

Федеральное агентство по образованию Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф – Рабочая программа		

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Дисциплина:	Деловое общение
Кафедра:	Экономической теории

Направление: 38.03.01 «Экономика» (степень – бакалавр)

Сведения о разработчиках:

ФИО	Аббревиатура кафедры	Ученая степень, звание
Пименова Оксана Валерьевна	ЭТ	к.э.н., ст.преподаватель

Федеральное агентство по образованию Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф – Рабочая программа		

1. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Цель дисциплины – изучение основ общения в деловой среде, технологий разрешения конфликтных ситуаций, межличностных, групповых и организационных коммуникаций, межкультурных отношений в менеджменте.

«Деловое общение» – дисциплина по выбору вариативной части учебного плана. Программа названной дисциплины рассчитана на студентов, освоивших знания средней общеобразовательной школы и владеющих на базовом уровне основными значимыми для изучения дисциплины компетенциями.

Дисциплина «Деловое общение» является предшествующей дисциплинам «Иностранный язык», «Социология», «Право», «Деловая этика».

2. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

В результате освоения дисциплины формируются следующие компетенции:

способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия (ОК-4);

способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-5).

В результате изучения дисциплины обучающийся по направлению «Экономика» должен

- *знать:*

- основы коммуникационного процесса и способы межличностных коммуникаций;
- психологию деловых отношений;
- основы делового и речевого этикета;

уметь:

- применять понятийно-категориальный аппарат по деловому общению;
- использовать приобретенные навыки в подготовке выступлений, проведении совещаний, презентаций, ведения деловых переговоров, в том числе на международном уровне;- использовать систему знаний о подходах и технологии делового общения;
- применять методы и средства познания для интеллектуального развития, повышения культурного уровня, профессиональной компетентности;
- представлять результаты аналитической и исследовательской работы в виде выступления, доклада, информационного обзора, аналитического отчета, статьи;
- организовать работу малого коллектива, рабочей группы;

владеть:

- навыками самостоятельной работы, самоорганизации и организации выполнения поручений;
- владеть навыками профессиональной аргументации при разборе деловых ситуаций в своей профессиональной деятельности
- навыками эффективной работы с деловой документацией.

Федеральное агентство по образованию Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф – Рабочая программа		

3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Объем дисциплины в зачетных единицах (всего) – 4

3.2. по видам учебной работы (в часах)

Вид учебной работы	Количество часов (форма обучения – очная)	
	Всего по плану	в т.ч. по семестрам
		1
1	2	3
Контактная работа обучающихся с преподавателем		
Аудиторные занятия:	54	54
лекции	-	-
практические и семинарские занятия	54	54
Самостоятельная работа	90	90
Всего часов по дисциплине	144	144
Текущий контроль	тестирование контрольная работа	тестирование контрольная работа
Курсовая работа	–	–
Виды промежуточной аттестации	Экзамен	Экзамен

Вид учебной работы	Количество часов (форма обучения – заочная)	
	Всего по плану	в т.ч. по курсам
		4
1	2	3
Контактная работа обучающихся с преподавателем	25	25
Аудиторные занятия:	16	16
лекции	4	4
практические и семинарские занятия	12	12
Самостоятельная работа	119	119
Всего часов по дисциплине	144	144
Текущий контроль	тестирование контрольная работа	тестирование контрольная работа
Курсовая работа	–	–
Виды промежуточной аттестации	(экзамен) 9	(экзамен) 9

3.3. Содержание дисциплины. Распределение часов по темам и видам учебной работы:
Форма обучения: очная

Федеральное агентство по образованию Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф – Рабочая программа		

Название и разделов и тем	Всего	Виды учебных занятий			
		Аудиторные занятия		Занятия в интеракти вной форме	Самостоят ельная работа
		лекции	практические занятия, семинар		
1	2	3	4	5	6
Предмет и задачи курса «Деловое общение»	6		2		4
Перцепция и взаимодействие в деловом общении	12		4		8
Коммуникации в организации и коммуникативные процессы	16		6		10
Деловые межкультурные коммуникации	12		4		8
Психология личности в деловом общении	12		4		8
Деловое общение в рабочей группе и проблема лидерства	14		6		8
Деловое общение в конфликтной ситуации	16		6		10
Этика и культура делового общения	12		4		8
Организационные формы делового общения	14		6		8
Деловые переговоры	14		6		8
Документирование управленческой деятельности и договорно-правовых отношений	16		6		10
Всего	144		54		90

Форма обучения: заочная

Название и разделов и тем	Всего	Виды учебных занятий			
		Аудиторные занятия		Занятия в интеракти вной форме	Самостоят ельная работа
		лекции	практические занятия, семинар		
1	2	3	4	5	6
Предмет и задачи курса «Деловое общение»	4	1			3
Коммуникации в организации и коммуникативные процессы	12	2			10

Федеральное агентство по образованию Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф – Рабочая программа		

Психология личности в деловом общении	18		2		16
Деловое общение в конфликтной ситуации	18		2		16
Деловое общение в рабочей группе и проблема лидерства	16		2		14
Этика и культура делового общения	16		2		14
Организационные формы делового общения	17	1			16
Деловые переговоры	16		2		14
Документирование управленческой деятельности и договорно-правовых отношений	18		2		16
Всего	144	4	12	-	119

4. СОДЕРЖАНИЕ КУРСА

Тема 1.1. Предмет и задачи курса «Деловое общение»

Объект, предмет, методы делового общения как науки. Задачи курса. Теоретические предпосылки и основы делового общения как науки. Основные категории делового общения. Общение как социально-психологическая категория, виды общения. Структура и функции делового общения.

Тема 1.2. Перцепция и взаимодействие в деловом общении

Перцепция в деловом общении. Социальные стереотипы. Механизм стереотипизации в межличностном общении. Типичные ошибки восприятия в процессе общения. Механизмы перцепции в деловом общении. Невербальные средства в деловом общении.

Деловое общение как процесс взаимодействия. Теории межличностного взаимодействия в процессе общения. Трансакционный анализ межличностного взаимодействия (Э.Берн). Ролевое поведение в деловом общении.

Тема 1.3. Коммуникации в организации и коммуникативные процессы

Сущность и виды коммуникаций. Коммуникация как функция управления организацией. Система взаимосвязей открытой организации. Характеристики внешней среды организации. Особенности внутренних коммуникаций в организации.

Вертикальные коммуникации и интерактивные (горизонтальные) коммуникации. Модели коммуникативных сетей, обеспечивающих прохождение горизонтальных и вертикальных информационных потоков в организации.

Характеристики эффективной обратной связи. Искажения информации, коммуникативные барьеры. Вербальная и невербальная коммуникация.

Федеральное агентство по образованию Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф – Рабочая программа		

Коммуникативный процесс: производство, мультипликация, распространение, прием, распознавание, использование информации. Каналы передачи информации. Виды обмена информацией, используемые в коммуникативных процессах. Оценка эффективности коммуникативного процесса.

Тема 1.4. Деловые межкультурные коммуникации

Понятие культуры, разнообразие подходов в понимании сущности культуры. Культура как "коллективная ментальная запрограммированность" (Г. Хофстеде). Культура и ценности (Ф.Тромпенарс). Современное понимание культуры как универсального способа человеческого существования, как формы организации человеческой жизни. Культурный шок. Этноцентризм, полицентризм, культурный шовинизм. Культурные различия. Виды культур: региональная, городская культуры и культуры "сообществ по образу мысли".

