа к электронно-библиотечной системе «IPRbooks». Исполнитель ООО Компания «Ай Пи Ар Медиа».	с 28.04.2021 г. по 28.04.2022 г.	Неограничен
ЭБС ИТК «Троицкий мост»	Договор № 19/42 от 20.03.2020 г. на оказание услуг по предоставлению доступа к изданиям Электронно-библиотечной системы ИТК «Троицкий мост». Исполнитель ООО «Издательско-торговая компания дом «Троицкий мост».	с 20.03.2020г. по 01.04.2021 г.	Неограничен
Национальная электронная библиотека (НЭБ)	Договор № 101/НЭБ/2370 от 09.08.2017 г. на оказание услуг по предоставлению доступа к Национальной электронной библиотеке (НЭБ). Исполнитель ФГБУ «Российская государственная библиотека»	с 09.08.2017 г. по 08.08.2022 г.	Неограничен

[Электронно-библиотечная система "Издательство "Лань"](http://e.lanbook.com)

<http://e.lanbook.com>

[Электронно-библиотечная система "Университетская библиотека онлайн"](http://biblioclub.ru)

<http://biblioclub.ru>

[Электронная библиотечная система "Консультант студента"](http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785976518940.html)

<http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785976518940.html>

[Электронно-библиотечная система "БиблиоРоссика"](http://www.bibliorossica.com)

<http://www.bibliorossica.com>

[Электронно-библиотечная система "ibooks.ru"](http://ibooks.ru)

<http://ibooks.ru>

[Электронно-библиотечная система "КнигаФонд"](http://www.knigafund.ru)

<http://www.knigafund.ru>

**Перечень программного обеспечения, профессиональных баз данных и информационных справочных систем, реквизиты подтверждающего документа.**

1 Операционная система Microsoft Windows Vista Business Russian Academic OPEN, лицензия № 44335756 от 29.07.2008 (договор №32/379 от 14.07.08 г.)

2. Офисный пакет Microsoft Office 2007 Russian Academic OPEN, лицензия № 45676388 от 08.07.2009 (договор 32/224 от 14.0.2009 г.)

**Самостоятельная работа** по дисциплине «Психология в деловом общении» имеет **целью** углубленное и дополнительное изучение основных проблем и тенденций в теории и практике психологии, а также подготовку к практическим занятиям.

**Основные задачи самостоятельной работы:**

- изучить основные темы дисциплины «Психология в деловом общении», используя основную и дополнительную литературу, а также материалы периодических изданий, информационные Интернет - ресурсы;
- изучить лекционный материал по дисциплине;
- обобщить практические и научные знания по данной дисциплине;
- применить полученные знания на практических занятиях.

## МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ К ИЗУЧЕНИЮ ТЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

### **Тема: Психология общения.**

Общение как взаимодействие между руководителем и подчинённым. Основные тактики поведения в общении: подавление, уступка, подстройка, избегание, сотрудничество, компромисс. Характеристика диалогического общения, основные критерии. Коммуникативные барьеры и мотивы поведения. Формирование первого впечатления. Противоречивость первого впечатления о собеседнике.

#### **Методические рекомендации к изучению темы:**

**Общение** – сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание другого человека (*по А.В. Петровскому*). Из данного определения можно сделать вывод, что это сложный процесс, который включает три составляющие:

- *коммуникативная сторона* общения (обмен информацией между людьми);
- *интерактивная сторона* (организация взаимодействия между индивидами);
- *перцептивная сторона* (процесс восприятия друга партнерами по общению друг и установление взаимопонимания).

Коммуникация является центральным понятием в процессе изучения данной дисциплины. **Коммуникация** (лат. communicatio – «делаю общим, связываю») – это прежде всего обмен информацией в различных процессах социального взаимодействия. Психологи вкладывают в этот термин более широкое содержание: не просто передачу информации, а еще и особенности поведения людей при передаче информации.

Любое общение предполагает обмен информацией, что составляет суть коммуникации. При этом, слова, выражающие понятия «общение» и «коммуникация», зачастую употребляются как синонимы. Это объясняется использованием их в смежных науках или даже в различных аспектах одной научной дисциплины, когда на первый план выдвигаются те или иные признаки этих сложных понятий. Таким образом, понятия «деловое общение» и «деловые коммуникации» чаще используются в литературе как тождественные.

