

**Федеральное государственное образовательное бюджетное учреждение
высшего профессионального образования**

**«ФИНАНСОВЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПРИ ПРАВИТЕЛЬСТВЕ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»
ЧЕЛЯБИНСКИЙ ФИЛИАЛ**

**ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

Методические указания по выполнению контрольной работы для студентов.
Квалификация (степень) бакалавр

**Общие методические рекомендации по выполнению контрольной
работы**

Выполнение контрольной работы — важный этап самостоятельного изучения студентами дисциплины «Деловые коммуникации» и одна из форм текущего контроля знаний. Залогом ее успешного результата служит регулярная работа с учебной, справочной и научной литературой.

Назначение контрольной работы - систематизация и углубление знаний студентов по основным проблемам психологии коммуникации. Студенты должны продемонстрировать умение анализировать социально-психологические феномены и процессы в профессиональной деятельности. При написании работы для анализа социально-психологических и этических проблем в профессиональной деятельности специалиста необходимо использовать практический материал.

Подготовка к выполнению контрольной работы начинается с выбора варианта. Вариант контрольной работы определяется в соответствии с начальной буквой фамилии студента (см. таблицу). Контрольная работа, выполненная не по своему варианту, не рецензируется и возвращается студенту для выполнения варианта, указанного в таблице.

Вариант контрольной работы	Вариант контрольной работы	Вариант контрольной работы	Вариант контрольной работы
А	13	П	1
Б	15	Р	17
В	3	С	10
Г	14	Т	6
Д	1	У	8
Е	2	Ф	19
Ж	8	Х	12
З	16	Ц	4
И	5	Ч	12
К	9	Ш	4
Л	16	Щ	11
М	18	Э	6
Н	10	Ю	14
О	7	Я	20

2. Порядок выполнения контрольной работы

Определив вариант контрольной работы, следует внимательно ознакомиться с планом работы. Чтобы сориентироваться в общем содержании темы и уяснить ее место в дисциплине «Деловые коммуникации», необходимо обратиться к рабочей программе данной учебной дисциплины и изучить литературу. Кроме того, к каждому варианту контрольной работы рекомендована специальная литература, позволяющая максимально подробно проанализировать предложенную проблему.

Тема должна раскрываться в соответствии с планом, который выносится на первую страницу работы. План состоит из четырех заданий. Приступая к выполнению контрольной работы, следует внимательно ознакомиться с их формулировкой. Два вопроса носят теоретический характер, третий представляет собой практическое задание, подразумевающее самостоятельный анализ студентом указанного вопроса с приведением конкретных примеров. Четвертое задание — это тест.

Особое внимание обращается на правильное оформление работы. В тексте выделяются рассматриваемые вопросы, объем ответов на которые

должен быть соразмерен: так, недопустимо рассматривать первый вопрос на двух страницах, а второй - на десяти. Приводимые в тексте цитаты снабжаются ссылками на источники. В конце текста приводится список использованной литературы. Для замечаний и вопросов рецензента следует оставить поля.

Объем работы должен составлять 10-12 страниц текста. Работа выполняется на компьютере:

- размер шрифта — 14;
- межстрочный интервал — полуторный.

Оформленная работа представляется преподавателю в распечатанном виде на стандартных листах бумаги формата А4. На последней странице контрольной работы студент должен поставить дату ее сдачи на рецензию и подпись.

3. Варианты контрольной работы

Вариант 1. Предмет дисциплины «Деловые коммуникации в профессиональной деятельности»

План

Теоретические вопросы

1. Основные проблемы дисциплины «Деловые коммуникации».
2. Главные категории дисциплины «Деловые коммуникации».

3. Задание

Предметом дисциплины «Деловые коммуникации» являются:

а) закономерности коммуникации, определяющим содержанием которой выступает совместная деятельность людей, их общее дело, а партнер выступает как личность, значимая для других партнеров;

б) закономерности поведения и деятельности людей, обусловленные фактом их включения в социальные группы, а также психология самих этих групп;

в) развитие высших психических функций личности, межличностных отношений, обусловленных особенностями социализации в разных культурах.

Ответ обоснуйте.

4. Тест

Отметьте условия реализации деловой коммуникации:

- 1) информационное содержание коммуникации;
- 2) обязательность контактов всех участников коммуникации;
- 3) соблюдение формально-ролевых принципов взаимодействия;
- 4) выражение эмоционального состояния участников коммуникации;
- 5) ситуативные ограничения.