Модель культуры по теории Э.Холла. Модель культуры по теории Г. Хофстеде на основе системы ценностей.

Модель культуры по теории Ф. Тромпернаса на основе установления культурных различий.

Элементы межкультурной коммуникации. Невербальная и паравербальная коммуникация в культурах. Формальные и неформальные деловые культуры. Статусные препятствия.

Тема 1.5. Психология личности в деловом общении

Теории личности. Модель психической структуры личности в аналитической психологии К.Г.Юнга. Психоанализ З.Фрейда о структуре личности. Акцентуация характера личности, нейродинамические процессы, их влияние на профессиональную деятельность. «Личностный конструкт» в теории Дж.Келли.

Роль макро- и микросреды личности в детерминации поведения человека. Конформизм и неконформизм личности в организации.

Психология и труд. Профессиональная психология о роли личности в профессиональной деятельности. Свойства личности в управленческой деятельности: ответственность, локус контроля, эмоциональная устойчивость, отношение к риску. Свойства личности как детерминанты делового общения. Влияние особенностей личности на характеристики профессиональной деятельности. Роль личностных особенностей в процессе саморегуляции профессиональной деятельности. Теория индивидуальности о роли личности в профессиональной деятельности (Л.Тайлер и Д. Сьюпер).

Тема 1.6. Деловое общение в рабочей группе и проблема лидерства

Формальные и неформальные группы в организации. Социально-психологические особенности рабочей группы. Процесс группового общения при принятии управленческих решений. Синдром «группового мышления» и управленческие методы его предупреждения.

Динамика морально-психологического климата в коллективе. Психотипы личности в рабочем коллективе. Типы деловых отношений в системе «руководитель — подчиненный».

Типы лидеров в организации. Типичные ошибки руководителя во взаимодействии с рабочей группой. Роль руководителя в становлении неформальных отношений в рабочей группе. Стиль руководства в группе. Классическая типология Курта Левина. Выбор оптимального стиля руководства: ситуационный подход. Многомерные модели стилей

Федеральное агентство по образованию Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф – Рабочая программа		

руководства. Психологические проблемы руководства. Коллегиальное принятие решений.

Тема 1.7. Деловое общение в конфликтной ситуации

Конфликтная ситуация, ее признаки. Сущность конфликта. Типология конфликтов. Причины возникновения конфликтов. Структура и стадии конфликта.

Типология конфликтных личностей. Ошибочные действия руководителя. Конфликтогенные факторы.

Стили разрешения конфликта. Подходы в организации управления конфликтами Ю.Д. Красовского. Методы управления конфликтной ситуацией У. Мастенбрука. «Конфликтологическая экспертиза». Модели разрешения конфликтов. Модель «треугольник конфликта Ж.-П.Ледераха». Метод «картография конфликта». Мониторинг конфликта.

Тема 1.8. Этика и культура делового общения

Мораль и категории морали. Этические принципы и нормы индивидуального поведения. Этика ответственности в управленческой деятельности. Современные взгляды на место этики в деловом общении.

Принципы этики делового общения «сверху-вниз» (между руководителем и подчиненным), «снизу-вверх» (между подчиненным и руководителем), «по горизонтали» (между коллегами).

Кодекс деловой этики в управленческой деятельности. Кодекс корпоративного поведения.

Понятие и составляемые речевой культуры. Типы внутринациональных речевых культур в деловом общении. Принципы речевого поведения в деловом общении. Речевая ситуация, ее составляющие. Речевые жанры, которыми должен владеть менеджер, специалист по маркетингу.

Деловой этикет. Речевой этикет. Виды речевого этикета. Специфика системы обращений в русском речевом этикете. Этикетные средства.

Раздел 2. Технологии делового общения

Тема 2.1. Организационные формы делового общения

Виды деловых бесед. Функции деловой беседы. Этапы деловой беседы. Программа подготовки к деловой беседе. Основные этические и психологические правила ведения деловой беседы. Содержание техники деловой беседы в профессиональной деятельности менеджера.

Деловое совещание как протокольный жанр делового общения. Типы деловых совещаний. Этапы подготовки и проведения совещания. Специфика общения руководителя с подчиненными, определяющие отношения "власти - подчинения".

Тема 2.2. Деловые переговоры

Особенности деловых переговоров как формы делового общения. Классификация деловых переговоров. Этапы переговорного процесса и законы риторики. Стратегии и тактики ведения переговоров. Методы ведения переговоров. Метод принципиальных переговоров. Способы оценки достигнутых в процессе переговоров соглашений. Деловые переговоры по телефону.

Федеральное агентство по образованию Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф – Рабочая программа		

Деловые переговоры как способ разрешения конфликта. Национальные стили ведения деловых переговоров.

Протокольные аспекты ведения переговоров. Формы отчета и самоконтроля менеджера о проведении переговоров.

Тема 2.3. Документирование управленческой деятельности и договорно-правовых отношений

Официально-деловой стиль. Функции официального документа. Типы официальных документов. Структура и содержание служебных документов. Документы по организации защиты коммерческой тайны.

Организация документооборота хозяйствующего субъекта. Общие правила оформления документов. Подготовка и оформление распорядительных документов. Виды деловых писем и особенности их оформления.

Квалификационные требования, предъявляемые к профессиональной деятельности. Документирование оценки труда работников. Трудовая книжка и порядок ее заполнения.

6. СЕМИНАРСКИЕ ЗАНЯТИЯ

Тема 1.1. Предмет и задачи курса «Деловое общение»

Трудоемкость – 2 часа

Вопросы по теме:

1. Что составляет предмет науки «деловое общение», каковы ее методы и функции?
2. С какими областями научного знания связана наука «деловое общение»?
3. На какие моральные принципы общения между людьми указывали мыслители древности и Нового времени?
4. Чем различаются восточная и западноевропейская этические традиции делового общения?
5. Дайте характеристику образа «экономического человека».
6. Охарактеризуйте основные направления критики прагматично-утилитаристской модели делового общения.
7. Что противопоставляет Н.Бердяев индивидуализму «экономического человека»?
8. Приведите примеры, доказывающие, что общение является основной формой человеческого бытия.
9. В чем состоит психологический смысл общения?
10. Назовите основные стороны общения и объясните их взаимосвязь.
11. Что относится к основным функциям общения?
12. Назовите основные виды общения.
13. Какова специфика делового общения?

Тема 1.2. Перцепция и взаимодействие в деловом общении

Трудоемкость – 4 часа

1. Каковы функции восприятия в процессе общения?
2. Охарактеризуйте невербальные средства общения, приведите собственные примеры.
3. Охарактеризуйте невербальные средства общения, приведите собственные

Федеральное агентство по образованию Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф – Рабочая программа		

примеры.

4. В чем сущность транзакционного анализа процесса взаимодействия по Э.Берну?
5. Каково содержание закона конгруэнтности? Какова его роль в деловом общении?
6. В чем суть социальных стереотипов?
7. Что представляет собой ролевое поведение в деловом общении?