Характерной особенностью **деловых коммуникаций** является то, что их содержание и цели направлены на решение производственных и социальных задач. Без деловых коммуникаций не обойтись в сфере экономических, правовых, дипломатических, коммерческих, административных отношений.

Деловое общение и личностное переплетаются друг с другом и могут переходить одно в другое. В каких бы формах ни проявлялось общение, оно является деловым, если его определяющим содержанием является социально-значимая совместная деятельность.

Деловые коммуникации всегда целесообразны. Это значит, что сама организация делового общения, выбор коммуникативных стратегий и тактик, использование языковых средств в деловой речи четко подчинены цели достижения позитивного результата в решении конкретной проблемы. Целями деловых коммуникаций могут быть: заключение контракта; разрешение деловых проблем; договоренность о чем-либо; изменение точки зрения собеседника; корректировку неправильной информации; увеличение дохода; рост личного влияния; служебный рост; приобретение новой информации и т.д.

Коммуникативная компетентность как часть культуры общения является необходимым условием достижения профессионального мастерства государственного служащего. *Под коммуникативной компетентностью* обычно понимают умение и ориентированность в области межличностного общения, основанные на знаниях, чувственном опыте и свободном владении средствами общения. Данная компетентность рассматривается в деятельности как система внутренних ресурсов, необходимых для построения эффективной коммуникации в определенном круге деловых ситуаций, связанных с межличностным взаимодействием.

Рекомендации по организации самостоятельной работы студентов (СРС):

- знать определение понятий: «деловые коммуникации», «модель коммуникации», «коммуникативный процесс», «коммуникативная компетентность»;
- изучить особенности деловых коммуникаций, виды и функции в профессиональной деятельности государственного служащего;
- ответить на приведенные в конце темы вопросы для самопроверки.

#### ***Вопросы и задания для самопроверки:***

1. Какова роль коммуникации в деятельности государственного служащего? Приведите примеры деловых коммуникаций?
2. В чем заключается общее и различное в понятиях «общение», «коммуникация»?
3. Какова структура общения? Опишите основные компоненты общения.
4. Каковы основные элементы коммуникационного процесса?
5. Что представляют собой вербальные средства коммуникации?
6. Какие преимущества дает деловому партнеру умение «считывать» невербальные сигналы?
7. Как проявляются индивидуальные особенности человека в невербальных средствах коммуникации?
8. Какие жесты выдают черты характера человека и отношение к ситуации?
9. Каково практическое значение для профессиональной деятельности государственного служащего знание теорий коммуникации?
10. Какие умения и навыки включает в себя коммуникативная компетентность? Какие из них Вам необходимо развивать?

***Литература:*** [1], [2], [3], [4], [5], [6], [7], [8].

## **Тема 2. Вербальные и невербальные средства общения. Психология делового общения**

Речевая норма и культура речи. Совершенствование навыков устной речи. Условия использования языка мимики и жестов. Лицо как источник информации о собеседнике. Информативные позы тела. Этапы деловой беседы. Вопросы собеседников, их виды, сущность. Приёмы влияния на собеседника. Аргументация и доказательства, техника аргументации. Личностный план ведения беседы.

#### **Методические рекомендации к изучению темы:**

*Деловая беседа* - это устный контакт между людьми, связанными отношениями дела. В более узкой трактовке под деловой беседой понимают речевое общение между собеседниками, которые имеют необходимые полномочия от своих организаций и фирм для установления деловых отношений, разрешения деловых проблем или выработки конструктивного подхода к их решению (*по Ф.А.Кузину*).

### *Основные функции деловой беседы:*

1. Начало перспективных мероприятий и процессов.
2. Контроль и координирование уже начатых мероприятий и процессов.
3. Обмен информацией.
4. Взаимное общение работников из одной сферы деятельности.
5. Поддержание деловых контактов.
6. Поиск, выдвижение и оперативная разработка рабочих идей и замыслов.
7. Стимулирование движения творческой мысли в новых направлениях.

