

1

Подписано электронной подписью:

Вержицкий Данил Григорьевич

Должность: Директор КГПИ Кемеро

Кузбасский гуманитарно-педагогический институт
Федерального государственного бюджетного
высшего образования

Кемеровский
государственный
университет

«Кемеровский государственный университет»
654027, г. Новокузнецк, пр-т Пионерский, 13

— 1939



Факультет психологии
и педагогики

Кафедра психологии и общей педагогики

Болдашева Татьяна Юрьевна

**ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ
В СЛУЖЕБНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

*Методические указания по дисциплине
для обучающихся по специальности
37.05.02 Психология служебной деятельности*

Новокузнецк
2023

Настоящие методические указания являются составной частью методического обеспечения учебной дисциплины «Деловое общение в служебной деятельности» и содержат рекомендации по подготовке ко всем формам учебных занятий в образовательном процессе вуза.

Методические указания предназначены для студентов, обучающихся по специальности 37.05.02 Психология служебной деятельности

Текст представлен в авторской редакции

Болдашева Т.Ю.

Деловое общение в служебной деятельности: метод.указания по изучению дисциплины для студентов ф-та психологии и педагогики, обучающихся по специальности 37.05.02 Психология служебной деятельности / Т.Ю. Болдашева. – перераб. и доп. - Кузбасский гум-пед. инст. Кемеров. гос. ун-та.– Новокузнецк: КГПИ КемГУ, 2023. – 72с. – Текст : непосредственный.

Рекомендовано
на заседании кафедры
психологии и общей педагогики
(протокол № 7 от 07.03.2023 г.)
Заведующая кафедрой
А.И. Алонцева

Утверждено
методической комиссией
факультета психологии
педагогики
(протокол № 6 от 22.03.2023 г.)
Председатель метод.комиссии
О.С. Серёгина

Оглавление

Предисловие	4
1. Содержание учебной дисциплины	7
2. Методические указания обучающимся по подготовке к учебным занятиям	26
2.1 Методические указания обучающимся по подготовке к лекционным занятиям	26
2.2 Методические указания обучающимся по подготовке к практическим занятиям	29
2.3 Методические указания обучающимся по подготовке к семинарским занятиям	34
2.4 Методические указания обучающимся по подготовке к лабораторным занятиям	36
3. Методические указания обучающимся по выполнению внеаудиторной самостоятельной работы по учебной дисциплине	37
3.1. Методические указания обучающимся по подготовке к различным видам самостоятельной работы	37
3.2 Методические указания обучающимся по подготовке к промежуточному контролю	51
3.3 Методические указания обучающимся по работе с учебной литературой	57
3.4 Методические указания обучающимся по подготовке к тестированию	62
3.5 Методические указания обучающимся по подготовке контрольных работ	67
Список рекомендуемой учебной литературы	71

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Настоящие методические указания по учебной дисциплине «Деловое общение в служебной деятельности» являются составной частью нормативно-методического обеспечения требований, предусмотренных ФГОС ВО по специальности подготовки 37.05.02 Психология служебной деятельности специализации подготовки «Морально-психологическое обеспечение служебной деятельности».

Методические указания направлены на освоение обучающимися общекультурных, общепрофессиональных, профессиональных, профессионально-специализированных компетенций, предусмотренных основной профессиональной образовательной программой высшего образования, в том числе учебным планом и рабочей программой дисциплины.

Динамика развития современного общества ведет к постоянному изменению взаимоотношений между людьми, их оптимизации. Искусство делового общения становится важнейшим инструментом любого вида деятельности. Не владея им современному специалисту невозможно наладить контакт с коллективом и руководством, обеспечивая тем самым плодотворное сотрудничество, направленное на продуцирование и внедрение новых идей. Поэтому в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования курс «Деловое общение в служебной деятельности» входит в состав базовых дисциплин основной части профессионального цикла для студентов по специальности подготовки 37.05.02 Психология служебной деятельности. Деловое общение в служебной деятельности, Специализация морально-психологическое обеспечение служебной деятельности.

Период изучения данной дисциплины (3 курс, 5 семестр) форма обучения очная и очно-заочная.

Цели изучения дисциплины: овладение теоретическими знаниями и необходимыми практическими навыками эффективного делового общения на уровне современной науки и практического опыта, позволяющими оптимизировать управленческие решения, предупреждать и преодолевать коммуникативные барьеры, кризисные и конфликтные коммуникации профессиональной деятельности и личной жизни, устанавливать и развивать позитивные и надежные контакты.

Объектом изучения дисциплины является реально существующая деловая практика во всем многообразии деловых отношений и взаимосвязей.

Предметом является изучение социально-психологических, ценностных и организационно-технических проблем общения людей в профессиональной и предпринимательской деятельности.

Задачи освоения дисциплины:

- Познакомить с основами прикладной этики и этики делового общения.
- Показать особенности этикета.
- Показать этические аспекты техники и тактики делового общения.
- Показать особенности этики делового общения в конфликтных ситуациях.

Место дисциплины в структуре ОПОП: дисциплина входит в состав базовых дисциплин и является основной для изучения по специальности подготовки 37.05.02 Психология служебной деятельности.

Знание данной дисциплины играет большую роль в развитии профессиональных компетенций специалистов в области формирования морально-психологического обеспечения служебной деятельности и базируется на практике по получению первичных профессиональных умений, в том

числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности и др. Её изучение предшествует дисциплинам: «Нейрофизиология», «Психодиагностика», «Физиология высшей нервной деятельности и сенсорных систем», «Психогенетические детерминанты адаптации личности к профессиональной деятельности», «Основы нейропсихологии», «Психология развития и возрастная психология». Освоение дисциплины необходимо для последующего освоения следующих дисциплин: «Психология личности», «Этнопсихологические аспекты служебной деятельности», «Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности».

Курс «Деловое общение в служебной деятельности» предполагает проведение лекционных, семинарских, практических занятий и т.д. Текущий контроль знаний студентов осуществляется в виде проведения контрольных опросов, письменных работ (контрольных, рефератов), групповых обсуждений конфликтных ситуаций, тестирования по пройденному материалу. Рубежным контролем по дисциплине является экзамен.

1. СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Раздел I. Психологическая характеристика делового общения.

Тема лекционного занятия 1.1. Характеристика делового общения, предмет, задачи.

Степень научной разработанности проблемы. Предмет и задачи делового общения как отрасли психологической науки. Потребность в общении и её природа, психологическая структура делового общения, классификация видов общения, его средства и функции

Тема семинарского занятия 1.1. Основы делового общения

1. История развития делового общения.
2. Понятие деловое общение, объект, предмет.
3. Научные основы делового общения.
4. Предмет и задачи учебной дисциплины.
5. Методология, методы и методика делового общения.

Терминологический тезаурус: «этика», «общение», «деловое общение», «коммуникация»

Тема лекционного занятия 1.2. Коммуникативная культура в деловом общении

Понятие коммуникативной культуры. Общепринятые нравственные требования к общению. Коммуникационный процесс. Коммуникативные роли

Тема семинарского занятия 1.2. Феноменология делового общения

1. Сущность и структура делового общения.

2. Основные виды и формы делового общения.
3. Коммуникативно-информационная сторона делового общения.
4. Какова роль и место коммуникации в профессиональной деятельности в межличностном общении?
5. Какова структура коммуникативного процесса и основные его составляющие?
6. Что означает понятие коммуникации в узком и широком смысле слова?

Тема лекционного занятия 1.3. Этические нормы и правила деловой беседы

Понятие профессиональной этики. Происхождение и сущность профессиональной этики. Виды профессиональной этики, их особенности. Классификация этических кодексов. Функции норм профессиональной этики.

Тема семинарского занятия 1.3. Этические нормы и правила деловой беседы

1. Как соотносятся понятия этика и этикет?
2. Чем отличается деловой этикет от неформального?
3. Сформулируйте основные принципы делового этикета?
4. Что представляет собой деловая репутация?
5. В старинных русских пословицах, приведенных ниже, заложены определенные требования этикета.

Как вы понимаете эти требования? Можно ли их использовать сегодня?

«Благовоспитанному сыну отцов приказ не ломит спину».
«Кричать, да спорить, да браниться во всяком месте не годится».