Тема 1.3. Коммуникации в организации и коммуникативные процессы

Трудоемкость – 6 часа

Вопросы и задания по теме:

1. Можно ли рассматривать коммуникативный процесс как последовательно реализуемые этапы производства, мультипликации, распространения, приема, распознавания и использования информации?
2. В чем сходство и различия между понятиями «коммуникативный процесс» и «коммуникация как процесс»?
3. Какие способы передачи информации вы знаете?
4. Каковы требования к формируемым информационным материалам?
5. По каким каналам и звеньям коммуникативной цепи протекает информация?
6. Как обеспечивается процесс протекания информации по различным каналам коммуникации? Каковы преимущества и недостатки каналов коммуникации?
7. Какие виды обмена информацией используются в коммуникативных процессах?
8. Можно ли общение рассматривать как коммуникативный процесс?
9. По каким критериям можно оценивать эффективность коммуникативного процесса?
10. Какие виды аргументации используются в межличностных коммуникациях?

Тема 1.4. Деловые межкультурные коммуникации

Трудоемкость – 4 часа

1. Понятие культуры, разнообразие подходов в понимании сущности культуры.
2. Этноцентризм и полицентризм
3. Виды культур: региональная, городская культуры и культуры "сообществ по образу мысли".
4. Модель культуры по теории Э.Холла.
5. Модель культуры по теории Г. Хофстеде на основе системы ценностей.
6. Модель культуры по теории Ф. Тромпернаса на основе установления культурных различий.
7. Элементы межкультурной коммуникации.
8. Невербальная и паравербальная коммуникация в культурах.
9. Формальные и неформальные деловые культуры. Статусные препятствия.

Тема 1.5. Психология личности в деловом общении

Трудоемкость – 4 часа

Вопросы и задания по теме:

1. Какова роль макро- и микросреды личности в детерминации человеческого поведения?
2. Каковы особенности психической структуры личности в психоанализе Фрейда?
3. Какие системы психической структуры выделяет Фрейд в своей модели

Федеральное агентство по образованию Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф – Рабочая программа		

- личности?
4. В чем состоит отличие «сознательного» от «психического»?
 5. Какое значение имеет бессознательное для практики делового общения?
 6. Как действуют обоснованные Фрейдом механизмы психологической защиты в деловом общении?
 7. Что такое «коллективное бессознательное» и какова его роль в аналитической психологии К.Г. Юнга?
 8. Объясните взаимосвязь систем психики в концепции психической структуры К.Г. Юнга.
 9. Что такое синхроничность, как она проявляется в партнерских отношениях?
 10. Выделите основные отличия партнеров с экстравертированной и интровертированной установками.
 11. Как проявляют себя в деловом общении мыслительный, ощущающий, эмоциональный и интуитивный типы партнеров?
 12. Что означает «личностный конструкт» в теории Дж.Келли?

Тема 1.6. Деловое общение в рабочей группе и проблема лидерства

Трудоемкость – 6 часа

Групповая дискуссия по теме:

1. Каковы социально-психологические особенности рабочей группы?
2. В чем заключается профессиональная зрелость рабочей группы?
3. Какие существуют типы отношений в системе «руководитель — подчиненный»?
4. Какова динамика морально-психологического климата в коллективе?
5. Какие существуют критерии классификации психотипов личностей?
6. Охарактеризуйте неформальную структуру рабочей группы; раскройте причины ее формирования.
7. Объясните суть проблемы лидерства, определите типы лидеров.
8. Какую структуру рабочей группы можно считать наиболее продуктивной?
9. Раскройте роль руководителя в становлении неформальных отношений в рабочей команде.
10. Что такое «стиль руководства»?
11. От каких факторов зависит стиль руководства?
12. Охарактеризуйте основные типы стилей руководства и условия их применения.
13. Проанализируйте достоинства и недостатки коллегиального принятия решений.
14. Охарактеризуйте факторы, препятствующие инновационной активности, и способы их нейтрализации.
15. Каким правилам следует руководствоваться менеджеру руководителю в практике применения поощрений и наказаний подчиненных?
16. Сформулируйте свой «кодекс» этики отношений руководителя и подчиненного.

Тема 1.7. Деловое общение в конфликтной ситуации

Трудоемкость – 6 часа

Дискуссионные вопросы:

1. Какая существует типология конфликтов?
2. Какие группы причин могут вызывать конфликт?
3. Какие стадии конфликта можно выделить?
4. Дайте определение понятию «конфликтная личность».

Федеральное агентство по образованию Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф – Рабочая программа		

5. Дайте определение понятию «субъект конфликта»?
6. Каковы типы конфликтных личностей по Е.Н. Ивановой?
7. Каковы типы конфликтных личностей по С.М. Емельянову?
8. Каковы типы конфликтных личностей по Дж. Скотту?
9. Что такое «конфликтоустойчивость» личности? Каковы ее показатели?
10. Перечислите основные конфликтогенные факторы.
11. Дайте определение понятию «конфликтная ситуация».
12. О какой закономерности идет речь в теореме У. Томаса?
13. Назовите основные стили разрешения конфликта. Дайте их общую характеристику.
14. Каким образом при выборе стратегии разрешения конфликта могут быть учтены особенности организационной культуры?
15. Какие два подхода в организации управления конфликтами выделяет Ю.Д. Красовский?
16. Какие методы вмешательства в конфликт рекомендует У. Мастенбрук?
17. В чем заключаются особенности анализа конфликта в организации?
18. Что такое «конфликтологическая экспертиза»?
19. Назовите основные модели разрешения конфликтов. Охарактеризуйте их.
20. Какие элементы включает в себя модель «треугольник конфликта Ж.-П.Ледераха»?
21. Охарактеризуйте суть метода «картография конфликта».
22. Что такое «мониторинг конфликта»?

Тема 1.8. Этика и культура делового общения

Трудоемкость – 4 часа

Вопросы и задания по теме:

1. Назовите этические принципы и нормы индивидуального поведения.
2. В чем заключается такой важнейший принцип управленческой этики как этика ответственности?
3. Каковы особенности этики делового общения традиционного общества?
4. Назовите основные позиции по вопросу о соотношении этики и бизнеса, которые существуют сегодня.
5. Какова, по вашему мнению, роль этики в деловом общении?
6. Назовите основные принципы этики делового общения «сверху-вниз» (между руководителем и подчиненным).
7. Назовите основные принципы этики делового общения «снизу-вверх» (между подчиненным и руководителем).
8. Назовите основные принципы этики делового общения «по горизонтали» (между коллегами).
9. Каковы средства и способы повышения уровня этики делового общения?
10. Каковы слагаемые речевой культуры?
11. Какие типы внутринациональных речевых культур вам известны? Какие из них преобладают в деловом общении?
12. Назовите основной принцип речевого поведения в деловом общении.
13. Дайте определение речевой ситуации. Каковы ее главные составляющие?
14. Рассмотрите денотатный граф и назовите речевые жанры, которыми должен владеть менеджер-управленец, менеджер по сбыту, специалист по маркетингу.
15. Дайте определение понятию "этикет".
16. Какие виды речевого этикета вам известны?
17. Каков общий принцип использования этикетных средств?