Деловая беседа является одной из наиболее часто используемых форм коммуникативного взаимодействия. Студентам необходимо иметь представление о различных видах деловых бесед: о беседе при приеме на работу, при увольнении, дисциплинарной беседе, консультационной беседе и т.д. Каждый из видов имеет собственный психологический сценарий проведения, цель и назначение. Вместе с тем следует самостоятельно рассмотреть общие принципы и правила их организации.

Выделяют следующие фазы ведения деловых бесед: контакт, ориентация, решение и оценка, результат. Каждая фаза имеет свои цели, задачи и способы реализации.

В деловой беседе уместно использовать техники активного (рефлексивного) слушания, поскольку они способствуют ориентации в проблемах, интересах, мотивах и позициях собеседников: выяснение с помощью вопросов, перефразирование слов собеседника (пересказ и резюмирование), развитие мыслей и доводов собеседника (логическое следствие, интерпретация), вербализация (отражение) чувств собеседников (сообщение о своем восприятии собеседника, его чувств, эмоционального состояния; сообщение о своем эмоциональном состоянии во время беседы, сообщение о своем восприятии хода беседы). Самостоятельно изучите техники активного слушания, потренируйтесь использовать их на практике.

Однако непременным условием для успешного исхода деловой беседы является так называемое «нерефлексивное слушание». Это умение внимательно молчать, не вмешиваясь в речь собеседника своими замечаниями, и показывающее партнеру по общению, что к нему проявляют интерес, его мнение и чувства значимы.

Чтобы не совершать поведенческих ошибок, полезно знать, к какому типу характера принадлежит собеседник. Быстро и точно определив его психологический тип, вы уже не рискуете нечаянно его обидеть, а станете соответствующим образом реагировать на него, чтобы изменить направление беседы в нужном направлении и добиться от нее больших результатов. Поэтому имеет смысл самостоятельно рассмотреть в рамках данной темы основные психологические типы собеседников и наиболее целесообразную тактику общения с каждым из них.

Закреплению теоретического материала по данной теме способствуют приведенные вопросы для самопроверки.

### ***Вопросы и задания для самопроверки:***

1. Опишите специфику деловой беседы как формы деловых коммуникаций.
2. Назовите принципы проведения деловой беседы.
3. Перечислите фазы ведения деловой беседы, дайте им краткую содержательную характеристику.
4. Какие задачи ставятся при подготовке к проведению деловой беседы?

5. Допускается ли критиковать во время деловой беседы, приведите примеры допустимой критики.

6. В чем суть активного слушания во время беседы?

7. Для чего необходимо знание психотипов партнеров? Опишите основные устойчивые психологические типы людей по разным основаниям. Назовите авторов этих типологий.

8. Какие вербальные сигналы позволяют диагностировать доминирующий канал восприятия информации в время беседы? Дайте «невербальный портрет» аудиала, визуала, кинестетика.

9. Каковы основные коммуникативные трудности общения возникают с людьми разных типов (на примере любой типологии по выбору студента)?

**Литература:** [1], [2], [3], [4], [5], [6], [7], [8].

### **Тема 3. Психология публичного выступления. Деловая корреспонденция.**

Цели, виды, средства, основные требования, предъявляемые к публичной речи. Стержневая идея. Структура выступления. Учёт особенностей аудитории. Объём выступления. Подготовка к выступлению. Наглядность как средство доказательства. Типы деловых писем. Технология продуцирования письменной речи. Требования к содержанию и оформлению деловых писем. Электронная переписка.

#### **Методические рекомендации к изучению темы:**

Любой менеджер рано или поздно оказывается в ситуации, когда ему необходимо выступить перед большим количеством людей. Поэтому умение публично выступать перед аудиторией, вести бизнес-презентацию очень ценится в деловой среде.

*Виды публичных речей:* информационная, убеждающая, призывающая к действию, по специальному поводу: рамочная, траурная, торжественная, в дружеском кругу. **Этапы и приемы публичного выступления** представлены в таблице 1.