«А где как честь хранится строго, там не должно болтать-де много».

«Похвала доброт твоих быть должна в устах других».

6. Приведите свои примеры пословиц, поговорок, изречений по поводу соблюдения этикета.

7. Значение делового общения и его особенности. Формы и организация общения. Эффективность деловой коммуникации.

8. Сущность и виды бесед: деловая, кадровая, дисциплинарная, организационные беседы, беседы с посетителями. Модель организации деловой беседы.

9. Виды выступлений. Приемы, используемые для придания речи характера публичного выступления. Аргументация и структура выступления.

Тема лекционного занятия 1.4. Виды и стили делового общения

Виды делового общения (контакт масок, примитивное общение, формально-ролевое, деловое общение, духовное, манипулятивное общение, светское общение). Стили общения (ритуальный, манипулятивный, гуманистический). Управление деловым общением.

Тема семинарского занятия 4. Этические принципы и правила поведения в профессиональной среде

1. Роль этики в деловом общении

2. Основные этические принципы общения, используемые при деловом взаимодействии.

3. Роль этикета и культуры поведения психолога

4. Основные правила делового этикета.

5. Составляющие элементы имиджа психолога, фирмы.

Сущность корпоративной культуры.

Терминологический тезаурус: корпоративная культура, этикет, корпоративная культура, имидж

Тема лекционного занятия 1.5. Этика и культура поведения в организации и управленческое общение

Типы взаимоотношений в коллективе. Деловые отношения в коллективе. Неформальные отношения в коллективе. Ошибки руководителей в общении с коллективом. Стили руководства.

Тема семинарского занятия 1.5. Имидж персонала

1. Что такое имидж?
2. Каковы составляющие имиджа личности?
3. Каковы этапы построения имиджа?
4. Охарактеризовать деловой стиль одежды.
5. Каковы принципы построения делового имиджа?
6. Каковы основные формы выражения делового имиджа?
7. Каков внешний облик делового человека?
8. Каково значение положительного делового имиджа для служебной карьеры?
9. Как связаны понятие имиджа и смысл поговорки: «По одежде встречают, по уму провожают»?
10. Что конкретно может стоять за выражением: «Умеет пыль в глаза пустить»?
11. Кто из ваших знакомых имеет имидж, соответствующий его профессии и должности? Кто не имеет? А вы сами?

Практическое задание:

1. Попросите друга ответить на вопросы об особенностях вашего внешнего вида: манеры одеваться, походки, излюбленных поз, жестикуляции, звучания голоса, выражения лица, взгляда, улыбки. Интересно было бы узнать, вызывает ли какие-нибудь ассоциации ваш образ с цветом, запахом, формой,

движением, растением, животным, предметом. Какого литературного или киногероя вы ему напоминаете?

2. Следующая группа вопросов позволит вам получить представление о том, каким человеком вы кажетесь окружающим (по книге Я.А. Лупьяна «Барьеры общения, конфликты, стресс»):

- а) Часто ли к вам обращаются на улице с вопросами?
- б) Часто ли вас обсчитывают?
- в) Часто ли к вам обращаются с сомнительными предложениями?
- г) Как к вам относятся: дети; неуверенные в себе люди; старшие?
- д) Как к вам относятся в коллективе: снисходительно, на равных, с уважением, с завистью, с подострастием, с любовью, со страхом, не замечают? Подумайте, что это означает, чем вызвано такое отношение к вам?

Раздел II. Психотехники эффективного делового общения

Тема лекционного занятия 2.1. Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)

Понятие социальной перцепции. Эффективность восприятия и источники ошибок.

Тема семинарского занятия 2.1 Восприятие в процессе общения

1. Социальная перцепция как психологический феномен
2. Этнические или национальные стереотипы
3. Ошибки восприятия: фактор превосходства, фактор привлекательности, фактор отношения к нам.

4. Системы представления информации (аудиалы, визуалы, кинестетики)

Тема лекционного занятия 2.2. Психологические механизмы восприятия. Влияние имиджа на восприятие человека

Психологические механизмы восприятия. Влияние имиджа на восприятие человека. Психологические механизмы восприятия

Тема семинарского занятия 2.2. Вербальные и невербальные средства общения

1. Дайте определение вербальной коммуникации и назовите функции ею выполняемые
2. Дайте определение невербальной коммуникации и назовите функции ею выполняемые.
3. Что общего и различного между вербальной и невербальной коммуникацией?
4. Для чего используется невербальный язык общения?
5. Назовите и охарактеризуйте невербальные системы общения.
6. Почему важно понимать язык телодвижений? Как можно научиться этому?
7. Почему язык телодвижений неоднозначен?
8. Как с помощью соответствующих жестов и позы можно попытаться снять напряженное состояние партнера?
9. Если партнер не сообщает о своем решении, но видно, что он настроен негативно, что можно предпринять, чтобы изменить его расположение?

10. Почему предпочтительно угловое расположение партнеров за столом переговоров?

Тема лекционного занятия 2.3. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)

Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция.

Позиции взаимодействия в русле транзактного анализа.

Ориентация на понимание и ориентация на контроль.

Тема семинарского занятия 2.3. Интерактивная сторона общения

1. Назовите типы взаимодействия людей в процессе общения и охарактеризуйте их.

2. Назовите стратегии поведения человека в разных ситуациях и приведите примеры.

3. Назовите позиции взаимодействия в русле транзактного анализа и дайте их характеристику.

4. В чем заключается специфика взаимодействий с позиции ориентации на понимание и с позиции ориентации на контроль?

5. Средства воздействия на межличностные отношения субъекта с реальным миром

Тема лекционного занятия 2.4. Взаимодействие как организация совместной деятельности в деловом общении

Понятие межличностного взаимодействия.

Классификация взаимодействия и поведение в совместной деятельности.

Тема семинарского занятия 2.4. Взаимодействие как организация совместной деятельности

1. Определите понятие «межличностное взаимодействие». В чем заключается его суть и каковы составляющие?

2. Что побуждает людей взаимодействовать друг с другом и каков механизм межличностного взаимодействия?

3. Какие формы взаимодействия существуют?

4. Какие стили взаимодействия существуют и какой из них является наиболее продуктивным?

5. Для чего нужна предварительная информация о партнере?

Тема лекционного занятия 2.5. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)

Основные элементы коммуникации. Особенности вербальной коммуникации. Коммуникативные барьеры.

Тезаурус: функции общения; коммуникативная сторона общения; интерактивная сторона общения; перцептивная сторона общения; невербальная сторона общения; этапы общения

Тема семинарского занятия 2.5. Коммуникативная сторона общения

1. Перечислите основные элементы коммуникации и дайте им характеристику.

2. Назовите основные характеристики коммуникативной стороны общения и коммуникативные позиции субъектов общения.

3. Назовите два пути обмена информацией в процессе общения и дайте им характеристику.

4. Назовите различные типы коммуникативных барьеров и дайте им характеристику.

Тема лекционного занятия 2.6. Методы развития коммуникативных способностей

Методы развития коммуникативных способностей. Виды, правила и техники слушания. Толерантность как средство повышения эффективности общения.

Тема семинарского занятия 2.6. Методы развития коммуникативных способностей

1. Охарактеризуйте методы развития коммуникативных способностей?
2. Какие виды слушания существуют и какие приемы характеризуют активное рефлексивное слушание?
3. Какие приемы слушания существуют и для решения каких задач их применяют?
4. Какие три метода способствуют научению эффективному слушанию?

Тема лекционного занятия 2.7. Слушание в деловом общении

Понятие слушания в деловом общении. Причины не эффективного слушания. Ошибки слушания. Виды слушания. Обратная связь в процессе слушания

Тема семинарского занятия 2.7. Слушание в деловом общении

1. Почему нужно уметь слушать?
2. Как преодолеть крайности мужского и женского стилей слушания?
3. Зачем нужна положительная установка по отношению к неприятному собеседнику?

4. Сотрудник взволнованно рассказывает о конфликтной ситуации, которая представляет для вас интерес. Как его нужно слушать?

Задания:

1. Обратите внимание на манеру слушать своих друзей и партнеров. Умеют ли они слушать? Придерживаются ли установок эффективного слушания те собеседники, с которыми приятно разговаривать?

