

Министерство науки и высшего образования РФ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Ульяновский государственный университет»  
Факультет культуры и искусства  
Кафедра журналистики, филологии, документоведения и библиотековедения

**Е.Г. Ходжаян**

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ  
ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ «ИСКУССТВО ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ»  
ДЛЯ СТУДЕНТОВ ФАКУЛЬТЕТА КУЛЬТУРЫ И ИСКУССТВА  
НАПРАВЛЕНИЯ БАКАЛАВРИАТА  
46.03.02 «ДОКУМЕНТОВЕДЕНИЕ И АРХИВОВЕДЕНИЕ»**

**Ульяновск,  
2019**

**УДК**

**ББК**

**X69**

*Рекомендованы к использованию решением Ученого совета факультета культуры и искусства Ульяновского государственного университета  
(протокол от 20.06.2019 № 13/205)*

**Ходжаян Е. Г.**

**X69** Методические указания по освоению дисциплины «Искусство делового общения» для студентов факультета культуры и искусства направления бакалавриата 46.03.02 «Документоведение и архивоведение» / Е. Г. Ходжаян – Ульяновск : УлГУ, 2019.

Методические указания по дисциплине «Искусство делового общения» содержат материалы для подготовки и проведения лекционных, практических занятий, а также самостоятельной работы для студентов факультета культуры и искусства направления бакалавриата 46.03.02 «Документоведение и архивоведение».

Данное издание можно рекомендовать также работающим в смежных областях преподавателям, студентам, менеджерам.

**УДК**

**ББК**

© Ходжаян Е. Г., 2019

© Ульяновский государственный университет, 2019

## Содержание

<b>Введение</b> .....	4
<b>Методические указания к лекционному материалу</b> .....	4
Тема 1. Деловое общение как средство реализации управленческих функций руководителя.....	4
<b>Методические указания к практическим (семинарским), лабораторным занятиям</b> .....	5
Деловое общение как средство реализации управленческих функций руководителя .....	6
<b>Методические указания к самостоятельной работе</b> .....	6
<b>Перечень вопросов к экзамену</b> .....	7
<b>Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины</b> .....	7

## ВВЕДЕНИЕ

Цели освоения дисциплины:

- Формирование у студентов научного представления о роли деловой коммуникации в системе наук о человеке и ознакомление с современными подходами в сфере делового общения.

Задачи освоения дисциплины:

- изучение основных понятий и терминов дисциплины «Искусство делового общения»;
- изучение сущности и формы делового общения;
- изучение нормативно-правовой базы;
- овладение навыками воздействия информации на выбор ценностных ориентаций и моделей поведения в практическом труде.

Формы лекционных занятий и практических занятий, а также интерактивных занятий разработаны опираясь на «Положение о контактной работе обучающихся с преподавателем при осуществлении образовательного процесса по образовательным программам высшего образования». Виды самостоятельной работы, формы и виды контроля самостоятельной работы разработаны опираясь на «Положение об организации самостоятельной работы обучающихся» Ульяновского государственного университета.

### Методические указания к лекционному материалу

Лекции – являются одним из видов учебных занятий и составляют основу теоретической подготовки студентов. Они дают систематизированные основы научных знаний по дисциплине, раскрывают ее состояние и перспективы развития, концентрируют внимание студентов на наиболее сложных и узловых вопросах, стимулируют их активную познавательную деятельность и способствуют формированию творческого мышления. При изучении данной дисциплины используются такие формы лекций как вводная лекция, обзорные лекции. Рассмотрим ключевые моменты содержания лекционных занятий.

**Тема 1.** Деловое общение как средство реализации управленческих функций руководителя.

Деловое общение в работе менеджера. Цели и задачи делового общения, его содержание. Особенности делового общения как вида профессиональной деятельности. Развитие взаимоотношений и взаимодействия людей в деловом общении. Принципы деловых контактов.

**Тема 2.** Этика делового общения.

Этика общечеловеческая и этика профессиональная. Формирование профессиональной этики. Принципы этики деловых отношений. Этикет и его виды. Формы регулирования поведения человека в современном обществе. Этические аспекты доступности информации в Интернет. Правила сетевого этикета - нэтикет. Основные правила для пользователей электронной почты. Правила телеконференций.

**Тема 3.** Правила знакомства, приветствия, представления.

Приветствие – первый признак вежливости. Правила приветствия в деловой сфере. Рукопожатие – неременный атрибут деловой встречи. Виды рукопожатий. Деловое представление: основные правила служебного этикета. Искусство первого впечатления. Сознательное формирование положительного первого впечатления. Вербальные компоненты. Вокальные компоненты. Визуальные компоненты.