Таблица 1

<b>Этапы</b>	<b>Цели</b>	<b>Приемы и средства ораторского искусства</b>
1. Вступление	Овладеть вниманием аудитории, возбудить ее интерес, завоевать доверие.	Начать выступление с неожиданной реплики, факта, юмористического замечания.
2. Постановка проблемы.	Показать актуальность проблемы, проанализировать ее основные противоречия, сформулировать общую проблему.	Обращение к интересам людей, их потребностям, ссылка на факты, документы, авторитетные высказывания, анализ устоявшихся, но неправильных точек зрения. Показ личной заинтересованности в решении проблемы.
3. Расчленение проблемы на	Четко выделить перечень проблем, задач, вопросов,	Обоснование логики решения проблемы, выстраивание общей схемы

подпроблемы, задачи, вопросы.	раскрыть их сущность.	решения проблемы, идеи, гипотезы, способа решения, возможных результатов, последствий.
4. Изложение своей позиции, подходов, способов решения отдельных проблем.	Показать в сравнительном анализе, как собственные подходы, так и другие альтернативные точки зрения, способы решения проблемы.	Доказательные суждения, аргументы, использование приемов критического анализа, сравнения, сопоставления.
5. Обобщение, заключение.	Сконцентрировать внимание аудитории на главном, резюмировать сказанное.	Утверждение, интегрирующее основную идею, мысль. Использование самого сильного аргумента, крылатой фразы, афоризма, факта. Показ перспективы будущего развития событий.

Успех публичного выступления зависит от многих факторов, но прежде всего от личности выступающего: его коммуникативных способностей, творческого потенциала, эрудиции, логичности и доказательности суждений, опоры как на практику, так и на теоретические знания, от степени доброжелательности и интеллигентности поведения во время выступления, от оптимизма, чувства юмора и т.д.

В процессе самостоятельной работы студент должен овладеть правилами подготовки и техникой запоминания публичной речи, способами оформления и произнесения публичного выступления. Важно обратить внимание и на приемы привлечения и поддержания внимания слушателей (риторические фигуры, вопросы, обращения, авансирование, краткое отвлечение от темы, организация дискуссии и др.).

Бизнес – презентация (по Е.А Покровской) – это публичное выступление, в ходе которого один или несколько человек представляют товар, организацию, проект, программу или делятся своими идеями и соображениями с другими людьми. На сегодняшний день презентация является наиболее эффективным рекламным инструментом, предопределяющим коммерческий успех любой фирмы. В зависимости от рассматриваемых вопросов презентации могут иметь следующие цели:

**Презентация фирмы.** Целями такой презентации являются: создание имиджа фирмы среди деловых кругов, создание или воссоздание благоприятного образа фирмы, реклама имени фирмы.

**Презентация бизнес-проекта.** Цель этого вида презентации - информирование людей о каком-либо проекте, определение обратной реакции к проекту, поиск заинтересованных в поддержке разработки и реализации проекта.

**Отчет о выполненных работах.** Цель - ознакомить, предоставить определенной узкой группе людей результаты работ.

**Обсуждение плана будущих работ.** Целями этой презентации могут являться: информирование определенного круга лиц о намеченных работах, описание намеченных работ с целью подтверждения объекта презентации критическому анализу и изменению.

**Презентация товара.** Цели: создание знания о новой марке, товаре или услуге на целевом рынке, ознакомление потребителей с новыми возможностями товара, достижение предпочтения марке и т.п. В связи с этим **презентация** является стимулированием интереса и готовности покупателя к приобретению рекламируемого товара посредством создания его эффективного имиджа. Необходимо отметить, что убеждающие приемы такой презентации включают в себя значительные эмоциональные воздействия на сознание и подсознание покупателя.

Самостоятельное изучение студентом технологии бизнес-презентации рекомендуется начать с рассмотрения видов, этапов и специфики составления программы эффективной презентации

В процессе самостоятельной работы над темой также важно остановиться на изучении вопросных технологий (существующие разновидности вопросов, навыки формулирования вопросов, умения отвечать на вопросы) и техник аргументации в рамках презентации.

На заключительном этапе самостоятельной работы проанализируйте возможные причины провала презентации.

Закреплению теоретического материала по данной теме способствуют приведенные вопросы для самопроверки.