Федеральное агентство по образованию Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф – Рабочая программа		

18. Что доказывает, что этикет — явление национальное?
19. Как официальность обстановки влияет на выбор этикетных средств?
20. Чем отличаются «Вы-общение» от «Ты-общения»?
21. Какова дистанция официального общения?
22. Охарактеризуйте тональность официального общения.
23. Как зависит выбор этикетных средств от социального статуса адресата?
24. В чем заключается специфика сложившейся в русском речевом этикете системы обращений?
25. Когда в деловом общении используются обращения-индексы?
26. Что включает в себя понятие "этикетный текст"?
27. Перечислите этикетные ритуалы делового письма.
28. Какие функции выполняют этикетные средства в телефонном диалогическом общении?

Раздел 2. Технологии делового общения

Тема 2.1. Организационные формы делового общения

Трудоемкость – 6 часа

Практические задания:

1. Подготовить текст монологической речи (презентационная речь в честь открытия фирмы, торжественная речь, посвященная годовщине открытия фирмы, речь перед акционерами на ежегодном отчетном собрании). Сначала прочтите ее перед микрофоном и запишите как репрезентируемую речь, затем уберите текст и прочтите по памяти (допускается элемент импровизации). Сравните полученные типы речи и выделите их характерные особенности.
2. Создать игровую ситуацию и запишите диалогическую речь своих сокурсников в ситуации деловых переговоров (о ходе выполнения работ, о заключении сделки, о решении спорного вопроса), предварительно распределив между ними роли и продумав детали ситуации. Проанализируйте полученную запись диалогической речи. Определите ее стилистические параметры.

Тема 2.2. Деловые переговоры

Трудоемкость – 6 часа

1. Деловая игра «Открытие фирмы: набор сотрудников и комплектование штата»

Цель игры — проверить коммуникативные навыки участников в жанре саморекламы (составление резюме, саморекомендации), навыки монологической речи.

На роль директора фирмы выбирается наделенный лидерскими задатками, коммуникативно раскрепощенный студент. Он вместе с группой решает, какую фирму они будут открывать (важно, чтобы интересы совпадали). Он же выбирает себе двух помощников — секретаря и двух сотрудников фирмы (главного бухгалтера и менеджера по персоналу). Остальные хотят устроиться в эту фирму на работу.

Заранее дома готовятся резюме, которые обсуждаются принимающей стороной. В резюме указываются реальные биографические данные, требования к оплате труда,

Федеральное агентство по образованию Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф – Рабочая программа		

пожелания, знания и умения. Каждый из участников должен пройти собеседование, в котором должно проявиться умение рекламировать себя как работника на рынке труда.

Открывает занятие "директор" короткой презентационной речью, в которой рассказывает об открытии новой фирмы, о направлении ее деятельности, о перспективах, о кадровой политике.

Затем слово предоставляется менеджеру по персоналу, который зачитывает согласованный заранее список вакансий с приблизительными ставками.

Затем сидящие за одним столом директор, главный бухгалтер и менеджер по персоналу приглашают желающих поступить в фирму на работу пройти собеседование. Во время собеседования зачитывается резюме. Принимающими оцениваются деловые и коммуникативные качества претендентов, их умение находить способы решения сложных проблем.

После заслушивания всех претендентов комиссия удаляется на совещание (5-10 мин) и принимает решение "приеме на работу из числа прошедших собеседование".

Заключительный этап — подведение итогов. Комиссия объявляет список принятых, комментируя, чем мотивирован выбор.

2. Деловая игра «Искусство переговоров: целенаправленный сбыт»

Цель игры — отработка речевых тактик и стратегий успешного ведения переговоров, совершенствование навыков диалогической речи.

Ведущий и разработчик определяет, в какой последовательности участники будут "проигрывать" ситуацию переговоров, делит аудиторию на небольшие группы по 2-3 человека.

Одновременно за передний стол с обеих сторон садятся по две команды, представляющие фирму-производителя или крупную торгующую фирму (представительство какой-либо компании) и фирму-посредника.

Прежде чем сесть за стол переговоров, стороны должны определить для себя позиции и интересы, преследуемые в ходе переговоров, особенности экономической ситуации, финансовые возможности фирмы. Внимание к деталям — к ценовой политике, допустимым уступкам — должно быть особенно выраженным на первом этапе переговоров.

Первый этап — уточнение позиций и интересов.

Второй этап — обмен мнениями по предмету обсуждения.

Третий этап — отработка тактик и стратегий ведения переговоров.

Четвертый этап — результирующий.

Результатом в данном случае является не только достижение / недостижение договоренности, но и оценка успешности применяемых тактических приемов.

После очередного раунда переговоров оценку участникам дают наблюдатели, в роли которых выступают все остальные участники деловой игры. В ходе свободного обсуждения они высказывают свое мнение об успешности предпринятой попытки достичь соглашения, о коммуникативных навыках участников "переговоров".

Оценивается положительно

использование этикетных форм;
точность использования терминологии;
успешное использование речевой тактики;
четкость мотиваций при общении.

Оценивается отрицательно

несоблюдение этикетных норм;

Федеральное агентство по образованию Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф – Рабочая программа		

нарушение грамматических норм;
 нарушение стилистических норм;
 нечеткость или отсутствие мотивации;
 некорректное высказывание.

После выступления в роли переговорщиков всех участников подводятся итоги. Их подводит преподаватель, ведущий занятие.

3. Деловая игра «Деловое совещание: как выходить из тупиковой ситуации»

Цель игры — отработка коммуникативных навыков в экстремальной (конфликтной) ситуации: навыков монологической спонтанной речи, диалогической речи.

Коммуникативные роли: группа экспертов заранее готовит заключение об экономическом положении предприятия (4-5 человек). Нарушения финансовой отчетности, рост задолженности в налоговой сфере, неумелое использование кредитов. Эксперты готовят материал для ведущего совещания заранее, чтобы на основе их заключения он мог написать свою речь. Главному бухгалтеру и менеджеру по сбыту также предлагается составить тексты небольших выступлений.

Группа предложений (4-5 человек) вносит предложения по выходу из кризисной ситуации, которые обсуждаются участниками совещания и оцениваются экспертами. Ведущий руководит этой работой. Рассматриваются и обсуждаются все предложения (сократить штат фирмы, заморозить счета и деятельность до получения новых кредитов и т.п.)

Если, по мнению ведущего, цель совещания достигнута, подводятся итоги работы. Если выработка решения не получается, можно попробовать упростить задачу, изменив предлагаемые обстоятельства. В заключение формулируется итоговое решение и записывается в форме резолюции.

Тема 2.3. Документирование управленческой деятельности и договорно-правовых отношений

Трудоемкость – 6 часа

Содержание задания: Опираясь на образцы коммерческих писем, подготовить коммерческое письмо. Обсудить вопросы:

1. Какие сферы общественных отношений обслуживает официально-деловой стиль?
2. Что можно считать доминантой официально-делового стиля?
4. Почему устная речь не может отвечать требованиям, предъявляемым к языку документов?
5. Когда начал формироваться деловой стиль в русском языке?
6. Какие черты официально-делового стиля характерны уже для ранних памятников деловой письменности?
7. Перечислите основные черты официально-делового стиля.
8. Охарактеризуйте основные жанры официально-делового стиля, которыми должен владеть менеджер.
9. Что характеризует лексический строй языка деловой письменности?
10. Опишите морфолого-грамматические особенности языка деловых бумаг.
11. Каковы синтаксические и текстовые особенности официально-делового стиля?