**Тема 4.** Визитные карточки: виды и правила пользования.

Назначение, функции визитной карточки в деловой жизни. Виды визитных карточек. Особенности вручения и использования визитных карточек. Требования к оформлению визитных карточек.

**Тема 5.** Формы и виды делового общения.

Вербальное общение. Искусство устной деловой речи. Невербальная коммуникация. Наиболее распространенные формы делового общения: деловые беседы, презентации, круглые столы, пресс-конференции, дни открытых дверей, брифинги. Ведение деловой беседы. Достоинства и значение деловой беседы в коммерческой, политической и иной деятельности. Задачи и функции деловой беседы. Основные этапы деловой беседы: подготовительные мероприятия, начало беседы, информирование присутствующих, аргументирование выдвигаемых положений, завершение беседы. Методы и тактика аргументирования.

**Тема 6.** Деловые ситуации по телефону.

Практические рекомендации и нормы делового этикета в отношении телефонного разговора. Методы достижения результативности телефонного делового разговора в рамках этикета.

**Тема 7.** Переговоры: подготовка, организация, тактика ведения.

Роль деловых переговоров в развитии и обеспечении эффективности деловых отношений. Этапы и порядок ведения переговорного процесса. Тактика ведения переговоров.

**Тема 8.** Нормы делового этикета для выставок и ярмарок.

Роль и место выставок и ярмарок в развитии деловых отношений. Задачи выставок и ярмарок. Требования делового этикета, предъявляемые к фирме-организатору и фирмам-участницам выставок и ярмарок. Формы и виды деловых отношений, складывающихся на выставке (ярмарке). Основная мораль выставочных мероприятий.

**Тема 9.** Эффективная презентация и нормы делового этикета.

Цели и задачи презентации, ее виды. Содержание презентации, методы ее проведения. Требования делового этикета для фирмы, организующей деловую презентацию и для приглашенных. Рекомендации выступающему на презентации. Самопрезентация. Резюме. Ситуации, при которых возникает потребность в устной самопрезентации. Основные характеристики. Цели самопрезентации и основное содержание. Краткая устная презентация. Развернутая устная презентация. Правила написания резюме.

**Тема 10.** Виды приемов. Поведение на приемах.

Цели и назначение деловых приемов. Виды деловых приемов. Нормы делового этикета в отношении рассылки приглашения и ответа на них. Требования этикета к подготовке и организации делового приема (помещение, украшение стола, сервировка и т.д.)

**Тема 11.** Культура оформления документов в деловом общении.

Важность работы со служебными документами – письменными видами делового общения. Общие принципы работы с документами, основные требования к их внешнему виду, языку, стилю. Соответствие документа принципам технической этики, принятым стандартам.

**Тема 12.** Международный деловой этикет.

Общие принципы международного этикета. Деловой этикет в разных странах: США, Германия, Франция, Япония, Англия, Италия. Особенности национальных норм делового этикета.

### **Методические указания к практическим (семинарским), лабораторным занятиям**

Практическое занятие - составная часть учебного процесса, представляющая групповую форму занятий при активном участии обучающихся. Спецификой данной формы ведения занятия является совместная работа преподавателя и обучающихся над решением конкретной проблемы. Практические занятия – вид учебного занятия, направленный на развитие самостоятельности учащихся и приобретение умений и

навыков. Данные учебные занятия углубляют, расширяют, детализируют полученные на лекции знания.

По отдельным темам практических занятий занятия предусмотрены в соответствии с планом по форме проведения как интерактивные, что предполагает, во-первых, освоение опыта (компетенций), основанное на взаимодействии студентов и проявление инициативы во взаимодействии как с социальным и физическим окружением, так и с изучаемым содержанием; во-вторых, углубленную работу с имеющимся опытом студента, его качественное преобразование. В настоящее время к интерактивным образовательным технологиям относят игровые, дискуссионные, тренинговые, рейтинговые и рефлексивные технологии.

Методические указания к практическим (семинарским) занятиям включают в себя темы и планы занятий, а также некоторые виды практических заданий.

### ПРАКТИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ

№ п/п	№ раздела	Тема, рассматриваемые вопросы	Количество часов (из них интерактив)
			Очная форма
1	1	Деловое общение как средство реализации управленческих функций руководителя	
2	2	Этика делового общения. Этические аспекты доступности информации в Интернет. Нормы служебного этикета.	
3	3	Правила знакомства, приветствия, представления. Искусство первого впечатления.	2
4	4	Визитные карточки: виды и правила пользования.	2
5	5	Формы и виды делового общения. Ведение деловой беседы.	
6	6	Деловые ситуации по телефону.	2
7	7	Переговоры: подготовка, организация, тактика ведения.	
8	8	Нормы делового этикета для выставок и ярмарок.	
9	9	Эффективная презентация и нормы делового этикета. Самопрезентация. Резюме.	
10	10	Виды приемов. Поведение на приемах	
11	11	Культура оформления документов в деловом общении.	
12	12	Международный деловой этикет.	