***Вопросы и задания для самопроверки:***

1. Какие виды публичных речей вы знаете?
2. Каковы требования к публичной речи?
3. Какой должна быть внутренняя структура речи?
4. Какими способами можно снять «ораторскую лихорадку» перед выступлением?
5. Что влияет на эффективность публичного выступления?
6. Как произвести положительное впечатление, выступая перед аудиторией?
7. Какие факторы влияют на внимание слушателей?
8. С какими стратегиями противостояния со стороны аудитории может столкнуться оратор (избегание, подрыв авторитета, непонимание и др.) и как следует реагировать на них и на другие неполадки и помехи?
9. Как отвечать на каверзные и провокационные вопросы со стороны аудитории?
10. Каковы особенности бизнес-презентации как публичного выступления? Каковы цели различных презентаций?
11. Сформулируйте собственные критерии эффективной презентации.
12. Какие приемы саморегуляции своего эмоционального состояния в процессе публичного выступления вы знаете и какие уже используете?
13. Охарактеризуйте приемы аргументации в процессе убеждающей коммуникации деловых партнеров. Укажите причины неудачной презентации.
14. Что представляет собой брифинг? С какой целью он проводится?
15. Какова структура пресс-конференции? На какие вопросы нужно иметь ответы перед началом пресс-конференции?

***Литература:*** [1], [2], [3], [4], [5], [6], [7], [8].

#### **Тема 4. Психологические особенности спора, дискуссии, полемики, диспута, дебатов.**

Основные концептуальные и композиционные характеристики спора. Основные черты дискуссии как вида коммуникации. Poleмика как вид аргументации в коммуникации. Диспут, дебаты, прения как формы научного спора. Приёмы убеждения в этих видах делового общения.

##### **Методические рекомендации к изучению темы:**

Кроме деловых бесед и переговоров в практике широко распространены особые формы ведения деловых разговоров - **совещания**, которые представляют собой способ открытого коллективного обсуждения тех или иных вопросов.

Коллективное обсуждение как форма делового разговора имеет много положительных сторон:

*Во-первых*, оно повышает эффективность мышления. Русская поговорка «один ум хорошо, а два - лучше» возникла не на пустом месте, в ней заложен глубокий смысл. Действительно, своеобразие человеческого мышления состоит в том, что оно особенно эффективно в условиях совместной интеллектуальной деятельности, поскольку интеллектуальные результаты не складываются, а умножаются. Известно, что большинство плодотворных идей родилось при коллективном обмене мыслями.

*Во-вторых*, в процессе совещания укрепляется творческое содружество работников, происходит включение интересов отдельных работников в единую систему коллективных задач, а также повышается деловая квалификация его участников.

*В-третьих*, в совместной мыслительной работе раскрывается творческий потенциал каждого из них.

Однако недостаточно подготовленные и неудачно проведенные совещания, созываемые по каждому поводу, наносят большой вред, так как пожирают дорогостоящее время людей, отрывая их от основной работы. Поэтому прежде чем созывать такие совещания, следует подумать относительно необходимости подобного шага.

Чаще всего деловые совещания проводятся по следующим поводам: при необходимости принятия коллективного решения на основе равного права каждого высказывать и обосновывать свое мнение; при условии, что решение вопроса затрагивает интересы одновременно нескольких структурных подразделений организации или фирмы; а также в том случае, если для решения вопроса необходимо воспользоваться мнениями различных групп работников.

В процессе самостоятельной работы необходимо усвоить виды совещаний, как к ним подготовиться, выработать повестку дня, какие правила проведения различных совещаний существуют в деловых коммуникациях. Важно разобраться и в том, как грамотно вести протокол совещания.

В рамках совещания между участниками часто возникают деловые споры.

**Спор** – это характеристика процесса обсуждения проблемы, способ ее коллективного исследования, при котором каждая из сторон, аргументируя (отстаивая) и опровергая (оппонируя) мнение собеседника (противника), претендует на монопольное установление истины (*по Т.Н.Хлебниковой*).

В ходе самостоятельной работы над темой студент должен получить представление: о разновидностях споров и их особенностях (дискуссия, диспут, полемика, дебаты, или прения); о видах споров по цели (из-за истины, для убеждения, для победы, ради спора); о процедуре



спора; о культуре, принципах и правилах ведения спора. А также самостоятельно ознакомиться с полемическими приёмами и психологическими уловками, которые используют оппоненты в деловом споре и способами нейтрализации некорректного поведения оппонента. Отдельно проанализируйте задачи руководителя и правила грамотного ведения групповой дискуссии.