Коммерческие письма представляют собой коммерческие документы, которые составляются при выполнении и заключении коммерческой сделки. **Письмо-запрос** —

Федеральное агентство по образованию Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф – Рабочая программа		

это коммерческий документ, представляющий собой обращение лица, желающего заключить сделку (покупателя к продавцу, импортера к экспортеру) с просьбой дать подробную информацию о товаре и направить предложение на поставку товара (просьба продавца к покупателю).

Коммерческий запрос

443022 ПО "Экран"
Самара, пр. Кирова, 24
03.03.97г. № 50-279/561

АО "Кольмекс"

*О запросе предложения
на запасные части*

Просим вас выслать в наш адрес предложение в 3 экземплярах на поставку запасных частей в соответствии с прилагаемой спецификацией.

В предложении просим указать полное наименование, тип, технические характеристики, материал (где это необходимо), цену и массу по каждой позиции спецификации, а также возможные сроки и общий объем поставки в кубических метрах.

Просим также указать отдельно стоимость упаковки и транспортировки.

Просим, по возможности, сообщить более точную дату высылки вашего предложения в наш адрес. В случае, если Вы по каким-то причинам не сможете разработать предложение, мы будем признательны за Ваше сообщение об этом в минимальный срок обратной почтой.

При ответе просим ссылаться на наш номер.

Заранее благодарим.

Коммерческий директор

Л. Н. Шишаков

Коммерческое предложение (оферта)

Предложение (оферта) — Это заявление продавца, экспортера о желании заключить сделку с указанием ее конкретных условий.

Предложение о заключении сделки может быть направлено и ответ на запрос покупателя на основе твердой договоренности или в порядке инициативы.

В предложении обычно указываются наименование и количество товара, услуг, условия платежа и другие условия сделки. Предложение такого типа аналогично тексту договора о купле-продаже, имеет юридическую силу и подлежит обязательному рассмотрению.

Предложение может быть твердым и свободным. Если предложение делается только одному покупателю и указывается срок, в течение которого продавец считает себя связанным условиями предложения, оно считается твердым. Если срок действительности предложения отсутствует, или оно рассылается в несколько адресов, оно считается свободным.

000 "НОУКРУС"
07.0297г. №21/ОР-03

*Директору рекламной
фирмы "Прайм-тайм"
Шлятину С. А.*

Предложение

Федеральное агентство по образованию Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф – Рабочая программа		

о размещении рекламы

Уважаемый господин директор!

Мы рады предложить вашей фирме заключить с нами договор о проведении рекламной компании для продвижения на рынке нашей новой продукции: хрустальные светильники, люстры, украшения для интерьера. Сроки проведения рекламной компании — I квартал 1997 года. Условия сделки — предварительная оплата в размере 50% от общей стоимости.

Наш адрес: ...

Ответ на предложение (акцепт)

В письме-ответе на предложение в случае принятия условий предложения адресант подтверждает его принятие, и тогда сделка считается заключенной. Принятием предложения является выдача заказа или заключение контракта. Положительный ответ на коммерческое предложение называется акцептом, а лицо, принимающее предложение, — акцептантом.

Если положительный ответ не исключает возражений по отдельным пунктам, между контрагентами завязывается переписка.

Фонд развития профессиональных связей и информации в области страхового дела

125040, г. Москва, А-40, а/я 30

Тел. (095) 946-15-82, тел/факс 945-16-82

Исх. № 30/97
от 08 июля 1997г.

Генеральному директору
ВЦ "ЭКСПО-ДОМ"
Г-же Якубовской М. А.

В соответствии с достигнутой ранее договоренностью Фонд развития профессиональных связей и информации в области страхового дела подтверждает свое намерение об организации и проведении в октябре 1997 года совместно с ВЦ "ЭКСПО-ДОМ" в г. Самаре выставки "Страхование Поволжья-97".

Проведение Выставки планируется с участием Самарской инспекции страхового надзора и Союза страховщиков Поволжья.

Ориентировочное количество участников — 40 страховых компаний. Прошу направить в наш адрес проект Договора с ВЦ "ЭКСПО-ДОМ".

Исполнительный директор Фонда

Л.В.Ярошенко

Рекламация

Рекламация — это коммерческий документ, представляющий собой претензии к стороне, нарушившей принятые на себя обязательства, и требование возмещения убытков.

Рекламации могут быть предъявлены в отношении качества товаров, сроков поставки, упаковки, маркировки, платежа и других условий контракта.

Необходимым компонентом рекламации являются основания для предъявления претензий, аргументация, доказательства, конкретные требования со стороны,

Федеральное агентство по образованию Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф – Рабочая программа		

предъявляющей претензию.

К рекламациям часто прилагаются акты обследования, приема товара.

*Директору ОАО "Бумлесторг"
Фиклистову О. А.*

О просрочке поставки товара

Олег Алексеевич!

По контракту № 24 от 17.10.97 г. Ваше предприятие должно было поставить товар не позднее 01.09.97 г. Однако в нарушение п.4.1 контракта товар был поставлен с опозданием на 22 дня.

На основании п.5.4 контракта наша фирма начисляет Вам пени в размере ... руб.

Указанную сумму просим перевести в течение 5 банковских дней на наш расчетный счет № ... в Инкомбанке.

В случае неуплаты этой суммы в предлагаемый срок мы будем вынуждены обратиться в арбитраж.

Приложение: Акт приема товаров от 23.09.97 г.

Директор фирмы...

подпись

6.ЛАБОРАТОРНЫЕ РАБОТЫ (ЛАБОРАТОРНЫЙ ПРАКТИКУМ)

Лабораторный практикум учебным планом не предусмотрен.

7. ПРИМЕРНАЯ ТЕМАТИКА КУРСОВЫХ, КОНТРОЛЬНЫХ РАБОТ, РЕФЕРАТОВ

Курсовые, контрольные работы и рефераты учебным планом не предусмотрены.

8. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА СТУДЕНТОВ

К самостоятельной работе студентов по дисциплине относятся их подготовка к практическим занятиям и написание докладов по изучаемым темам.