### Методические указания к самостоятельной работе

Самостоятельная работа – это планируемая работа студентов, выполняемая по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия. По целевому признаку самостоятельная работа студентов может проводиться: для овладения знаниями, для закрепления и систематизации знаний, для формирования умений. Выделим основные виды самостоятельной формы работы и формы их.

### Содержание заданий к самостоятельной работе студентов

Проработав учебной материал с использованием ресурсов учебно-методического и информационного обеспечения дисциплины подготовить доклад по каждой теме практического занятия, а также подготовить доклады для обсуждения на занятия (круглый стол, дискуссия).

Доклад – это устное выступление на заданную тему. Время доклада, как правило, составляет 5-15 минут. Доклад представляется для выступления и последующего обсуждения на практическом занятии. Кроме того, при выступлении возможно использование наглядных материалов, например, таблиц, иллюстраций, схем. Оптимальным методом завершения устного сообщения или доклада была бы дискуссия с аудиторией по теме выступления.

Цели доклада: научиться убедительно и кратко излагать свои мысли в устной форме, донести информацию до слушателя, установить контакт с аудиторией и получить обратную связь. Важно при подготовке доклада учитывать его фазы: мотивацию, убеждение, побуждение. В первой фазе доклада рекомендуется использовать: риторические вопросы; актуальные примеры, события; истории, цитаты. Главная цель – привлечь внимание слушателей к докладчику. Ядром хорошего доклада является информация. Она должна быть новой и понятной. В главной части необходимо раскрыть саму тему. Это означает, что надо не только осветить ее проблемы и возможные (или уже имеющиеся) их решения, но сопоставить их, дать свою интерпретацию, высказать свою точку зрения, предложить свое решение.

### **Перечень вопросов к экзамену**

1. Деловое общение как средство реализации управленческих функций руководителя.
2. Этика делового общения. Деловые ситуации по телефону.
3. Виды приемов. Поведение на приемах.
4. Основные принципы этики деловых отношений.
5. Этические аспекты доступности информации в Интернет.
6. Нормы служебного этикета. Правила знакомства, приветствия, представления.  
Искусство первого впечатления.
7. Переговоры: подготовка, организация, тактика ведения
8. Цели и методы аргументирования.
9. Эффективная презентация и нормы деловой этики.
10. Культура оформления документов в деловом общении.
11. Международный деловой этикет.

## **УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **а) Список рекомендуемой литературы**

1. Архангельская М.Д. Бизнес-этикет, или Игра по правилам. – М.: Изд-во Эксмо, 2002. – 160 с.
2. Ботавина Р.Н. Этика деловых отношений.: Учеб. Пособие. – М.: Финансы и статистика, 2002. – 208 с.

3. Бэджюли Ф. Переговоры: Мастер –класс / Фил Бэджюли. – Пер с англ. Т. Горбольской. – М.: ФАИР-ПРЕСС, 2005. – 224с.
4. Гуменная И.Г. Имидж фирмы: Учеб. пособие / И.Г.Гуменная, Л.Е.Стровский. - Екатеринбург, 1997. - 92с.
5. Джи Б. Имидж фирмы: Планирование, формирование, продвижение (Теория и практика менеджмента): Пер. с англ. - СПб. и др., 2000. - 221с.
6. Ивлева Э.К. Имидж и управление: (Рабочая кн. руководителя). - Новосибирск, 1999. - 115с.
7. Ковальчук А.С. Основы имиджологии и делового общения: Учебное пособие для студентов вузов. 2-е изд., перераб. и доп. – Ростов н/Д: изд-во «Феникс», 2003. – 224 с.
8. Кузин Ф.А. Современный имидж делового человека, бизнесмена, политика. – М.: Ось-89, 2002. – 512с., илл.
9. Купер М., Мэтьюз А. Язык цвета – М.: Изд-во Эксмо, 2002. – 144 с., илл.
10. Маслова Е.Л. Визитные карточки в работе секретаря // Справочник секретаря и офис-менеджера. – 2004. - № 7. – С.60-70.
11. Нефедова И. Я и мой имидж / И.Нефедова, Е.Власова. - М., 1997. - 207с.
12. Овчинникова Н.В. Правила составления и оформления служебных документов. М.: Дело ЛТД., 2001. – 99 с.
13. Перелыгина Е.Б. Механизмы функционирования имиджа как феномена интерсубъектного взаимодействия. М., 2003
14. Пиз. А. Язык телодвижений. – М.: Изд-во Эксмо, 2003. – 224 с. (Серия «Психология успеха»)
15. Почепцов Г.Г. Паблик рилейшнз для профессионалов. М.: «Рефл-бук», К.: «Ваклер». - 2002. - 624с.
16. Почепцов Г.Г. Имиджмейкер как профессия // Почепцов Г.Г. Коммуниктивные технологии двадцатого века. - М., 2000. - С.47-67.
17. Прозоровская О.А. Искусство убеждения // Справочник секретаря и офис-менеджера. – 2004. - № 7. – С.70-78.
18. Райков А. Имидж как инструмент управления // Информация и бизнес. - 2002. - №2. - С.37-41.
19. Романов А.А. Управленческая имиджология / А.А.Романов, А.А.Ходырев. - Тверь, 1998. - 243с.
20. Ребрик С. Презентация: 10 уроков. – М.: Изд-во эксмо, 2004. – 200 с., илл.
21. Современная энциклопедия. Этикет / Авт. Сост. Гусев И.Е. – Мн.: Харвест, 2003. – 352 с.
22. Сорина Е.А. Истоки имиджа или одежда женщины в азбуке общения (Одежда плюс психология) / Е.А.Сорина, Н.А.Сорина. - М., 2003. - 192с.
23. Честара Дж. Деловой этикет: Паблик рилейшнз для всех и для каждого / Пер. с англ. Л. Бесковой. – М.: ФАИР-ПРЕСС, 2000. – 336 с.