Одним из оперативных и продуктивных методов решения проблемы на совещании является метод «мозгового штурма», основанный на стимулировании творческой активности участников с целью генерирования новых идей. Самостоятельно изучите возможности применения, технологию и правила ведения «мозгового штурма» на совещании.

Закреплению теоретического материала по данной теме способствуют приведенные вопросы для самопроверки.

#### ***Вопросы и задания для самопроверки:***

1. Почему деловой человек должен владеть методами и приемами ведения деловых совещаний?
2. Какие виды совещаний вы знаете?
3. Каковы профессиональные цели деловых совещаний?
4. Что включает в себя подготовка деловых совещаний?
5. Что необходимо предусмотреть организатору совещания?
6. Что нужно знать, чтобы контролировать дискуссию?
7. Какие можно выделить типы участников совещания?
8. Какие требования предъявляются к ведущему деловое совещание?
9. Что представляет собой спор как вид деловой коммуникации? Охарактеризуйте основные требования к культуре спора.
10. Является ли спор эффективной формой деловой коммуникации? Почему?
11. Что способствует эффективности убеждения?
12. Какие аргументы можно отнести к некорректным?
13. «В споре рождается истина», «Споры погубили Рим!» - чем, на ваш взгляд, вызвано такое противоречивое отношение к спору?

***Литература:*** [1], [2], [3], [4], [5], [6], [7], [8].

#### **Тема 5. Психологические особенности телефонной коммуникации.**

Особенности и правила проведения переговоров по телефону. Требования, предъявляемые к общению по телефону. Чего следует избегать при телефонных разговорах. Оптимальное время разговора.

#### **Методические рекомендации к изучению темы:**

**Телефонная коммуникация** - это контактное по времени, но дистантное в пространстве и опосредованное специальными техническими средствами общение собеседников.

Многие ученые считают, что деловые люди тратят на телефонное общение от 4% до 25% своего рабочего времени. При использовании телефонной коммуникации повышается оперативность решения различных деловых вопросов. При этом от умения работников любой организации вести телефонные переговоры зависит ее имидж и репутация во внешней среде.

*Перед каждым звонком необходимо ответить самому себе на три вопроса:*

- Имеется ли острая потребность в разговоре?
- Обязательно ли знать ответ партнера?
- Нельзя ли встретиться с партнером лично?

*Какой вопрос лучше всего решать по телефону?*

- вы хотите быстро сообщить или получить определенные сведения;
- вам надо выяснить мнение того или иного должностного лица по интересующему вас вопросу;
- вам надо уточнить, остается ли в силе прежняя договоренность о встрече с кем-то;
- вам надо сообщить партнеру об изменении ситуации;
- вы договорились с кем-то о телефонном звонке.

В настоящее время существует большое число публикаций, посвященных телефонным коммуникациям, в том числе в периодической печати и сети Интернет. Любая информация будет полезна при изучении данной темы. Следует обратить особое внимание на психологические аспекты проведения делового телефонного общения.

Закреплению теоретического материала по данной теме способствуют приведенные вопросы для самопроверки.

***Вопросы и задания для самопроверки:***

1. Какие отличительные особенности имеет телефонный разговор от очной беседы?
2. Когда необходимо прибегать к телефонному общению в деловой сфере?
3. Сформулируйте требования, предъявляемые к проведению телефонных коммуникаций.
4. В чем заключается подготовка к телефонной беседе?
5. Каковы психологические особенности продаж по телефону?
6. Какие элементы включает в себя грамотное общение по телефону, если вы звоните собеседнику?
7. Какие элементы включает в себя грамотный ответ по телефону?
8. Приведите примеры реплик для корректного общения по телефону.
9. Как вы поступите, если вашу очную деловую беседу прерывает телефонный звонок?
10. Что и как не следует говорить по служебному телефону?
11. Как грамотно оставить сообщение на автоответчик?
12. Составьте план телефонного разговора с деловым партнером о согласовании места и времени проведения коммерческой сделки.