Методические рекомендации

В *первом вопросе* важно не просто перечислить основные проблемы, рассматриваемые в дисциплине «Деловые коммуникации», но и проанализировать актуальность, причины возникновения и динамику изменений социально-психологических проблем. При этом под деловыми коммуникациями следует понимать вид социальных отношений, направленных на реализацию общего дела и создающих условия для сотрудничества и партнерства.

Во *втором вопросе* следует перечислить и проанализировать некоторые базовые понятия, уяснение которых является важнейшим условием успешного усвоения дисциплины в целом: «психология личности», «психология деловых коммуникаций», «психология рабочей группы», «ценности деловых коммуникаций» и др.

Вариант 2. Теоретические основы дисциплины «Деловые коммуникации в профессиональной деятельности»

План

Теоретические вопросы

1. Психологические школы, сыгравшие заметную роль в становлении дисциплины «Деловые коммуникации».
2. Вклад отечественных ученых в исследование проблем деловых коммуникаций.
3. *Задание*

Установите соответствие между предметами исследования и научными теориями:

Предмет исследования	Научные теории
----------------------	----------------

1. Психологические процессы, лежащие в основе политических действий	а) деловые коммуникации
2. Нравственные отношения и нравственное сознание	б) этика
3. Психологические и этические проблемы взаимодействия партнеров в деловых коммуникациях	в) экономическая психология
4. Психологические процессы, возникающие в системе экономических отношений	г) политическая психология

4. Тест. Коммуникация – это

- 1) обмен идеями;
- 2) общение;
- 3) трансляция информации через средства технической связи;
- 4) стилистическое оформление речи.

Методические рекомендации

Отвечая на *первый вопрос*, следует иметь в виду, что на развитие дисциплины «Деловые коммуникации» оказали существенное влияние такие школы в психологии, как: психоанализ, бихевиоризм, когнитивная психология, гештальтпсихология, гуманистическая психология. Необходимо дать их общую характеристику и указать отличительные черты. Важно помнить, что каждая из них в принципе не отрицает в своем становлении и развитии предыдущие школы и направления, а дополняет. В этом состоит суть логики развития теории деловых коммуникации. Студенты должны продемонстрировать ее на примере конкретных школ, направлений и представителей.

Во *втором вопросе* следует обратить особое внимание на детерминацию социального поведения и общения людей в работах Н.И. Киреева, В.М. Бехтерева, Д.Н. Узнадзе, С.Л. Рубинштейна, А.Н. Леонтьева и других отечественных ученых, а также особое внимание обратите на соотношение коллективной и индивидуальной психики в психическом взаимодействии людей, на влияние психической деятельности людей на их социальную деятельность и на взаимодействие личности и общества.

Вариант 3. Методы, функции и задачи дисциплины «Деловые коммуникации в профессиональной деятельности»

План

Теоретические вопросы

1. Методы и функции дисциплины «Деловые коммуникации» и их характеристика.
2. Задачи дисциплины «Деловые коммуникации».

3. Задание

Какие из перечисленных методов и функций относятся к дисциплине «Деловые коммуникации»?

Методы:

- эксперимент;
- моделирование;
- метод математической гипотезы;
- тестирование. Ответ обоснуйте.

функции:

- а) аксиологическая;
- б) мировоззренческая;
- в) социализации;
- г) прогностическая.

4. Тест. Отметьте функции, реализуемые при деловом общении:

- 1) инструментальная;
- 2) поэтическая;
- 3) интегративная;
- 4) магическая;
- 5) функция социального контроля.

Методические рекомендации

В *первом вопросе* раскройте познавательную, прогностическую инструментальную и другие функции дисциплины «Деловые коммуникации» и ее основные методы: тестирование, моделирование, метод анализа деловых ситуаций и др. Характеризуя основные методы и функции дисциплины, важно рассматривать их в тесной взаимосвязи с реальной практикой деловых коммуникаций в профессиональной деятельности и общении студента.

Во *втором вопросе* следует объяснить не только специфику и задачи дисциплины «Деловые коммуникации», но также показать особенности различных видов деловой коммуникации: личностной, межличностной,

массовой, специализированной; охарактеризовать наиболее важные принципы эффективной коммуникации.

Вариант 4. Соотношение дисциплины «Деловые коммуникации в профессиональной деятельности» с другими науками

План

Теоретические вопросы

1. Соотношение дисциплин «Этика» и «Деловые коммуникации».
2. Соотношение дисциплин «Социальная психология» и «Деловые коммуникации».