2. Проанализируйте, какой стиль слушания - мужской или женский - вам ближе, нет ли привычек, мешающих собеседнику и обнаруживающих ваше неумение слушать.

3. Проведите небольшие эксперименты с близкими друзьями. Попробуйте во время разговора сделать непроницаемое лицо и никак не реагировать на слова собеседника. В другом разговоре попробуйте усердно кивать и преувеличенно отражать эмоции партнера. В третьем случае примите ту же позу, что и собеседник, а когда он разговорится, резко измените ее. Внимательно следите за состоянием рассказчиков во всех экспериментах. Результаты обсудите с ними. Последний эксперимент позволяет прийти к выводу: подражание позе и жестам партнера создает комфортную обстановку разговора, помогает собеседнику раскрыться, не подражание действует наоборот.

4. Потренируйтесь в различных типах слушания в разных ситуациях общения.

5. Постарайтесь использовать как можно больше приемов активного слушания в деловом разговоре.

Тема лекционного занятия 2.8. Деловая беседа

Функции деловой беседы. Цель беседы. Основные фазы беседы. Подготовка к беседе. Вопросы, задаваемые в беседе.

Тема семинарского занятия 2.8. Этнические

особенности делового общения разных стран.

1. Этнические особенности делового общения в России
2. Этнические особенности делового общения Китая
3. Этнические особенности делового общения стран Европы
4. Этнические особенности делового общения стран ближнего зарубежья (две на выбор).
5. Этнические особенности делового общения стран восточного региона (две на выбор).

Тема лекционного занятия 2.9. Кадровые и дисциплинарные беседы

Учет черт характера собеседника в деловой беседе. Собеседование при приеме на работу. Собеседование при увольнении с работы. Дисциплинарные беседы.

Тема семинарского занятия 2.9. Технологии эффективного слушания и передачи информации

1. Объясните, каким образом соотносятся между собой понятия психологического воздействия, власти и влияния.
2. Раскройте понятие психологического влияния. Опишите основные способы влияния.
3. Объясните, каким образом можно применять технику влияния на людей: убеждение
4. Определите факторы, от которых зависит эффективность убеждения.
5. Что можно будет сказать в завершение делового разговора, который закончится отказом партнера принять ваше предложение?
6. Почему не рекомендуют сообщать в телефонном разговоре всю информацию, касающуюся делового предложения?

Тема лекционного занятия 2.10. Деловое совещание: подготовка и проведение

Деловые совещания: проблемные, инструктивные и оперативные. Факторы, снижающие эффективность совещания.

Основные понятия темы: деловая беседа; нейтрализация замечаний; фазы беседы; психологические типы собеседников; проблемные, дисциплинарные беседы; деловое совещание.

Тема семинарского занятия 2.10. Убеждение, способы аргументации, работа с возражениями

1. Приемлемо ли в деловом общении использовать техники внушения и манипуляция сознанием?
2. Приемлемо ли в деловом общении поддерживать неформальный стиль общения с подчинёнными?
3. Какие существуют способы сопротивления манипулятивным воздействиям
4. Актуализатор и Манипулятор. Чья позиция эффективнее?

Тема лекционного занятия 2.11. Способы и методы ведения переговоров

Общая характеристика переговоров. Основные стадии переговоров. Классификации видов переговоров. Субъекты и предмет переговоров. Понятия «решение» и «результат» переговоров.

Тема семинарского занятия 2.11. Деловые мероприятия и правила их проведения

1. Научная конференция, правила её организации и проведения.
2. Пресс-конференция правила её организации и проведения
3. Презентация правила её организации и проведения

4. Деловые приёмы (фуршетты, банкеты, деловые обеды, ужины), их специфика и правила проведения.
5. День открытых дверей правила организации и проведения

Тема лекционного занятия 2.12. Технология ведения переговоров: основные этапы переговоров и способы подачи позиций

Основные этапы переговоров. Постановка целей и задач. Стратегическая линия и тактические приемы. Проведение переговоров

Основные понятия темы: переговоры; сотрудничество; переговорный механизм; этапы переговоров; переговорный процесс; субъекты переговоров; предмет переговоров; стратегическая линия переговоров; тактические приемы переговоров.

Тема семинарского занятия 2.12. Конфликтное взаимодействие в деловом общении

Цель: закрепить изученный материал и развить умение конструктивного выхода из конфликтных ситуаций.

Ход занятия Деловая игра: Учащиеся делятся на тройки: двое подчинённых и их руководителя. Каждый из групп необходимо инсценировать ситуацию конфликтного взаимодействия, столкновения интересов. Задача руководителя – психологически грамотно урегулировать конфликт. Задача подчинённых отстаивать свои интересы.

Перечень ситуаций для проигрывания:

Ситуация служебного разбирательства по поводу того, кто допустил халатность и подлежит увольнению.

Ситуация конфликта из-за путёвки в санаторий, которая должна достаться только одному из подчинённых.

Ситуация служебного разбирательства частых межличностных конфликтов двух сотрудниц из-за любовного треугольника в отделе.

Ситуация продвижения по службе одного из двух новых сотрудников.

Ситуация в которой необходимо выработать решение кто останется выполнять сверхурочную работу.

После каждой инсценировки следует коллективное обсуждение на предмет управленческой грамотности принятого решения, ошибок и сильных сторон коммуникации и рассматриваются другие альтернативы выхода из конфликтной ситуации.

Тема лекционного занятия 2.13. Психологические особенности ведения деловых дискуссий

Деловые дискуссии. Публичные выступления. Затруднения возникающие в публичном выступлении. Аргументация.

Тема семинарского занятия 2.13. Публичное выступление

1. Что такое главная идея выступления и как ее определить?
 2. Назначение рассыпного конспекта. Как его составить?
 3. Как построить композицию выступления?
 4. Зачем необходимо использовать разнообразные приемы изложения материала?
 5. С какой целью используется вспомогательный материал? Как его применять?
 6. Для чего нужна работа над текстом выступления? Каковы общие требования к его содержанию?
 7. Как усвоить материал, чтобы успешно выступить?
- Задания

1) Подготовьте этот отрывок для выступления в аудитории (лекторское конспектирование), включив прием «диалогизации речи»: «Конфликты, возникающие по любым причинам, протекают особенно остро, если стороны не владеют элементарными психологическими познаниями и пренебрегают великим искусством общения. Знание приемов предупреждения и разрешения конфликтов полезно не только для хороших служебных взаимоотношений, но и для семейных, в частности супружеских. Ведь семейно-бытовые конфликты по статистике наиболее часты. И это несмотря на то, что подавляющее большинство людей вступает в брак по любви. Как известно, почти каждая третья пара разводится.

Существуют методики предупреждения и разрешения семейных ссор и конфликтов, которые издавна привлекали внимание писателей, социологов, психологов. Были выработаны многочисленные рекомендации по этим вопросам, знать которые полезно каждому человеку. Рассмотрим некоторые из них». (По Я.А. Лупьяну «Барьеры общения, конфликты, стресс» Мн., 1986, С. 138.)

2) Представьте эту информацию, используя различные приемы изложения: постановка проблемы; размышление; обоснование, описание, диалог с аудиторией: «Для поддержания жизни нужна вода. Обычно населенные пункты располагаются по берегам рек, которые одновременно используются для водоснабжения и спуска сточных вод.

Находящиеся в них бактерии могут явиться причиной инфекционных заболеваний. Для предотвращения эпидемий необходима санитарная охрана водоемов».

3) Выберите тему для выступления в студенческой группе или компании друзей. Определите цель и главную идею выступления, наметьте предварительный план, подберите материал, составьте композицию и окончательный план выступления, сочините текст и прорепетируйте выступление.

Тема семинарского занятия 2.14. Правила эффективной самопрезентации

Цель: закрепить навыки успешной публичной самопрезентации личности.

Ход занятия: защита творческих проектов самопрезентации собственной личности. Каждый из учащихся должен составить о своей личности 3-5 минутный ролик, в виде слайд-шоу или мини-фильма, где должен суметь психологически грамотно представить информацию о своих личностных и деловых качествах.