Темы докладов:

1. Перцепция в деловом общении. Механизмы перцепции в деловом общении
2. Социальные стереотипы. Механизм стереотипизации в межличностном общении
3. Трансакционный анализ межличностного взаимодействия (Э.Берн). Ролевое поведение в деловом общении
4. Сущность и виды коммуникаций. Деловая коммуникация как функция управления организацией
5. Вертикальные и горизонтальные коммуникации в организации. Характеристики эффективной обратной связи
6. Искажения информации, коммуникативные барьеры в деловом общении
7. Вербальная и невербальная деловая коммуникация
8. Этноцентризм, полицентризм и кросскультурные различия в деловом общении.
9. Модель культуры по теории Э.Холла
10. Элементы межкультурной коммуникации. Невербальная и паравербальная коммуникация в культурах

Федеральное агентство по образованию Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф – Рабочая программа		

11. Акцентуация характера личности, нейродинамические процессы, их влияние на профессиональную деятельность
12. «Личностный конструкт» в теории Дж.Келли
13. Конформизм и неконформизм личности в организации
14. Профессиональная психология о роли личности в профессиональной деятельности
15. Типы деловых отношений в системе «руководитель — подчиненный»
16. Типы лидеров в организации. Типичные ошибки руководителя во взаимодействии с рабочей группой
17. Стили руководства в группе и психологические проблемы руководства
18. Типология конфликтных личностей. Ошибочные действия руководителя в процессе общения
19. Стили и модели разрешения организационного конфликта
20. Этические принципы и нормы индивидуального поведения в организации. Современные взгляды на роль этики в деловом общении
21. Принципы речевого поведения в деловом общении. Речевая ситуация, ее составляющие
22. Деловой и речевой этикет
23. Особенности деловых переговоров как формы делового общения. Этапы переговорного процесса, методы, стратегии и тактики переговоров
24. Национальные стили ведения деловых переговоров
25. Виды деловых писем и особенности их оформления
26. Документирование оценки труда работников

9. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Основная литература:

1. Бороздина Г.В. Психология и этика делового общения: учебник для бакалавров. - М.: Изд-во "Юрайт", 2013.
2. З.Руденко А. М. Деловое общение: учебное пособие для вузов. - Ростов н/Д.: Феникс, 2009.

Дополнительная литература:

1. Кузнецов, И.Н. Деловое общение: учеб. пособие / И.Н. Кузнецов. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и Ко», 2011. – 528 с.
2. Кибанов, А. Я. Этика деловых отношений : учебник для вузов / А. Я. Кибанов, Д. К. Захаров, В. Г. Голованова. – М. : ИНФРА-М, 2011.
3. Соловьев, Э.Я. Современный этикет. Деловой и международный протокол / Э.Я. Соловьев. – М.: Ось-89, 2013. – 320 с.
4. Титова, Л.Г. Технологии делового общения: учеб. пособие / Л.Г. Титова. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2008. – 239 с.
5. Борисов, В.К. Этика деловых отношений: учебник / В.К. Борисов, Е.М. Панина, М.И. Панов и др. – М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2010. – 176 с.
6. Введенская, Л.А. Деловая риторика: учеб. пособие / Л. А. Введенская, Л. Г. Павлова. - 6-е изд., перераб. - М. : КНОРУС, 2012. - 416 с.

Федеральное агентство по образованию Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф – Рабочая программа		

7. Титова, Л.Г. Технологии делового общения: учеб. пособие / Л.Г. Титова. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2008. – 239 с. Материально-техническое и информационное обеспечение дисциплины

В целях оптимизации учебного процесса используется компьютерный класс, в котором имеются компьютеры, проектор, а также возможности использования ресурсов Интернета.

Интернет-ресурсы:

1. <http://www.abccba.ru> Этика <http://delovoi-etiket.ru/> Деловой этикет
2. <http://maymed.ru/> Интернет-этикет <http://www.>
3. On-Line журнал «Деловой протокол и этикет»: <http://protocolonline.ru>
4. Интернет-издание Центра Психологии НГУ: <http://www.psychology.nsu.ru/>

10. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

- Аудитории для проведения лекционных и семинарских занятий оснащенные проектором, ноутбуком, аудиооборудованием для просмотра видео (актовый зал, 703, 709 и др. аудитории).
- Аудитории, оборудованные интерактивными досками (603, 611)
- Аудитории для проведения тестирования и самостоятельной работы студентов с выходом в интернет, комп.класс №806 (корпус по ул. Пушкинская, 4а), 1 сервер и 16 рабочих мест (MS Office).
- Читальный зал (803 аудитория) с компьютеризированными рабочими местами для работы с электронными библиотечными системами, каталогом и т.д.

Федеральное агентство по образованию Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф – Рабочая программа		

Приложение к рабочей программе

Фонд оценочных средств по дисциплине «Деловое общение»

1. Компетенции, которые формируются в процессе изучения дисциплины: ОК-4, ОК-5.

2. Для оценки профессиональных компетенций определены следующие критерии и показатели:

- Критерии оценивания - умение правильно выполнять тестовые задания
- Показатель оценивания – количество верно решенных заданий в процентном выражении от общего числа заданий
- Шкала оценивания – выделено 4 уровня оценивания компетенций:
высокий – 90-100% правильных ответов;
достаточный – 70-89% правильных ответов;
пороговый – 50-69% правильных ответов;
критический – менее 50% правильных ответов;

2. ПРИМЕРНЫЙ ПЕРЕЧЕНЬ КОНТРОЛЬНЫХ ВОПРОСОВ К ЗАЧЕТУ И ЭКЗАМЕНУ

27. Объект, предмет, методы делового общения как науки. Задачи курса
28. Теоретические предпосылки и основы делового общения как науки
29. Основные категории делового общения. Общение как социально-психологическая категория, виды общения
30. Структура и функции делового общения
31. Перцепция в деловом общении. Механизмы перцепции в деловом общении
32. Социальные стереотипы. Механизм стереотипизации в межличностном общении
33. Деловое общение как процесс взаимодействия. Теории межличностного взаимодействия в процессе общения
34. Трансакционный анализ межличностного взаимодействия (Э.Берн). Ролевое поведение в деловом общении
35. Сущность и виды коммуникаций. Деловая коммуникация как функция управления организацией
36. Система взаимосвязей открытой организации. Характеристики внешней среды организации
37. Вертикальные и горизонтальные коммуникации в организации. Характеристики эффективной обратной связи
38. Искажения информации, коммуникативные барьеры в деловом общении
39. Вербальная и невербальная деловая коммуникация
40. Коммуникативный процесс. Каналы передачи информации
41. Оценка эффективности коммуникативного процесса в деловом общении

Федеральное агентство по образованию Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф – Рабочая программа		

42. Этноцентризм, полицентризм и кросскультурные различия в деловом общении.
43. Модель культуры по теории Э.Холла
44. Модель культуры по теории Г. Хофстеде на основе системы ценностей
45. Модель культуры по теории Ф. Тромпернаса на основе установления культурных различий
46. Элементы межкультурной коммуникации. Невербальная и паравербальная коммуникация в культурах
47. Модель психической структуры личности в аналитической психологии К.Г.Юнга и психоанализ З.Фрейда о структуре личности
48. Акцентуация характера личности, нейродинамические процессы, их влияние на профессиональную деятельность
49. «Личностный конструкт» в теории Дж.Келли
50. Конформизм и неконформизм личности в организации
51. Профессиональная психология о роли личности в профессиональной деятельности
52. Формальные и неформальные группы в организации. Социально-психологические особенности рабочей группы
53. Процесс группового общения при принятии управленческих решений. Синдром «группового мышления» и управленческие методы его предупреждения
54. Типы деловых отношений в системе «руководитель — подчиненный»
55. Типы лидеров в организации. Типичные ошибки руководителя во взаимодействии с рабочей группой
56. Стили руководства в группе и психологические проблемы руководства
57. Конфликтная ситуация, ее признаки. Типология конфликтов, их причины, стадии конфликта
58. Типология конфликтных личностей. Ошибочные действия руководителя в процессе общения
59. Стили и модели разрешения организационного конфликта
60. Методы управления конфликтной ситуацией в организации. Мониторинг конфликта
61. Этические принципы и нормы индивидуального поведения в организации. Современные взгляды на роль этики в деловом общении
62. Корпоративный кодекс деловой этики
63. Понятие, слагаемые и типы речевой культуры в деловом общении
64. Принципы речевого поведения в деловом общении. Речевая ситуация, ее составляющие
65. Деловой и речевой этикет
66. Виды, функции и этапы деловой беседы. Техника ведения деловой беседы
67. Деловое совещание как протокольный жанр делового общения
68. Особенности деловых переговоров как формы делового общения. Этапы переговорного процесса, методы, стратегии и тактики переговоров
69. Национальные стили ведения деловых переговоров
70. Официально-деловой стиль. Функции, типы, структура официальных документов
71. Виды деловых писем и особенности их оформления
72. Документирование оценки труда работников

3. Тестовые задания

1. Однозначно ли определение категории «деловое общение»?
 - 1) да

Федеральное агентство по образованию Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф – Рабочая программа		

2) нет

2. Какими средствами воздействуют друг на друга участники общения?