3. Задание

Проблемной областью дисциплины «Деловые коммуникации» является:

- а) исследование психологических механизмов воспитания;
 - б) обоснование психологических методов обучения;
 - в) изучение особенностей психологического и этического взаимодействия людей в бизнесе;
 - г) исследование наследственных механизмов психики.
- Ответ обоснуйте.

4. Тест. Отметьте верную характеристику логического коммуникативного барьера:

- 1) барьер возникает у партнеров с неодинаковым видом мышления;
- 2) логический барьер возникает из-за неправильной стилистической организации речи;
- 3) логический барьер возникает из-за национальных особенностей участников коммуникации.

Методические рекомендации

В *первом вопросе* необходимо прежде всего раскрыть содержание дисциплины «Этика». При этом важно обратить внимание на то, что этика является наукой о морали, о тех нормах, которыми люди должны руководствоваться в повседневной жизни и деловом общении. В связи с этим следует показать, каковы основные принципы деловой коммуникации между руководителем и подчиненным, между подчиненным и руководителем, а также между коллегами по деловому общению. После этого рекомендуется показать место проблематики дисциплины «Этика» в содержании

дисциплины “Деловые коммуникации”. Речь, в частности, идет о тех этических нормах и правилах, которые имманентно включены в деловые коммуникации.

Во *втором вопросе* важно отметить, что социальная психология представляет собой и общенаучное знание о закономерностях социального поведения людей и целых групп, и методы эмпирического исследования этого поведения, и набор эффективных средств и технологий социального воздействия на такое поведение; указать, что общего между этими науками, если рассматривать социальную психологию как отрасль психологического знания, изучающую закономерности общения и деятельности людей, включенных в разные социальные группы, а также психологию самих этих групп.

Вариант 5. Личность в деловой коммуникации

План

Теоретические вопросы

1. Понятие «личность» в отечественной и западной психологии.
2. Основные типологические характеристики личности и их роль в деловой коммуникации.

3. Задание

Охарактеризуйте основную мысль фрагмента текста из работы З. Фрейда «Введение в психоанализ».

«Оговорку, возможно, следует считать полноценным психическим актом, имеющим свою цель, определенную форму выражения и значение. До сих пор мы все время говорили об ошибочных действиях, а теперь оказывается, что иногда ошибочное действие является совершенно правильным, только оно возникло вместо другого ожидаемого или предполагаемого действия. Этот действительный смысл ошибочного действия в отдельных случаях совершенно очевиден и несомненен».

4. Тест. Трудности эффективного слушания возникают из-за

- 1) низкой техники чтения;
- 2) отключения внимания;
- 3) незнания законов построения речи.

Методические рекомендации

В первом вопросе необходимо раскрыть понимание сущности и природы личности такими отечественными учеными, как С.Л. Рубинштейн, Л.С. Выгодский, А.Н. Леонтьев и др. При этом необходимо обратить внимание на то, что в основе их концепций лежит принцип единства сознания и деятельности, с этим связана сущность деятельностного подхода в психологии. Среди западных ученых обратите внимание на теории личности З. Фрейда, К. Юнга, А. Маслоу, К. Роджерса и др. Покажите специфику подхода к рассмотрению личности каждым из них.

Во втором вопросе следует дать основные типологические характеристики личности и то, как они влияют на деловую коммуникацию. Речь, в частности, идет о психофизиологических характеристиках личности, акцентуации характера и др. Приведите примеры влияния психологии личности на деловую коммуникацию из личной практики.

Вариант 6. Основные направления современной западной психологии

План

Теоретические вопросы

1. Бихевиоризм как направление в психологии.
2. Основные положения когнитивной психологии.

3. Задание

К гештальтпсихологии следует отнести положение:

а) «восприятие, память, мышление и другие познавательные процессы определяются схемами так же, как и устройство организма генотипом»;

б) «если приспособления вызваны стимулом внутреннего характера и относятся к телу субъекта, то мы имеем эмоцию, например покраснение; если стимул приводит к приспособлению организма, то имеем инстинкт, например хватание»;

в) «наша задача заключается в накоплении наблюдений над поведением человека, чтобы в каждом данном случае при данном стимуле можно было сказать наперед, какая будет реакция».

Ответ обоснуйте.

4. Тест. Определите размеры «личной» зоны деловой коммуникации:

- 1) менее 45 см;
- 2) 45 см - 120 см;
- 3) 1,2 м – 3,5 м;

4) Более 3,5 м.