Тема семинарского занятия 2.15. Публичное выступление

1. Что способствует установлению контакта со слушателями?
2. Какие компоненты выступления стимулируют внимание слушателей?
3. От чего зависит выбор конкретного приема мобилизации внимания?
4. Почему нежелателен первый вид положительной реакции аудитории?
5. Почему вопрос слушателя рекомендуется повторить?
6. Почему предпочтительнее отвечать на вопросы кратко?
7. Что дает самоанализ выступления?

Тема семинарского занятия 2.16. Психология полемики

1. Почему спор часто рождает ссору?
2. Что нужно для того, чтобы в споре родилась истина?
3. В чем разница между полемическими приемами и уловками?
4. В каких случаях люди прибегают к уловкам и запрещенным приемам?

5. Как оградить себя от запрещенных приемов в споре?

Задания

Сделайте видеозапись и затем принесите её с собой на занятие. Внимательно проследите за полемикой по телевидению, в печати: за соблюдением правил ведения полемики, применением полемических приемов и уловок. В анализе представьте выявленные уловки оппонентов.

Тема семинарского занятия 2.17. Специфика психологического влияния в деловом общении

Объясните, в чем заключается специфика НЛП как метода психологического влияния в управленческом процессе.

Какие личные качества руководителя могут вызвать подражание у подчиненных? Обоснуйте свой ответ.

Объясните специфику приказа как метода воздействия. Приведите способы повышения эффективности приказа.

Приведите доказательства положительного и отрицательного значения манипулирования в управленческой деятельности.

Тема семинарского занятия 2.18. Типовые ситуации делового общения.

Что можно сказать о характере и культурном уровне людей, которые преимущественно общаются на уровне:

- а) примитивном;
- б) манипулятивном;
- в) деловом;
- г) конвенциональном?

2. Каждый ли человек способен к духовному, манипулятивному общению?

3. Как знание особенностей поведения в различных типовых ситуациях общения может способствовать успешной карьере?

4. В каких случаях манипуляция бывает необходима?
5. По каким признакам можно распознать манипулятора?

Задания

1. Проанализируйте, на каком уровне происходит ваше общение с друзьями, родными, знакомыми, преподавателями.
2. Вспомните примеры манипуляций, с которыми, возможно, вам пришлось столкнуться раньше или встретиться сейчас. Удалось ли вам избежать участи жертвы манипулирования? Если да, то как? Если нет, то что вы предполагаете предпринять сейчас? Приведите конкретные свои примеры.

Тема семинарского занятия 2.19. Особенности делового общения

1. Какие значения имеет термин «критика»?
2. Считаете ли вы критику эффективным средством делового взаимодействия?
3. Какие виды деструктивной критики вы знаете?
4. Вспомните характеристики позитивной критики.
5. Какова цель щадящей критики?
6. При каких формах деловой коммуникации уместна критика?
7. При каких формах деловой коммуникации критика неуместна? Почему?
8. Прежде чем выступить с критикой, что необходимо сделать?
9. Каковы психологические издержки критики?
10. Как вести себя, если критикуют вас?
11. Что относится к технике нейтрализации замечаний?
12. Какие приемы используются для снижения негативного воздействия замечаний?
13. Как вы понимаете позитивные установки на восприятие критики?

14. Должна ли меняться тактика реагирования на замечания в зависимости от того, объективны они или субъективны?

Тема семинарского занятия 2.20. Особенности конфликтов в деловом общении

1. Люди чаще реагируют в конфликте не на реальное положение вещей, а на свои представление о том, что происходит. Объясните в чем здесь разница, и какие это имеет последствия для поведения в конфликте.

2. Инцидент обычно не выступает глубокой причиной конфликта. Приведите примеры этого. К чему может привести отождествление инцидента и причины конфликта?

3. Приведите причины того, что люди чаще предпочитают занимать закрытую позицию в конфликте. К чему это приводит? Аргументируйте свой ответ.

4. Приведите доказательства эффективности отдельных стратегий поведения в конфликте

Тема семинарского занятия 2.21. Обстановка общения и этикетные формулы. Ты- и Вы-общение

1. Как официальность обстановки влияет на выбор этикетных средств?

2. Чем отличаются Вы-общение от Ты-общения?

3. Какова дистанция официального общения?

4. Охарактеризуйте тональность официального общения.

5. Как зависит выбор этикетных средств от социального статуса адресата?

6. В чем заключается специфика сложившейся в русском речевом этикете системы обращений?

7. Когда в деловом общении используются обращения-индексы?

8. Является ли обращение «господин – господа» универсальным?
9. Что включает в себя понятие «этикетный текст»?
10. Что такое церемония и каковы особенности проведения торжеств с точки зрения использования этикетных текстов?
11. Чем отличается знакомство в сфере делового общения от знакомства в личной сфере общения?

Тема семинарского занятия 2.22. Особенности коммуникации в электронных сетях.

1. Особенности общения в электронных сетях.
2. Взаимодействие между пользователями в сети.
3. Позитивное влияние Интернет-коммуникации.

2. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ОБУЧАЮЩИМСЯ ПО ПОДГОТОВКЕ К УЧЕБНЫМ ЗАНЯТИЯМ

2.1. Методические указания обучающимся по подготовке к лекционным занятиям

На лекциях преподаватель рассматривает вопросы рабочей программы учебной дисциплины, составленной в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по специальности подготовки 37.05.02 Психология служебной деятельности.

Знакомство с учебной дисциплиной происходит уже на первой лекции, где от обучающегося требуется не просто внимание, но и самостоятельное оформление конспекта. При работе с конспектом лекций необходимо учитывать тот фактор, что одни лекции дают ответы на конкретные вопросы темы, другие – лишь выявляют взаимосвязи между явлениями,

помогая студенту понять глубинные процессы развития изучаемого предмета.

В ходе лекционных занятий обучающимся рекомендуется конспектировать содержание учебного материала. Обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации по их применению. Задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций.

Конспектирование лекций – сложный вид вузовской аудиторной работы, предполагающий интенсивную умственную деятельность студента. Конспект является полезным тогда, когда он оформляется самим обучающимся. Не надо стремиться записать дословно всю лекцию. Такое «конспектирование» приносит больше вреда, чем пользы. Целесообразно вначале понять основную мысль, излагаемую лектором, а затем записать ее. Желательно запись осуществлять на одной странице листа или оставляя поля, на которых позднее, при самостоятельной работе с конспектом, можно сделать дополнительные записи, отметить непонятные места.

Конспект лекции лучше подразделять на пункты, соблюдая красную строку. Этому в большой степени будут способствовать вопросы плана лекции, предложенные преподавателем. Следует обращать внимание на акценты, выводы, которые делает выступающий, отмечая наиболее важные моменты в лекционном материале замечаниями «важно», «хорошо запомнить» и т.п., выделяя их и с помощью разноцветных маркеров или ручек, подчеркивая термины и определения.

Целесообразно разработать собственную систему сокращений, аббревиатур и символов. Однако при дальнейшей работе с конспектом символы лучше заменить обычными словами для быстрого зрительного восприятия текста.

Работая над конспектом лекций, всегда необходимо использовать не только учебник, но и ту учебную литературу, которую дополнительно рекомендовал преподаватель. Именно такая серьезная, кропотливая работа с текстом лекции позволит глубоко овладеть теоретическим материалом.

При подготовке к лекционным занятиям студентам важно соблюдать следующие правила:

- перед каждой лекцией просматривать рабочую программу дисциплины, что позволит сэкономить время на записывание темы лекции, ее основных вопросов, рекомендуемой литературы;

- на отдельные лекции приносить соответствующий материал на бумажных носителях, представленный лектором на портале или присланный на «электронный почтовый ящик группы» (таблицы, графики, схемы); данный материал будет охарактеризован, прокомментирован, дополнен непосредственно на лекции;

- перед очередной лекцией необходимо просмотреть по конспекту материал предыдущей лекции; при затруднениях в восприятии материала следует обратиться к основным учебным источникам; если разобраться в материале опять не удалось, то необходимо обратиться к лектору (по графику его консультаций) или к преподавателю на практических занятиях;

- студенты, присутствующие на лекционном занятии, обязаны не только внимательно слушать преподавателя кафедры, но и конспектировать излагаемый им материал; при этом конспектирование материала представляет собой запись основных теоретических положений, излагаемых лектором. Конспектирование лекций дает студенту не только возможность пользоваться записями лекций при самостоятельной подготовке к семинарам и зачету (экзамену), но и глубже и основательней вникнуть в существо излагаемых в лекции вопросов, лучше усвоить и запомнить материал.