- 1) Язык,
- 2) речь,
- 3) знаки,
- 4) слухи,
- 5) традиции,
- 6) нравы

3. Чем отличаются модели «общение», «деловое общение»? Выберите правильные ответы:

- 1) целью,
- 2) решением проблемы,
- 3) желанием,
- 4) потребностью.

4. Назовите формы взаимодействия в деловом общении:

- 1) письменный диалог и монолог
- 2) устный монолог и диалог,
- 3) устный полилог
- 4) устный и письменный приказ.

5. Каковы конечные цели делового общения? Подчеркните правильные:

- 1) взаимопонимание,
- 2) деньги,
- 3) дело,
- 4) деятельность,
- 5) результат,
- 6) продуктивное сотрудничество,
- 7) сопереживание,
- 8) собеседование,
- 9) переговоры.

6. Барьеры общения, возникающие при вступлении в контакт партнеров делового общения:

- 1) эстетические,
- 2) интеллектуальные,
- 3) мотивационные,
- 4) моральные,
- 5) эмоциональные,
- 6) физиологические,
- 7) национальные,
- 8) социальные,
- 9) гендерные.

7. Выберите основные формы делового общения:

- 1) деловая беседа,
- 2) деловые совещания,
- 3) деловые переговоры,

Федеральное агентство по образованию Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф – Рабочая программа		

- 4) публичные выступления,
- 5) деловая корреспонденция,
- 6) критика,
- 7) информирование сотрудников,
- 8) отвечать на вопросы,
- 9) спрашивать, интересоваться.

8. Из названного ниже перечня понятий выберите те, которые определяют содержание единства трех сторон делового общения.

- 1) коммуникация,
- 2) восприятие,
- 3) взаимодействие,
- 4) информационная,
- 5) содержательная,
- 6) служебная,
- 7) дисциплинарная.

9. С помощью каких средств осуществляется коммуникационный процесс?

- 1) вербальных (словесных),
- 2) невербальных,
- 3) убеждений,
- 4) доказательств,
- 5) внушения.

10. По вербальному каналу передается чистая информация с помощью:

- 1) слова,
- 2) тона голоса,
- 3) интонации голоса,
- 4) содержания,
- 5) тембра голоса.

11. От чего зависит сила и степень восприятия информации в процессе делового общения?

- 1) индивидуально-личностных характеристик участников общения;
- 2) специальных факторов;
- 3) сложившегося стереотипа, представлениях о каких-либо явлениях или людях, группах людей;
- 4) психологических черт, возраста, социального слоя, профессии участников общения;
- 5) жизненного опыта и интеллекта и др.
- 5) все перечисленное верно.

12. В отличие от светского общения, без какого этапа не может обойтись деловое общение?

- 1) установления контакта,
- 2) ориентации в ситуации,
- 3) обсуждения вопроса, проблемы,
- 4) принятия решения,
- 5) выхода из контакта.

13. Что включает в себя умение убеждать собеседника в процессе обсуждения

Федеральное агентство по образованию Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф – Рабочая программа		

вопроса?

- 1) знания,
- 2) эмоции,
- 3) волевые компоненты,
- 4) культура,
- 5) слухи,
- 6) традиции.

Оставьте три верных утверждения.

14. Этика делового общения - совокупность нравственных норм, правил и представлений, регулирующих поведения и отношения людей в процессе их производственной деятельности?

- 1) да
- 2) нет.

15. На чем базируются этические «механизмы» делового общения?

- 1) ритуалы,
- 2) традиции,
- 3) законы,
- 4) обычаи,
- 5) правила.

16. Вступают ли в противоречие этические нормы делового общения с целями бизнеса?

- 1) Да
- 2) нет.

17. Из приведенных ниже нравственных императивов делового общения выделите наиболее важные:

- 1) «Твое высказывание не должно содержать меньше информации, чем требуется».
- 2) «Твое высказывание не должно содержать больше информации, чем требуется».
- 3) «Старайся, чтобы твое высказывание было истинным. Не говори того, что считаешь ложным».
- 4) «Не говори того, для чего у тебя нет достаточных оснований».
- 5) «Не отклоняйся от темы».
- 6) «Не раскрывай все до конца».
- 7) «Больше используй шутки».
- 8) «Относитесь к другим так, как вы хотели бы, чтобы относились к вам».

18. Какая из форм распоряжений является наиболее предпочтительной?

- 1) приказ,
- 2) просьба,
- 3) вопрос
- 4) "доброволец".

19. Является ли идентификация, эмпатия, рефлексия основными механизмами познания другого человека в процессе познания:

Да – Нет

20. Какими способами воздействуют партнеры друг на друга?

Федеральное агентство по образованию Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф – Рабочая программа		

- 1) заряджением;
- 2) внушением;
- 3) убеждением;
- 4) подражанием;
- 5) наказанием;
- 6) просьбами.

21. Какие из факторов, перечисленных ниже, более всего препятствуют эффективному деловому общению? Выберите 5 из нижеперечисленных:

- 1) недостаточное внимание и понимание важности общения;
- 2) стереотипы мышления;
- 3) недостаточная конкретность
- 4) неполнота фактического материала;
- 5) плохая структура сообщения;
- 6) неправильный выбор слов,
- 7) слабая память.

22. На стадии поддержания внимания к общению применяются следующие приемы:

- “исключение”;
- “навязывание ритма”;
- акцентирование;
- “нейтрализация замечаний”;
- “аргументация”;
- “логика»

Оставьте три верных ответа

23. Справедливо ли утверждение, что “язык – это инструмент общения”?

Да – Нет

24. Из приведенных ниже названий функциональных стилей языка исключите лишние:

- 1) разговорный;
- 2) научный;
- 3) официально-деловой;
- 4) публицистический;
- 5) литературно-художественный;
- 6) управленческий;
- 7) музыкальный.

25. Какой должна быть публичная речь?

- 1) убедительной;
- 2) доказательной;
- 3) грамотной;
- 4) логичной;
- 5) продуманной;
- 6) громкой;
- 7) настойчивой;
- 8) понятной;
- 9) спокойной.

Исключите половину неверных утверждений.