Направление в психологии	Высказывание
--------------------------	--------------

Методические рекомендации

В *первом вопросе* следует отметить, что бихевиоризм предполагал изучать не сознание, недоступное научному наблюдению, а поведение человека. Укажите, результатом чего, с позиций бихевиоризма, является поведение. Какие психические процессы игнорируются представителями бихевиоризма? В чем заключается несогласие представителей бихевиоризма с позициями когнитивной психологии?

Во *втором вопросе* важно указать, что когнитивная психология возникла как реакция на бихевиоризм, отрицающий роль внутренней организации психических процессов. В связи с этим следует иметь в виду, что основной постулат представителей когнитивной психологии состоит в том, что знания человека организованы в определенные понятийные схемы, в рамках которых он мыслит и действует. Укажите, в чем заключается заслуга этого направления.

Вариант 7. Личность в гуманистической психологии

План

Теоретические вопросы

1. Основные идеи представителей гуманистической психологии.
2. Теория самоактуализации личности А. Маслоу.

3. Задание

Установите соответствие между направлением психологии высказыванием:

1. Когнитивная психология	а) «...люди - в высшей степени сознательные и разумные создания без доминирующих бессознательных потребностей и конфликтов»
2. Гуманистическая психология	б) «индивидуум, представляется нам, как непознанное и бессознательное Оно, на поверхности которого покоится Я. Я старается содействовать влиянию внешнего мира на Оно и стремится заменить принцип удовольствия, который безраздельно властвует в Оно, принципом реальности»
3. Психоаналитическая психология	в) «личностный конструкт - это идея или мысль, которую человек использует, чтобы осознать или интерпретировать, объяснить или предсказать свой опыт»

4.Тест. Отметьте характеристики, соответствующие коммуникативно-ролевому типу «космополит»:

- 1) занимает лидерские позиции в коллективе;
- 2) является «поставщиком» свежих идей;
- 3) чаще других контактирует с внешней средой;
- 4) контролирует потоки сообщений в организации;

находится на пересечении информационных потоков

Методические рекомендации

В *первом вопросе* прежде всего необходимо рассмотреть, что такое гуманистическая психология и каковы основные идеи представителей этого направления. Далее важно указать, чему уделяется главное внимание в изучении личности представителями гуманистической психологии. Проанализируйте понимание сущности человека, его отношения к миру, к ответственности за свою деятельность представителями этого направления. Раскройте отличие гуманистического направления психологии от фрейдизма, бихевиоризма, когнитивной психологии и гештальтпсихологии.

Во *втором вопросе* следует проанализировать, в чем, согласно Маслоу, заключается сущность человека, является ли он самостоятельным и независимым в процессе своего развития и проявления своих способностей. Особенное внимание уделите его теории самоактуализации личности. Укажите, насколько она актуальна сегодня.

Вариант 8. Психология деловых коммуникаций

План

Теоретические вопросы

1. Понятие коммуникации, ее роль и функции. Особенности деловой коммуникации.

2. Умение говорить и умение слушать.

3. Задание

Расскажите, о каком механизме психологической защиты идет речь в определении.

«Эта разновидность вытеснения состоит в том, что личность ориентирует свои действия и поведение на достижение другой цели взамен той, которая была поставлена первоначально, но оказалась недостижимой. При этом замещение цели приносит личности реальное удовлетворение».

4. Тест. Деловая коммуникация – это

- 1) информационно-целевое общение;
- 2) управленческое общение;
- 3) предметно-целевое общение;
- 4) «зондирующее» общение.

Методические рекомендации

В *первом вопросе* прежде всего необходимо обратить внимание на то, что процесс коммуникации является основополагающим способом развития и существования личности, причем в такой степени, что без него невозможна сама личность. Но помимо этого коммуникация выполняет целый ряд функций, необходимых для эффективного общения: познание и самопознание личности, взаимодействие, восприятие, социализация и т.д. После рассмотрения этого вопроса следует раскрыть особенности деловой коммуникации и в первую очередь особенности целей и функций деловой коммуникации.

Во *втором вопросе* рекомендуется обратить внимание на факторы и условия, которые способствуют эффективной коммуникации, когда речь идет об умении говорить и умении слушать. Среди них можно отметить внимание, дружелюбие, активность, уважение говорящего и слушающего и т.д. Эти факторы и условия следует выделить отдельно для процесса говорения и процесса слушания. Кроме того, необходимо также обратить внимание на факторы и условия, которые мешают говорить и слушать: предубеждение против говорящего, излишняя критичность мышления, стремление самоутвердиться и т.д.