– для студента важно выработать свой стереотип написания слов, однако по возможности надо стараться избегать различных ненужных сокращений и записывать слова, обычно не сокращаемые, полностью; если существует необходимость прибегнуть к сокращению, то надо употреблять общепринятые сокращения, так как произвольные сокращения по истечении некоторого времени забываются, и при чтении конспекта бывает, в связи с этим, очень трудно разобрать написанное.

– студенту, пропустившему лекционное занятие (независимо от причин), рекомендуется не позже чем в 10-дневный срок явиться на консультацию к преподавателю и отчитаться по теме, изучавшейся на лекции (студенты, не отчитавшиеся за каждое пропущенное занятие к началу зачетной сессии, упускают возможность получить положенные баллы за работу в соответствующем семестре).

2.2. Методические указания обучающимся по подготовке к практическим занятиям

Значительную роль в изучении предмета выполняют практические занятия, которые призваны, прежде всего, закреплять теоретические знания, полученные в ходе прослушивания и запоминания лекционного материала, ознакомления с учебной и научной литературой, а также выполнения самостоятельных заданий. Тем самым, практические занятия способствуют получению наиболее качественных знаний, помогают приобрести навыки самостоятельной работы.

Приступая к подготовке темы практического занятия, необходимо внимательно ознакомиться с его планом. Затем следует изучить соответствующие конспекты лекций, главы учебников и методических пособий, разобрать примеры, ознакомиться с дополнительной литературой (справочниками, энциклопедиями, словарями). Предлагается к наиболее важным

и сложным вопросам темы составлять конспекты ответов. Конспектирование дополнительных источников также способствует более плодотворному усвоению учебного материала. Следует готовить все вопросы соответствующего занятия: необходимо уметь давать определения основным понятиям, знать основные положения теории, правила и формулы, предложенные для запоминания к каждой теме

Перед очередным практическим занятием целесообразно выполнить все задания, предназначенные для самостоятельного рассмотрения, изучить лекцию, соответствующую теме следующего практического занятия, подготовить ответы на вопросы по теории, разобрать примеры. В процессе подготовки к практическому занятию закрепляются и уточняются уже известные и осваиваются новые категории, «язык» становится богаче. Столкнувшись в ходе подготовки с недостаточно понятными моментами темы, необходимо найти ответы самостоятельно или зафиксировать свои вопросы для постановки и выяснения их на самом практическом занятии.

В начале занятия следует задать преподавателю вопросы по материалу, вызвавшему затруднения в его понимании и освоении.

Самое главное на практическом занятии – уметь изложить свои мысли окружающим, поэтому необходимо обратить внимание на нижеследующие полезные советы.

1. Если студент чувствует, что не владеет навыком устного изложения, необходимо составить подробный план материала, который он будет излагать. Но только план, а не подробный ответ, чтобы избежать зачитывания.

2. Студенту необходимо стараться отвечать, придерживаясь пунктов плана.

3. При устном ответе не волноваться, так как вокруг друзья, а они очень благожелательны к присутствующим.

4. Следует говорить внятно при ответе, не употреблять слова-паразиты.

5. Полезно изложить свои мысли по тому или иному вопросу дома, в общежитии.

Планы семинарского занятия рекомендуется посмотреть в методическом пособии «Деловое общение в служебной деятельности», автор-составитель Л.М.Лучшева, например:

Тема практического занятия № 1: «Публичное выступление»

Форма организации практического занятия: семинар обсуждения.

Ключевые понятия темы: публичное выступление.

Цель работы: изучить публичное выступление.

Ход занятия: студенты выполняют задания, отвечают на вопросы.

Рекомендации студентам о последовательности выполнения задания: сначала ознакомиться с заданиями и кратко законспектировать ответы для того, чтобы студент мог отвечать на вопросы без замедлений.

Вопросы для обсуждения:

1. Что такое главная идея выступления и как ее определить?

2. Назначение рассыпного конспекта. Как его составить?

3. Как построить композицию выступления?

4. Зачем необходимо использовать разнообразные приемы

изложения материала?

5. С какой целью используется вспомогательный материал? Как его применять?

6. Для чего нужна работа над текстом выступления? Каковы общие требования к его содержанию?

7. Как усвоить материал, чтобы успешно выступить?

Задания

1) Подготовьте этот отрывок для выступления в аудитории (лекторское конспектирование), включив прием «диалогизации речи»: «Конфликты, возникающие по любым причинам, протекают особенно остро, если стороны не владеют элементарными психологическими познаниями и пренебрегают великим искусством общения. Знание приемов предупреждения и разрешения конфликтов полезно не только для хороших служебных взаимоотношений, но и для семейных, в частности супружеских. Ведь семейно-бытовые конфликты по статистике наиболее часты. И это несмотря на то, что подавляющее большинство людей вступает в брак по любви. Как известно, почти каждая третья пара разводится.

Существуют методики предупреждения и разрешения семейных сор и конфликтов, которые издавна привлекали внимание писателей, социологов, психологов. Были выработаны многочисленные рекомендации по этим вопросам, знать которые полезно каждому человеку. Рассмотрим некоторые из них». (По Я.А. Лупьяну «Барьеры общения, конфликты, стресс» Мн., 1986, С. 138.)

2) Представьте эту информацию, используя различные приемы изложения: постановка проблемы; размышление; обоснование, описание, диалог с аудиторией: «Для поддержания жизни нужна вода. Обычно населенные пункты располагаются по берегам рек, которые одновременно используются для водоснабжения и спуска сточных вод.

Находящиеся в них бактерии могут явиться причиной инфекционных заболеваний. Для предотвращения эпидемий необходима санитарная охрана водоемов».

3) Выберите тему для выступления в студенческой группе или компании друзей. Определите цель и главную идею выступления, наметьте предварительный план, подберите материал, составьте композицию и окончательный план выступления, сочините текст и прорепетируйте выступление.

Примерные темы для выступления в студенческой группе.

Информационные выступления:

1. Место, где мне хотелось бы побывать еще раз.
2. Время, которое мне приятно вспомнить.
3. Это было со мной впервые в жизни.
4. Как научиться успевать все делать.
5. Лето, которое я не забуду.
6. Эмоции и здоровье.
7. Что значит быть современным.
8. Мое представление об идеальном муже (идеальной жене).
9. Как избавиться от лени.
10. Как дарить цветы.
11. Как воспитать силу воли.
12. Как надо (не надо) готовиться к экзаменам.
13. Надо ли готовиться к семейной жизни.
14. Как можно готовить себя к будущей профессии.
15. Можно ли сохранить любовь.
16. НЛО и современная наука.
17. Как сохранить здоровье.
18. Самосовершенствование - путь к счастливой жизни.
19. Мое любимое место в городе.

Агитационные выступления:

1. Занимайтесь спортом!
2. Берегите дружбу.
3. Фильм, который стоит посмотреть.
4. Ищите путь к себе.
5. Наша судьба — в наших руках!

Форма контроля – доклады на практическом занятии, решение ситуационных задач.

Отчет индивидуальный (для пропустивших по любой причине).

2.3. Методические указания обучающимся по подготовке к семинарским занятиям

Подготовку к каждому семинарскому занятию следует начинать с ознакомления с планом занятия, который отражает содержание предложенной темы. Тщательное продумывание и изучение вопросов плана основывается на проработке текущего материала лекции, а затем изучения обязательной и дополнительной учебной литературы, рекомендованной к данной теме. Все новые понятия по изучаемой теме необходимо выучить наизусть и внести в глоссарий, который целесообразно вести с самого начала изучения курса. Результат такой работы должен проявиться в способности студента свободно отвечать на теоретические вопросы семинара, выступать и участвовать в коллективном обсуждении вопросов изучаемой темы, правильно выполнять задания и контрольные работы.