#### **б) Программное обеспечение:**

1. Операционная система Windows;
2. Пакет офисных программ Microsoft Office.

#### **в) Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы:**

##### **1. Электронно-библиотечные системы:**

- 1.1. **IPRbooks** [Электронный ресурс]: электронно-библиотечная система/ группа компаний Ай Пи Эр Медиа. - Электрон. дан. - Саратов, [2019]. - Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru>.
- 1.2. **ЮРАЙТ** [Электронный ресурс]: электронно-библиотечная система/ ООО Электронное издательство ЮРАЙТ. - Электрон. дан. – Москва, [2019]. - Режим доступа: <https://www.biblio-online.ru>.



- 1.3. **Консультант студента** [Электронный ресурс]: электронно-библиотечная система/ ООО Политехресурс. - Электрон. дан. – Москва, [2019]. - Режим доступа: <http://www.studentlibrary.ru/pages/catalogue.html>.
- 1.4. **Лань** [Электронный ресурс]: электронно-библиотечная система/ ООО ЭБС Лань. - Электрон. дан. – С.-Петербург, [2019]. - Режим доступа: <https://e.lanbook.com>.
- 1.5. **Znanium.com** [Электронный ресурс]: электронно-библиотечная система/ ООО Знаниум. - Электрон. дан. – Москва, [2019]. - Режим доступа: <http://znanium.com>.
2. **Система ГАРАНТ** [Электронный ресурс] : электронный периодический справочник / НПП «ГАРАНТ-СЕРВИС». - Электрон. дан. - М., [2019].
3. **КонсультантПлюс** [Электронный ресурс]: справочная правовая система/ Компания «Консультант Плюс». - Электрон. дан. - Москва: КонсультантПлюс, [2019].
4. **База данных периодических изданий** [Электронный ресурс]: электронные журналы/ ООО ИВИС. - Электрон. дан. - Москва, [2019]. - Режим доступа: <https://dlib.eastview.com/browse/udb/12>.
5. **Национальная электронная библиотека** [Электронный ресурс]: электронная библиотека. - Электрон. дан. – Москва, [2019]. - Режим доступа: <https://нэб.рф>.
6. **Электронная библиотека диссертаций РГБ** [Электронный ресурс]: электронная библиотека/ ФГБУ РГБ. - Электрон. дан. – Москва, [2019]. - Режим доступа: <https://dvs.rsl.ru>.
7. **Федеральные информационно-образовательные порталы:**
- 7.1. Информационная система [Единое окно доступа к образовательным ресурсам](http://window.edu.ru). Режим доступа: <http://window.edu.ru>.
- 7.2. Федеральный портал [Российское образование](http://www.edu.ru). Режим доступа: <http://www.edu.ru>.
8. **Образовательные ресурсы УлГУ:**
- 8.1. Электронная библиотека УлГУ. Режим доступа: <http://lib.ulsu.ru/MegaPro/Web>.
- 8.2. Образовательный портал УлГУ. Режим доступа: <http://edu.ulsu.ru>.
9. **Профессиональные информационные ресурсы:**
- 9.1. Архив номеров журнала «Делопроизводство». Режим доступа: <https://www.top-personal.ru/officeworks.html>.