Вариант 9. Единство восприятия, коммуникации и взаимодействия *План*

Теоретические вопросы

1. Перцептивная фаза деловой коммуникации.
2. Информационно-коммуникативная фаза деловой коммуникации.
3. Задание

Составьте таблицу основных типов взаимодействия в деловом общении и выделите те из них, которые используются вами наиболее часто. Объясните их значение и смысл.

4. Тест. Отметьте вопросы, необходимые для самоанализа перед деловой беседой:

- 1) каковы предположения о целях собеседника;
- 2) каким образом избежать обозначения собственной цели;
- 3) какие коммуникативные барьеры могут возникнуть;
- 4) какими способами активизировать конфронтационный стиль взаимодействия;
- 5) насколько раскрывать свои позиции.

Методические рекомендации

В *первой* *вопросе* следует раскрыть перцептивную фазу деловой коммуникации как процесс социального восприятия и познания партнерами друг друга. Важно при этом объяснить перцептивные барьеры делового общения: факторы превосходства, привлекательности, ореола, предрасположенности, снисходительности, первого впечатления, отношения к нам. Покажите значение процессов межличностного восприятия и познания деловыми партнерами друг друга для целостного процесса делового общения.

Во *втором* *вопросе* необходимо раскрыть, содержание информационно-коммуникативной фазы деловой коммуникации, ее особенности и основное содержание. Охарактеризуйте барьеры вербальной коммуникации деловых партнеров: логический, стилистический, семантический, фонетический. Приведите примеры и объясните формы невербальной коммуникации: кинесика, паралингвистика, экстралингвистика, такесика, проксемика.

Вариант 10. Деловые коммуникации в рабочей группе

План

Теоретические вопросы

1. Понятия «руководитель» и «лидер». Основные стили руководства и лидерства.

2. Понятие «социальная роль». Социальные роли в рабочей группе.

3. Задание

Составьте карту внутренних коммуникаций членов вашей рабочей или учебной группы. Выделите в ней формальные и неформальные коммуникации членов группы. Покажите, как проявляются в них психологические механизмы адаптации, идентификации, интеграции.

4. Тест. Отметьте характеристики, соответствующие понятию «партнерский подход к переговорам»:

- 1) реализуется путем совместного с партнером анализа проблем;
- 2) использует приемы военной тактики;
- 3) ориентируется на однозначную «победу» в переговорном процессе;
- 4) ориентируется на стимулирование эффективного взаимопонимания.

Методические рекомендации

В *первом вопросе* прежде всего следует определить понятия «руководитель» и «лидер». Соотнесите их, покажите, что между ними общего и какова их специфика. После этого рекомендуется остановиться на основных стилях руководства и лидерства. В связи с этим важно дать оценку предпочтительных стилей руководства и лидерства в различных ситуациях. Опишите эти ситуации, используя личный опыт деловых коммуникаций в рабочей группе. Объясните ситуации, в которых предпочтительнее использовать демократический, директивный или попустительский стиль руководства.

Во *втором вопросе* необходимо начать изложение с определения понятий «социальный статус» и «социальная роль» личности. Покажите их взаимосвязь и различие. Раскройте вопрос о социальных ролях в группе. Объясните, что такое ролевые ожидания, ролевые конфликты и пути их преодоления в рабочей группе. Помимо этого также покажите положительные и негативные функции конфликта в рабочей группе.

Вариант 11. Психология деловых коммуникаций

План

Теоретические вопросы

1. Социально-психологические характеристики рабочей группы.
2. Понятие «социально-психологический климат» в коллективе.

3.Задание

Групповая динамика включает в себя:

- а) формирование взаимосвязей;
- б) возникновение подгрупп на неформальной основе;
- в) влияние одного члена группы на другого;
- г) принятие решений.

Ответ обоснуйте.

4. Тест. Отметьте возможные варианты концовки выступления:

- 1) призыв к действию;
- 2) постановка вопроса;
- 3) моделирование ситуации, вызывающей смех;
- 4) перечисление исследователей обозначенной проблемы;
- 5) цитирование.