Методика проведения семинарских занятий различается в зависимости от цели занятий и характера заданий. Это могут быть беседы по вопросам плана на основе рекомендуемой учебной литературы, коллоквиумы, проверочные диктанты, тесты, взаимный опрос, рецензирование ответов, защита проектов, беседы за «круглым столом», решение ситуативных задач, работа с таблицами, защита и анализ наглядных пособий.

Большое значение в осознании данной учебной дисциплины играет обмен мнениями, углубление и систематизация знаний, развитие самостоятельности мышления. При обсуждении вопросов, вынесенных на семинарские занятия, важно обращаться к истокам, тенденциям, закономерностям развития той или иной проблемы.

В процессе подготовки к семинарским занятиям, необходимо акцентировать особое внимание на самостоятельное изучение рекомендованной литературы. При всей полноте конспектирования лекции в ней невозможно изложить весь

материал из-за лимита аудиторных часов. Поэтому самостоятельная работа с учебниками, учебными пособиями, научной, справочной литературой, материалами периодических изданий и Интернета является наиболее эффективным методом получения дополнительных знаний, позволяет значительно активизировать процесс овладения информацией, способствует более глубокому усвоению изучаемого материала, формирует у обучающегося отношение к конкретной проблеме.

Цель семинарского занятия: усвоить материал представляемый участниками в ходе обсуждения.

Форма организации семинарского занятия: семинар-обсуждение.

Методические рекомендации обучающимся по подготовке к семинарскому занятию: Начинать надо с изучения рекомендованной литературы. Необходимо помнить, что на лекции обычно рассматривается не весь материал, а только его часть. Остальная его часть восполняется в процессе самостоятельной работы. В связи с этим работа с рекомендованной литературой обязательна. Особое внимание при этом необходимо обратить на содержание основных положений и выводов, объяснение явлений и фактов, уяснение практического приложения рассматриваемых теоретических вопросов. В процессе этой работы студент должен стремиться понять и запомнить основные положения рассматриваемого материала, примеры, поясняющие его, а также разобраться в иллюстративном материале.

Заканчивать подготовку следует составлением плана (конспекта) по изучаемому материалу (вопросу). Это позволяет составить концентрированное, сжатое представление по изучаемым вопросам.

В процессе подготовки к занятиям рекомендуется взаимное обсуждение материала, во время которого закрепляются знания, а также приобретается практика в изложении и разъяснении полученных знаний, развивается речь.

При необходимости следует обращаться за консультацией к преподавателю. Идя на консультацию, необходимо хорошо продумать вопросы, которые требуют разъяснения.

Семинарские занятия – 54 ч. Студенты могут набрать от 19 до 38 баллов.

Подготовка к семинарским занятиям: изучение материала, подготовка конспектов, подготовка отчетов по занятиям.

Критерии оценивания работы обучающихся на семинарском занятии: (от 1 до 2 баллов за одно занятие):

1 балл – ответ на вопрос преподавателя по содержанию выступления других студентов, формулирование вопросов выступающим по содержанию выступления.

2 балла – выступление по основному вопросу семинара, основанное на самостоятельном анализе научно-исследовательской литературы (работы одного или нескольких авторов).

2.4. Методические указания обучающимся по подготовке к лабораторным занятиям

Для эффективного выполнения лабораторных работ необходимо повторить соответствующие теоретические сведения, ознакомиться с содержанием работы и требуемым оборудованием или материалом.

В ходе выполнения деятельности необходимо строго соблюдать правила по технике безопасности; исследования и последующие расчеты производить с максимальной тщательностью.

Весь процесс выполнения лабораторных работ включает в себя теоретическую подготовку, знакомство с материалом и оборудованием, ходом проведения опыта и измерений, способом числовой обработки.

Название лабораторной работы:
Цель лабораторной работы:
Используемые материалы:
Ход лабораторной работы:
Расчеты (окончательная запись результатов работы)
Вывод

3. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ОБУЧАЮЩИМСЯ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ ВНЕАУДИТОРНОЙ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

3.1. Методические указания обучающимся по подготовке к различным видам самостоятельной работы

Изучение дисциплины требует систематического и последовательного накопления знаний, следовательно, пропуски отдельных тем не позволяют глубоко освоить предмет. Именно поэтому контроль над систематической работой студентов всегда находится в центре внимания кафедры.

Студентам необходимо:

– перед каждой лекцией просматривать рабочую программу дисциплины, что позволит сэкономить время на записывание темы лекции, ее основных вопросов, рекомендуемой литературы;

– на отдельные лекции приносить соответствующий материал на бумажных носителях, представленный лектором на портале или присланный на «электронный почтовый ящик группы» (таблицы, графики, схемы). Данный материал будет охарактеризован, прокомментирован, дополнен непосредственно на лекции;

– перед очередной лекцией необходимо просмотреть по конспекту материал предыдущей лекции. При затруднениях в восприятии материала следует обратиться к основным литературным источникам. Если разобраться в материале опять не удалось, то обратитесь к лектору (по графику его консультаций) или к преподавателю на практических занятиях. Не оставляйте «белых пятен» в освоении материала.

– студенты, присутствующие на лекционном занятии, обязаны не только внимательно слушать преподавателя кафедры, но и конспектировать излагаемый им материал. При этом конспектирование материала представляет собой запись основных теоретических положений, излагаемых лектором. Конспектирование лекций дает студенту не только возможность пользоваться записями лекций при самостоятельной подготовке к семинарам и зачету (экзамену), но и глубже и основательней вникнуть в существо излагаемых в лекции вопросов, лучше усвоить и запомнить материал.

– для студента важно выработать свой стереотип написания слов, однако по возможности надо стараться избегать различных ненужных сокращений и записывать слова, обычно не сокращаемые, полностью. Если существует необходимость прибегнуть к сокращению, то надо употреблять общепринятые сокращения, так как произвольные сокращения по истечении некоторого времени забываются, и при чтении конспекта бывает, в связи с этим, очень трудно разобрать написанное.

– студент, пропустивший занятия (независимо от причин), рекомендуется не позже чем в 10-дневный срок явиться на консультацию к преподавателю и отчитаться по теме, излучавшейся на занятии. Студенты, не отчитавшиеся за каждое пропущенное занятие к началу зачетной сессии, упускают возможность получить положенные баллы за работу в соответствующем семестре.

Внеаудиторная работа – 54 часа.

Виды самостоятельной работы:

- Написание конспектов
- Изучение материала и подготовка к семинарам
- Подготовка к контрольным работам, тестам

Раздел 1. Психологическая характеристика делового общения

Тема Коммуникативная культура в деловом общении

Задание: конспект. Оценивается в 5 б.

Раздел 1. Психологическая характеристика делового общения

Тема Этика и культура поведения в организации и управленческое общение

Задание конспект. Оценивается в 5 б.

Раздел 2. Психотехники эффективного делового общения

Тема Психологические механизмы восприятия. Влияние имиджа на восприятие человека

Задание конспект. Оценивается в 5 б.

Раздел 3. Психотехники эффективного делового общения

Тема Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)

Задание конспект. Оценивается в 5 б.

Тест №1:

до 50 % правильных ответов – 1 баллов

от 51 % и более правильных ответов – 2 балла

Тест №2:

до 50 % правильных ответов – 1 баллов

от 51 % и более правильных ответов – 2 балла

Итоговый тест 1-4 баллов

Работа оценивается по четырехбалльной системе:

1 балл – менее 30 % правильных ответов

2 балла – от 30 до 70 % правильных ответов

3 балла – 71 – 90 % правильных ответов

4 баллов – более 90 % правильных ответов.

Самостоятельная работа №1 . Тема «Деловой этикет»

Цель: усвоение знание по теме деловой этикет

Вид самостоятельной работы: практическое задание.

Ход работы: студенты письменно выполняют задания и отвечают на вопросы

Вопросы для самоконтроля

1. Почему важно понимать язык телодвижений?
2. Почему язык телодвижений неоднозначен?
3. Как с помощью соответствующих жестов и позы можно попытаться снять напряженное состояние партнера?
4. Перечислите жесты, свидетельствующие об уверенном и неуверенном поведении.

Задание 1. Сравните столбцы в таблице и подберите правильное сочетание представленных терминов и определений друг к другу.