***Литература:*** [1], [2], [3], [4], [5], [6], [7], [8].

**КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

1. Научные основы деловых коммуникаций. Предмет и задачи учебной дисциплины.
2. Теории коммуникации.
3. Структурные модели коммуникации.
4. Структура общения. Значение коммуникаций в профессиональной деятельности государственного служащего.
5. Процесс обмена информацией и его этапы.
6. Вербальные и невербальные коммуникации. Классификация невербальных средств коммуникации. Роль культуры речи в коммуникации.
7. Понятие, специфика и функции деловых коммуникаций. Условия эффективной деловой коммуникации.
8. Основные виды и формы деловых коммуникаций.

9. Коммуникации и их значение в процессе деятельности организации. Процесс управления организационными коммуникациями.
10. Классификация коммуникаций в организации. Особенности внутренних коммуникаций в организации. Коммуникативные сети.
11. Искажения информации и коммуникативные барьеры, способы их преодоления.
12. Деловая беседа как основная форма деловых коммуникаций. Фазы проведения беседы.
13. Средства установления контакта. Навыки активного (рефлексивного) слушания, рекомендации по активному слушанию.
14. Виды и функции вопросов в деловой коммуникации, закрытые и открытые вопросы.
15. Техники распознавания состояния и индивидуально-психологических особенностей партнера. Коммуникативные типы деловых партнеров.
16. Классическая схема публичного выступления. Работа с информацией на этапе подготовки. Способы привлечения внимания слушателей.
17. Особенности коммуникаций по телефону. Подготовка и ведение телефонных разговоров. Правила ведения телефонного разговора при "исходящем" и "входящем" телефонном звонке. Телефонный этикет.
18. Коммуникации в письменной форме: достоинства и недостатки. Роль письменных коммуникаций в деловой сфере.
19. Виды письменной деловой коммуникации.
20. Деловые коммуникации в Интернет - блогах и на профессиональных форумах.
21. Аргументация в деловой коммуникации. Способы аргументации.
22. Стадии протекания делового конфликта. Элементы структуры конфликта.
23. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях. Конструктивное разрешение конфликта.
24. Совещание как форма деловой коммуникации и принятия коллективного решения. Организация и планирование совещания
25. Типы совещаний. Проведение совещаний. Методы разрешения трудных ситуаций во время совещаний. Особенности роли ведущего и участников совещания. Действия после совещания. Оформление протокола.
26. Что такое переговоры. Виды переговоров. Мотивы проведения переговоров. Этапы переговорного процесса.
27. Подготовка к переговорам: определение задач, сбор информации, определение состава участников, определение предмета переговоров и позиций сторон, определение места проведения переговоров подготовка документов и повестки.
28. Ведение деловых переговоров: уточнение интересов позиций сторон, обсуждение, достижение соглашения. Виды и этапы принятия решений.
29. Стратегия и тактика ведения переговорного процесса. Приемы аргументирования.
30. Правила ведения групповой дискуссии.
31. Типичные ошибки в процессе делового общения и их преодоление.
32. Понятие и составляющие коммуникативной компетентности, ее роль в деловом взаимодействии. Повышение личной коммуникативной эффективности.
33. Деловые межкультурные коммуникации. Национальные особенности деловых коммуникаций.
34. Культура организации международных коммуникаций

## Тематика контрольных работ

1. Понятия «общение» и «коммуникация».
2. Функции общения.
3. Виды и средства общения.
4. Виды взаимодействий.
5. Вербальные и невербальные системы значений.
6. Информационная сторона общения.
7. Перцептивная сторона общения.
8. Основы транзактного анализа.
9. Феномены межличностного и межгруппового восприятия.
10. Защитные механизмы.
11. Сопротивление убеждению.
12. Репрезентативные системы в практике психологии делового общения.
13. Структура общения.
14. Общение в организации. Специфика общения в организации.
15. Поведение человека в организации.
16. Вертикальная и горизонтальная коммуникация.
17. Виды делового общения.
18. Типы сотрудников.
19. Особенности поведения менеджеров в деловом общении.
20. Основы этикета в деловом общении.
21. Убеждающая коммуникация.
22. Публичная (ораторская) речь.