Методические рекомендации

В *первой* *вопросе* важно охарактеризовать рабочую группу,, перечислив присущие ей черты: разделение функций, наличие должностной иерархии, система позитивных и негативных санкций и тд. Укажите, в чем заключается профессиональная зрелость рабочей группы. Перечислите существующие типы отношений в системе «руководитель - подчиненный».

Во *втором* *вопросе* следует раскрыть содержание понятия «социально-психологический климат», указав на то, что это состояние групповой психики, обусловленное особенностями жизнедеятельности данной группы; это сплав установок, настроений и чувств членов группы. Приведите пример из деловой практики, иллюстрирующий ваши положения.

Вариант 12. Референтная группа и лидерство

План

Теоретические вопросы

1. Сущность и признаки референтной группы.
2. Ходильно-психологическая характеристика понятия «лидер».

3. Задание

Дайте определения понятиям «конформизм» и «нонконформизм» и назовите факторы социальной ситуации, влияющие на них. Приведите примеры из личной практики деловой коммуникации.

4. Тест. Телефон – это техническое средство:
 - 1) информирования;
 - 2) обслуживания;
 - 3) демонстрации.

Методические рекомендации

В первом вопросе важно охарактеризовать понятие «референтная группа», т.е. группа, с которой личность отождествляет или сравнивает себя. Рассмотрите виды референтных групп: нормативные, сравнительные, негативные. Раскройте содержание понятий «социальная фасилитация» и «социальная ингибция». Во втором вопросе следует раскрыть содержание понятия «лидер», рассмотреть выделяемые три типа лидеров: вождь, лидер (в узком смысле) и ситуативный лидер. Проанализируйте их характеристики. В чем отличие взаимодействия руководителя и руководимых им людей от взаимодействия лидера и ведомых?

Вариант 13. Стили руководства

План

Теоретические вопросы

1. Сущность понятия «стиль руководства».
2. Типы стилей руководства.

3. Задание

Характеристиками, относящимися к понятию «руководитель» и не относящимися к понятию «лидер», являются:

- а) осуществляется как в системе административно-правовых, так и морально-психологических связей;
- б) выполняет несколько социальных ролей;
- в) осуществляется в системе административно-правовых отношений;
- г) имеет психологическую природу;
- д) даны права и полномочия законом.

Ответ обоснуйте.

4. Тест. Отметьте принятые в практике критерии классификации деловой документации:

- 1) по грифу;
- 2) по важности;
- по назначению;
- 4) по срокам исполнения;
- 5) по способу передачи;
- 6) по эффективности

Методические рекомендации

Отвечая на *первый вопрос*, следует начать с уточнения понятия «руководство» и соотнесения его с понятиями «управлением» и «лидерство». Важно указать, что под стилем руководства понимается совокупность применяемых руководителем методов воздействия на подчиненных, а также форма исполнения этих методов. Охарактеризуйте три основных типа методов управленческого воздействия: командный, договорный, социально-психологический.

Во *втором вопросе* перечислите наиболее принятые стили руководства: авторитарный, демократический и попустительский. Укажите, существуют ли постоянные связи между различными стилями руководства и продуктивностью работы подчиненных. Важно отметить, что, хотя в разных работах выделяют разные стили руководства, каждый из них определенным образом связан с продуктивностью работы и удовлетворенностью членов группы (организации).

Вариант 14. Переговоры в деловых коммуникациях

План

Теоретические вопросы

1 Особенности деловых переговоров как разновидности деловой коммуникации.

2. Стратегии и основные приемы ведения деловых переговоров.

3. Задание

Какие методы противодействия грубым приемам и тактике уловок в переговорах вы могли бы предложить? Составьте таблицу ваших методов и приемов противодействия.

4. Тест. Литературный язык не используется:

- 1) в официально-деловой речи;
- 2) в письменной речи;
- 3) в научной речи;
- 4) в профессиональном общении;
- 5) в невербальном общении.

Методические рекомендации

Отвечая на *первый вопрос*, необходимо прежде всего объяснить, что такое переговоры и для чего они нужны. Речь таким образом идет деловых целей переговоров. Далее следует перейти к вопросам подготовки переговоров: определение задачи создание команды; определение места проведения переговоров; выбор стратегии и тактики переговоров; проработка основного процесса переговоров, рассмотрение вариантов решения деловой проблемы.

Во *втором вопросе* рекомендуется определить основные коммуникационные стратегии ведения переговоров, среди которых важно обратить внимание на конфронтационный подход и его особенности; стратегию позиционного торга; партнерский подход и его особенности; конструктивные переговоры; вариативность использования стратегий ведения переговоров в зависимости от конкретных условий и динамики переговоров.