Термин	Определение
1. Деловой этикет -	совокупность всех этикетных речевых средств и правила их использования в тех или иных ситуациях
2. Светский этикет -	искусство красноречия
3. Деловая этика -	фразеологизированные предложения, являющиеся готовыми языковыми средствами
4. Речевая этика -	знания приличий, умение держать себя в обществе
5. Этикетная формула -	совокупность норм поведения предпринимателя
6. Риторика	установленный порядок поведения в сфере бизнеса и деловых контактов

Задание 2.

У владельца частного предприятия работает 200 человек. Дела у фирмы идут хорошо. Для лучшего объединения

коллектива, руководитель решает провести праздник за городом. Выезд назначен на пятницу. В программу праздника входит награждение лучших сотрудников, вручение подарков, обед, развлечения.

Часть подчиненных отпросилась у руководителя, мотивируя это разными причинами. В последствии выяснилось, что они этот день (пятницу) провели на своих дачах. В фирме это вызвало брожения, хотя сам праздник удался. Осенью руководитель хотел бы провести еще одно подобное мероприятие.

Как необходимо провести деловое собрание, чтобы сотрудники не игнорировали подобные мероприятия? Как лучше руководителю внедрить корпоративную культуру в свою фирму?

Задание 3.

В каких деловых ситуациях возможно употребление следующих фразеологизмов:

- махнуть рукой;
- задавать тон;
- стиснув зубы;
- делать большие глаза;
- нахмурить брови;
- положить руку на сердце;
- вертеть головой;
- поджать губы;
- прятать глаза;
- наморщить лоб.

Задание 4.

Объясните, как вы понимаете следующие выражения:

- находить общий язык;
- дать волю языку;
- говорить на разных языках;
- эзопов язык.

Самостоятельная работа №2. Тема «Речевой этикет»

Цель: усвоение знания по теме речевой этикет.

Вид самостоятельной работы: практическое задание.

Ход работы: студенты письменно выполняют задания и отвечают на вопросы

Задание 1

Приведите примеры из личного опыта правильного и неправильного использования Ты- и Вы-общения в деловой коммуникации.

Задание 2

Ваш партнер по деловому общению неоправданно выбирает Ты-общение. Как вы будете себя вести? Какими этикетными формулами вы можете подчеркнуть дистанцию официального общения.

Задание 3

Какие формулы речевого этикета вы используете, чтобы обратиться:

- 1) к пожилому человеку, чтобы узнать, который час;
- 2) к секретарю директора, чтобы узнать решение по вашему заявлению;
- 3) к милиционеру, чтобы узнать, как проехать на выставку.

Задание 4

Какое обращение вы выберете в начале презентационной речи, если знаете, что гостями церемонии являются бизнесмены, политики, журналисты? Какое обращение уместно, когда вы обращаетесь к своим подчиненным? Как обратиться к секретарю в приемной директора? Как вы обратитесь к швейцару или официанту?

Задание 5

Составьте текст поздравительной речи в честь годовщины деятельности организации.

Вопросы для самоконтроля

1. Дайте определение понятию «этикет».

2. Каков общий принцип использования этикетных средств?

3. Чем отличается Вы-общение от Ты-общения?

4. В чем специфика сложившейся в русском речевом этикете системы обращений?

5. Являются ли обращения «господин», «господа» универсальными?

6. Чем отличается знакомство в деловой сфере общения от знакомства в личной сфере общения?

Самостоятельная работа №3. Тема «Невербальное общение»

Тест «Что говорят вам мимика и жесты?»

1. Вы считаете, что мимика и жесты – это:

а) спонтанное выражение состояния человека в данный конкретный момент;

б) дополнение к речи;

в) «предательское» проявление нашего подсознания.

2. Считаете ли вы, что у женщин язык мимики и жестов более выразителен, чем у мужчин?

а) да;

б) нет;

в) не знаю;

3. Как вы здороваетесь с хорошими друзьями?

а) вы радостно кричите «Привет!»;

б) сердечным рукопожатием;

в) слегка обнимаете друг друга;

г) приветствуете их сдержанным движением руки;

д) целуете друг друга в щеку.

4. Какая мимика и какие жесты, по вашему мнению, означают во всем мире одно и то же? Дайте три ответа:

а) когда качают головой;

б) когда кивают головой;

в) когда морщат нос;

- г) когда морщат лоб;
- д) когда подмигивают;
- е) когда улыбаются.

5. Какая часть тела выразительнее всего?

- а) ступни;
- б) ноги;
- в) руки;
- г) кисти;
- д) плечи.

6. Какая часть вашего лица наиболее выразительна, по вашему мнению? Дайте два ответа:

- а) лоб;
- б) брови;
- в) глаза;
- г) нос;
- д) губы;
- е) уголки рта.

7. Когда вы проходите мимо витрины магазина, в которой видно ваше отражение, на что в себе вы обращаете внимание в первую очередь?

- а) как на вас сидит одежда;
- б) на прическу;
- в) на походку;
- г) на осанку;
- д) ни на что.

8. Если кто-то, разговаривая или смеясь, часто прикрывает рот рукой, в вашем представлении это означает, что:

- а) ему есть что скрывать;
- б) у него некрасивые зубы;
- в) он чего-то стыдится.

9. На что вы прежде всего обращаете внимание у вашего собеседника?

- а) на глаза;
- б) на рот;

- в) на руки;
- г) на позу.

10. Если ваш собеседник, разговаривая с вами, отводит глаза, это для вас признак:

- а) нечестности;
- б) неуверенности в себе;
- в) собранности.

11. Можно ли по внешнему виду узнать типичного преступника?

- а) да;
- б) нет;
- в) не знаю.

12. Мужчина заговаривает с женщиной. Он это делает потому, что:

- а) первый шаг всегда делают именно мужчины;
- б) женщина неосознанно дает понять, что хотела бы, чтобы с ней заговорили;
- в) он достаточно мужественен для того, чтобы рискнуть получить от ворот поворот.

13. У вас создалось впечатление, что слова человека не соответствуют тем «сигналам», которые можно уловить из его мимики и жестов. Чему вы больше поверите?

- а) словам;
- б) «сигналам»;
- в) он вообще вызовет у вас подозрение.

14. Поп-звезды представляют публике «жесты», имеющие однозначно эротический характер. Что, по-вашему, за этим кроется?

- а) просто фиглярство;
- б) они «заводят» публику;
- в) это выражение их собственного настроения.

15. Вы смотрите в одиночестве страшную детективную киноленту. Что с вами происходит?

- а) я смотрю совершенно спокойно;

б) я реагирую на происходящее каждой клеточкой своего существа;

в) закрываю глаза при особо страшных сценах.

16. Можно ли контролировать свою мимику?

а) да;

б) нет;

в) только отдельные ее элементы.

17. При интенсивном флирте вы «изъясняетесь» преимущественно:

а) глазами;

б) руками;

в) словами.

18. Считаете ли вы, что большинство наших жестов...

а) «подсмотрены» у кого-то и заучены;

б) передаются из поколения в поколение;

в) заложены в нас от природы.

19. Если у человека борода, для вас это признак:

а) мужественности;

б) того, что человек хочет скрыть черты своего лица;

в) того, что этот тип слишком ленив, чтобы бриться.

20. Многие люди утверждают, что правая и левая стороны лица у них отличаются друг от друга. Вы согласны с этим?

а) да;

б) нет;

в) только у пожилых людей.

Ответы

1. а – 2, б – 4, в – 3

2. а – 1, б – 3, в – 0

3. а – 4, б – 4, в – 3, г – 2, д – 4

4. а – 0, б – 0, в – 1, г – 1, д – 0, е – 1

5. а – 1, б – 2, в – 3, г – 4, д – 2

6. а – 2, б – 1, в – 3, г – 2, д – 3, е – 2

7. а – 1, б – 3, в – 3, г – 2, д – 0

8. а – 3, б – 1, в – 1
9. а – 3, б – 2, в – 2, г – 1
10. а – 3, б – 2, в – 1
11. а – 0, б – 3, в – 1
12. а – 1, б – 4, в – 2
13. а – 0, б – 4, в – 3
14. а – 4, б – 2, в – 0
15. а – 4, б – 0, в – 1
16. а – 0, б – 2, в – 1
17. а – 3, б – 4, в – 1
18. а – 2, б – 4, в – 0
19. а – 3, б – 2, в – 1
20. а – 4, б – 0, в – 2

77-56 баллов – у вас отличная интуиция, вы обладаете способностью понимать других людей, у вас есть наблюдательность и чутье. Но вы слишком сильно полагаетесь в своих суждениях на эти качества, слова имеют для вас второстепенное значение. Ваши «приговоры» слишком поспешны, и в этом кроется опасность. Делайте на это поправку, и у вас есть все шансы научиться прекрасно разбираться в людях. А ведь это важно и на работе, и в личной жизни, согласны?