Федеральное агентство по образованию Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф – Рабочая программа		

26. Из перечисленных ниже, какие две ошибки часто допускаются в процессе подготовки переговоров и бесед:

- 1) не готовность к встрече
- 2) строгое соблюдение ранее намеченных планов проведения диалога
- 3) партнеры стремятся придать беседе дружеский характер
- 4) партнеры не знают предмет предстоящей беседы.

27. Основные цели переговоров:

- 1) убедить собеседника
- 2) заставить принять свои предложения
- 3) обменяться мнениями
- 4) добиться своей цели
- 5) извлечь экономическую выгоду
- 6) выявить позиции партнера.

Оставьте три верных ответа.

28. Какие четыре из семи названных ниже утверждений раскрывают метод принципиальных переговоров (переговоров без поражения):

- 1) делать разграничения между участниками переговоров и предметом переговоров
- 2) важно сосредоточиться на интересах, а не на позициях
- 3) прежде, чем решать, что делать, выделить круг возможностей
- 4) настаивать на том, чтобы результата основывался на каком-либо объективном критерии
- 5) применять особые меры к стороне, чьи позиции на переговорах сильнее
- 6) специальными методами принудить другую сторону принять участие в переговорном процессе
- 7) использовать шантаж и грязные методы в работе с партнером, главное - цель, а не средства ее достижения.

29. Гарвардский метод «принципиальных переговоров» разработали:

- а) Д. Скотт и Ш. и Г. Боуэр;
- б) К. Томас и Р. Киллмен;
- в) М. Шериф и Д. Рапопорт;
- г) В. Линкольн и Л. Томпсон;
- д) Р. Фишер и У. Юри.

30. Что включается в протокол переговоров:

- 1) формирование делегации
- 2) определение места и времени проведения переговоров
- 3) порядок встречи делегаций
- 4) рассадка за столом переговоров
- 5) запись переговоров.

31. Деловое совещание означает:

- 1) форма коллективного рассмотрения деловых ситуаций по производственным, экономическим, научно-техническим, политическим и прочим проблемам;
- 2) деловая беседа;

Федеральное агентство по образованию Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф – Рабочая программа		

3) мозговой штурм;

4) собрание коллектива.

32. Что из перечисленных ниже утверждений характеризуют переписку как вид делового общения:

- основа управленческой и коммерческой деятельности;
- служебные послания;
- официальный документ;
- деловое письмо;
- служебная записка;
- торговое соглашение;
- нота;
- меморандум
- памятная записка?

33.. Из ниже приведённого перечня оставьте 5 обязательных (протокольных) требований к письму:

- 1) обращение;
- 2) комплимент;
- 3) подпись;
- 4) дата написания;
- 5) месяц,
- 6) указание на рассылку писем;
- 7) фирменный бланк;
- 8) указание на конкретное лицо
- 9) адрес получателя;
- 10) фамилия лица, подготовившего письмо.

34. По целям и по характеру письма бывают:

- 1) письма – извещения,
- 2) письма – напоминания,
- 3) письма – приглашения,
- 4) письма – подтверждения;
- 5) письма – соглашения,
- 6) информационно – разъяснительные письма,
- 7) сопроводительные письма,
- 8) гарантийные письма
- 9) ноты
- 10) меморандумы
- 11) письма по бронированию мест в гостинице.

35. Можно ли утверждать что деловой этикет - это установленный порядок поведения в деловых отношениях, церемониал поведения человека в его общении с другими людьми?

- 1) ДА
- 2) НЕТ

36. К числу общих принципов современного этикета принято относить:

- 1) гуманизм,
- 2) целесообразность действий,
- 3) эстетическую привлекательность,

Федеральное агентство по образованию Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф – Рабочая программа		

- 4) уважение традиций своей страны и стран своих деловых партнеров,
5) национальные черты, психологию человека.

Исключите два неправильных утверждения.

37. Имеются ли особенности этикета в переговорах с партнёрами из других стран?

- 1) да
2) нет.

37. Ниже приводятся особенности стиля переговоров одной из стран (Германии, Франции, Англии, Италии, США, Японии, Арабских стран, Китая, Кореи). Назовите страну, представители которой соблюдают особые нормы этики.

При общении с партнерами из этой страны следует обратить внимание на то, что они отличаются трудолюбием, прилежанием, пунктуальностью, бережливостью, рациональностью, организованностью, педантичностью, стремлением к упорядоченности. Главное отличие - манеры вести дела - степень официальности. Они очень сдержаны и очень соблюдают форму, поэтому они многим кажутся недружелюбными. Переговоры обычно ведутся с участием одного или нескольких партнеров. О делах лучше говорить по _____ или через переводчика. Все встречи назначаются заблаговременно. Имея дело с _____, всегда держите в уме господствующее в этой стране правило: «Соблюдай формальности». Не следует начинать переговоры с _____ фирмами без тщательной подготовки и согласования. В связи с этим не обязательно сообщать своим _____ партнерам о своем прибытии и адресе, если согласованы сроки и программа пребывания. Пунктуальность в _____ - жесткое правило. _____ принимают решения медленнее, чем, например, французы. На честное слово _____ можно положиться. Они достаточно гибки и охотно откликаются на инициативу противоположной стороны. Традиционным для _____ было и есть умение избегать острых углов во время переговоров.

38. Назовите страну, представители которой соблюдают данные нормы этики. Для _____ характерны хороший настрой, открытость, энергичность, дружелюбие, более импонирует не слишком официальная атмосфера ведения переговоров. Переговоры, как правило, идут один на один. Однако представители этой страны нередко проявляют эгоцентризм, исходя из того, что при ведении дел их партнер должен руководствоваться теми же правилами, что и они. Поэтому партнеры по переговорам считают _____ слишком напористыми, агрессивными, что может вызвать некоторые затруднения. Как правило, _____ обладают достаточно сильной позицией. Они довольно настойчиво пытаются реализовать свои цели на переговорах, любят торговаться. Большое внимание при решении проблем уделяют увязке различных вопросов - "пакетным" решениям _____ стиль ведения переговоров характеризуется достаточным профессионализмом. Редко в _____ делегации можно встретить человека, некомпетентного в тех вопросах, по которым ведутся переговоры. При этом члены делегации относительно самостоятельны при принятии решений. _____ партнеры, как правило, не терпят больших затяжек в ведении переговоров и в случае медлительности противоположной стороны могут вообще прекратить переговоры.

39. Назовите страну, представители которой соблюдают особые нормы этики. При общении с _____ коллегами можно отметить следующие особенности их национального характера: трудолюбие, сильно развитое эстетическое чувство, приверженность традициям, дисциплинированность, преданность авторитету, чувство долга, вежливость, аккуратность, самообладание, бережливость, любознательность,

Федеральное агентство по образованию Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф – Рабочая программа		

стремление к согласованным действиям в группе. Следите за пунктуальностью, это важно. _____ большое значение при- дают протоколу, они крайне церемонны. Так, например, шутить или прикасаться к людям в рабочее время полностью исключается. По ходу переговоров с _____ представителями нередко возникают паузы и молчание. Не болтайте, а если слово за _____, но он молчит, не раздражайтесь, - это будет расценено как грубость. Не приветствуется и раскованная свободная манера поведения, ведь переговоры, по представлениям _____, - это церемония. Старайтесь быть похожими на _____, общаясь с ними, и, в первую очередь, будьте сдержанными и терпеливыми.