Вариант 15. Конфликты и пути их преодоления

План

Теоретические вопросы

- 1 Понятие, виды и структура конфликта.
- 2 Понятие «профилактика конфликта».

3.Задание

Проанализируйте приведенные определения конфликта и дайте свою оценку. Укажите, с чем вы согласны и с чем не согласны в том или ином определении; в чем состоит сходство и различие определений:

а) социальный конфликт — это открытое противоборство, столкновение двух и более субъектов и участников социального взаимодействия, причинами которого являются несовместимые потребности, интересы и ценности;

б) под конфликтом понимается наиболее острый способ разрешения значимых противоречий, возникающих в процессе взаимодействия, заключающийся в противодействии субъектов конфликта и обычно сопровождающийся негативными эмоциями.

4. Тест. Какой аспект речи накладывает строгий запрет на использование эмоционально-экспрессивной лексики в общении?

- 1) нормативный;
- 2) эстетический;
- 3) психологический;
- 4) этический;
- 5) коммуникативный

Методические рекомендации

В *первом вопросе* следует рассмотреть само определение понятия «конфликт». Укажите, что основу конфликтных ситуаций составляет столкновение противоположно направленных интересов, мнений и целей. Рассмотрите наиболее распространенную типологию конфликта, выделяющую конфликт: внутриличностный, межличностный, между личностью и группой и межгрупповой. Охарактеризуйте эти типы. В чем принципиальное различие межличностных и межгрупповых конфликтов? Назовите иные классификации конфликтов. Рассмотрите структуру конфликта.

Во *втором вопросе* необходимо дать определение понятия «профилактика конфликта», указав, что она состоит в распознавании, устранении или

ослаблении конфликтогенных факторов и ограничении таким путем возможности их возникновения. Расскажите, в чем сущность двух уровней причин конфликта (социального и психологического). Охарактеризуйте известные вам типы конфликтных личностей. Как можно нейтрализовать их негативную роль?

Вариант 16. Причины конфликтов и способы их разрешения

План

Теоретические вопросы

1. Причины конфликта.
2. Способы разрешения конфликтов. Переговоры как способ разрешения конфликтов.
3. Задание

Соотнесите причину и вид конфликта:

Причина конфликта	Вид конфликта
1. Отличие в культуре, социально-психологическом типе личности	а) внутриличностный конфликт
2. фрустрация _	б) межличностный конфликт
3. Конкуренция за получение группой дефицитных ресурсов	в) организационный конфликт
г) межгрупповой конфликт	г) межгрупповой конфликт
и Конфликт между формальной и неформальной	

Тест 16. К невербальным средствам делового общения относятся:

- 1) речевые конструкции;
- 2) мимика; жесты;
- 3) социальные диалекты;
- 4) деловая переписка;
- 5) профессиональный жаргон.

Методические рекомендации

Отвечая на *первый вопрос*, необходимо прежде всего дать понятие «причина конфликта», далее приступить к рассмотрению различных видов и типов причин конфликтов. При этом следует помнить, что причины конфликта могут быть

самые разнообразные, что во многом обусловлено типом конфликта: несовместимость характеров, стресс, противоречие между формальной и неформальной группами в организации, дефицит ресурсов и т.д.

Во *втором вопросе* в первую очередь надо раскрыть основные способы разрешения конфликтов. При этом в деловой коммуникации большое значение имеют переговоры как эффективный и часто встречающийся способ разрешения конфликтов, поэтому важно проанализировать понятие «переговоры» и указать, в чем состоит их особенность. На какие модели завершения конфликта могут быть ориентированы переговоры. Какие две основные стратегии используют для ведения переговоров и какая стратегия предпочтительнее.

Вариант 17. Этика деловой коммуникации

План

Теоретические вопросы

1. Соотношение этики и морали. Основные категории и принципы этики.
2. Становление и эволюция этики деловой коммуникации.

3. Задание

Раскройте влияние рыночных отношений на этику деловой коммуникации.

4. Тест. Чему уделяется особое внимание при деловой переписке

- 1) культуре устной речи, тону;
- 2) культуре письменной речи;
- 3) внешнему виду, походке;
- 4) мимике, взгляду;
- 5) жестикуляции.

Методические рекомендации

Отвечая на *первый вопрос* необходимо иметь в виду, что существуют такие нравственные нормы отношений между людьми, которые люди рассматривают как образцы, как идеальные нормы, как сферу должного. На

этом уровне, формируются моральные кодексы. Вместе с тем существуют теория морали, учение о морали и нравственности. Студенты должны уметь объяснить, где речь идет об этике, где о морали и нравственности. После этого рекомендуется обратить внимание прежде всего на такие категории этики, как добро, зло, благо, справедливость, долг, совесть, честь достоинство.

Во *втором вопросе* следует рассмотреть такие проблемы становления этики делового общения, как восточная традиция, этика делового общения в конфуцианстве, западная традиция, протестантская этика. Необходимо также затронуть вопрос о современном состоянии этики деловой коммуникации особенно в связи с тем, что в нашей стране сегодня утверждается этика делового общения в условиях рыночных отношений.

Вариант 18. Этика деловой коммуникации в сфере предпринимательской деятельности

План

Теоретические вопросы

1. Понятие «деловая этика».
2. Основные принципы этики деловой коммуникации в организации
3. Задание. Какова взаимосвязь между необходимостью соблюдения этических принципов в бизнесе, с одной стороны, и стремлением предпринимателей к прибыли - с другой? Обоснуйте свою позицию по данному вопросу.
4. Тест. Что неблагоприятно влияет на восприятие сотрудника его собеседником?
 - 1) опрятность форменной одежды;
 - 2) ухоженный вид;
 - 3) подтянутость;
 - 4) горячность, торопливость;
 - 5) спокойствие и уравновешенность.

Методические рекомендации

В первом вопросе следует рассмотреть влияние рыночных отношений на изменение представлений об этике делового общения.

(Характеризуйте понятие «этический менеджмент». Укажите, какова роль нравственной культуры в процессе усвоения личностью современных принципов делового общения в бизнесе.

Отвечая на второй вопрос, необходимо раскрыть особенности корпоративной этики делового общения. Этическая культура делового общения в организации: максимум такта, максимум великодушия, максимум симпатии, максимум, скромности, вежливости, толерантности. Важно осветить еще ряд вопросов: этика делового общения «сверху-вниз», «снизу-вверх» и этика делового общения «горизонтально». Обратите также внимание на способы повышения нравственного уровня делового общения в организации.

Вариант 19. Этикет и культура поведения делового человека

План

Теоретические вопросы

1. Этикет как важная сторона профессионального поведения.
2. Основные правила современного делового этикета.
3. Задание

Могут ли этикетные нормы противоречить нравственной позиции в деловом общении? Ответ обоснуйте.

4. Тест. Не относятся к внутренним конфликты между:

- 1) моральными чувствами и интеллектом;
- 2) долгом и желаниями;
- 3) возможностями и стремлениями;
- 4) родителями и детьми;
- 5) мотивами и чувствами.

Методические рекомендации

В первом вопросе следует рассмотреть особенности делового этикета. Укажите, в чем заключается единство этической и эстетической стороны этикета. Возможен ли отказ от этикетных правил. Назовите и охарактеризуйте речевой этикет, этикетные церемонии, этикет делового письма.

Во *втором вопросе* важно рассмотреть правила делового этикета. Укажите, в чем заключается функциональное назначение существующих правил делового этикета. Приведите конкретные примеры приветствия, поведения, обращения в деловом общении и охарактеризуйте их. Назовите речевые и психологические правила делового общения.

Вариант 20. Деловой этикет как сторона деловой коммуникации

План

Теоретические вопросы

1. Деловой этикет как сторона деловой коммуникации.

2. Культура речи и деловая коммуникация.

3. Задание

Проведите системный анализ делового этикета в вашей организации (группе). Составьте таблицу его наиболее важных норм и правил.

4. Тест. Какой вид конфликтов является самым трудноразрешимым?

1) внутриличностный;

2) межличностный;

3) этнический;

4) семейный;

5) производственный.

Методические рекомендации

Отвечая на первый вопрос, следует иметь в виду, что деловой этикет является важнейшей стороной профессионального поведения. Прежде всего раскройте понятие и особенности делового этикета. Обратите внимание на единство этической и эстетической сторон делового этикета.

Во *втором вопросе* необходимо показать важность такого компонента деловой коммуникации, как культурная речь. В связи с этим рекомендуется раскрыть основные составляющие культурной речи и основные ошибки и недостатки, которые встречаются в общении, в том

числе в выступлениях перед аудиторией. Покажите различие между понятиями «культурная речь» и «грамотная речь».