55-34 баллов – вам доставляет определенное удовольствие наблюдать за другими людьми, и вы неплохо интерпретируете их мимику и жесты. Но вы еще совсем не умеете использовать эту информацию в реальной жизни, например для того, чтобы правильно строить свои отношения с окружающими. Вы склонны буквально воспринимать сказанные вам слова и руководствоваться ими.

33-11 баллов – язык мимики и жестов для вас – китайская грамота. Вам необыкновенно трудно правильно оценивать людей. И не потому, что вы на это не способны, просто вы не придаете этому значения. Постарайтесь намеренно

фиксировать внимание на жестах окружающих вас людей, тренируйте наблюдательность.

Вопросы для самоконтроля

1. Как вы понимаете выражение «программировать пространство»?
2. Что означает организация пространственной среды?
3. Как цели делового взаимодействия отражаются в организации пространственной среды?
4. Каковы позиции за столом, о чем они могут свидетельствовать?

Самостоятельная работа №4. Тема «Дискуссия.

Цель: усвоение знание по теме дискуссия.

Вид самостоятельной работы: практическое задание.

Ход работы: студенты письменно выполняют задания и отвечают на вопросы.

Задание 1

Выступающий рассказывает о каком-то поступке.

Остальные указывают на негативные явления поступка, стараясь «испортить» настроение говорящему. Задача говорящего – в течение 2-3 минут противостоять напору «критиков», защищая свою позицию. Не следует «отмахиваться» от критики, надо в ответ приводить контраргументы.

Задание 2

Иновационная игра «Есть идея!»

Цели:

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

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

Игровые группы:

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

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

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

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

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

Вопросы для самоконтроля

1. Почему деловой человек должен владеть методами и приемами ведения дискуссий?
2. Что представляет собой спор как вид деловой коммуникации?
3. Что способствует эффективности убеждения?
4. Какие аргументы можно отнести к некорректным?
5. Какие факторы влияют на внушаемость?
6. Охарактеризуйте основные требования к культуре спора.
7. Является ли спор эффективной формой деловой

коммуникации?

Почему?

8. «В споре рождается истина», «Споры погубили Рим!» - чем, на ваш взгляд, вызвано такое противоречивое отношение к спору?

Список литературы:

Основная учебная литература

1. Мальханова, И. А. Деловое общение : учебное пособие / И. А. Мальханова. – Москва : Фонд «Мир» [и др.], 2008. – 246 с. – Текст : непосредственный.

2. Кривокопа, Е. И. Деловые коммуникации : учебник / Е. И. Кривокопа. – Москва : ИНФРА – М, 2011. – 190 с. – Текст : непосредственный.

Дополнительная учебная литература

1. Деловое общение : учебник для вузов / под ред. проф. П. И. Сидорова. – 2-е изд., перераб.. – Москва : ИНФРА-М, 2013 – 384 с. – URL

<http://znanium.com/bookread2.php?book=405196> (дата обращения: 24.12.2019). – Текст : электронный.

2. Садохин, А. П. Межкультурная коммуникация / А. П. Садохин. – Москва : ИНФРА-М, 2016. – 288 с. –URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=542898>. (дата обращения: 24.12.2019). – Текст : электронный.

3. Кузнецов, И. Н. Деловое общение : учебное пособие / И. Н. Кузнецов. – 5-е изд. – Москва : Дашков и Ко, 2012. – 528 с. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=112230>. (дата обращения: 24.12.2019). – Текст : электронный.

4. Михайлова, К. Ю. Международные деловые переговоры : учебное пособие / К. Ю. Михайлова, А. В. Трухачев – 6-е изд., перераб. и доп. – Ставрополь : Агрус, 2013. – 368 с. – URL:

<http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=277468>. (дата обращения: 24.12.2019). – Текст : электронный.

Срок выполнения: самостоятельная работа сдается после пройденной темы.

Выполнение самостоятельной работы

Выполняется по графику.

Работа оценивается по трехбалльной системе:

1 балл – до 50 % правильных ответов

2 балла – от 51 % до 70%

3 баллов 71% и более правильных ответов

3.2 Методические указания обучающимся по подготовке к промежуточному контролю

Готовиться к зачету/экзамену необходимо последовательно, с учетом контрольных вопросов, разработанных ведущим преподавателем кафедры. Сначала следует определить место каждого контрольного вопроса в соответствующем разделе темы учебной программы, а затем внимательно прочитать и осмыслить рекомендованные научные учебные работы, соответствующие разделы рекомендованных учебников. При этом полезно делать хотя бы самые краткие выписки и заметки. Деятельность над темой можно считать завершенной, если вы сможете ответить на все контрольные вопросы и дать определение понятий по изучаемой теме. Для обеспечения полноты ответа на контрольные вопросы и лучшего запоминания теоретического материала рекомендуется составлять план ответа на контрольный вопрос. Это позволит сэкономить время для подготовки непосредственно перед зачетом за счет обращения не к учебной литературе, а к своим записям. При подготовке необходимо выявлять наиболее сложные, дискуссионные вопросы, с тем, чтобы обсудить их с преподавателем на обзорных лекциях и консультациях. Нельзя ограничивать подготовку к зачету простым повторением изученного материала. Необходимо углубить и расширить ранее

приобретенные знания за счет новых идей и положений. Результат по сдаче зачета/экзамена объявляется студентам, вносится в зачетную/экзаменационную ведомость. При получении отметки «не зачтено»/ «неудовлетворительно» повторная сдача осуществляется в другие дни, установленные деканатом.

Форма проведения контроля – экзамен.

Экзаменационный билет:

1) Вопросы теоретического материала.

2) Задачи;

Перечень вопросов к экзамену:

1. Нравственные качества и базовые этические ценности делового человека

2. Деловые мероприятия: виды, краткая характеристика

3. Этические принципы делового общения

4. Корпоративная культура в деловом общении

5. Правила делового общения

6. Психологическая техника установления раппорта формирования аттракции

7. Технологии эффективного слушания передачи информации

8. Подходы к определению понятия «Деловое общение».

9. Структура и этапы общения делового общения

11. Основные характеристики общения делового общения

12. Функции делового общения

13. Механизмы делового общения

14. Манера и стиль делового общения

15. Знаков невербального общения

16. Нравственные качества и базовые этические ценности делового человека

17. Деловые мероприятия: виды, краткая характеристика

18. Этические принципы делового общения

19. Корпоративная культура в деловом общении

20. Правила делового общения

21. Международный деловой этикет: страны ближнего и дальнего востока
22. Международный деловой этикет: европейские страны
23. Международный деловой этикет: Россия.
24. Психологическая техника установления раппорта формирования аттракции
25. Технологии эффективного слушания передачи информации
26. Понятие о психологическом влиянии и его виды
27. Убеждение, способы аргументации и работа с возражениями
28. Внушение в деловом общении
29. Манипуляции в деловом общении
30. Начальные представления о теории нейролингвистического программирования (основные аспекты, модели восприятия) его роль в деловом общении.
31. Конфликтное взаимодействие (сущность, структура, функции, участники)
32. Способы выхода из конфликтной ситуации.
33. Правила проведения дискуссии в деловом общении
34. Правила проведения совещания и переговоров в деловом общении
35. Правила проведения конференций, в деловом общении
36. Правила проведения конференций презентаций, дней открытых дверей в деловом общении
37. Правила организации и проведения не формальных деловых встреч (деловых завтраков, обедов, ужинов и т.д.).
38. Публичные выступления на сцене и телевидении
39. Собеседование при приёме на работу
40. Структура личности делового партнёра (типы личности, темперамент, акцентуации, роль бессознательного в аспекте делового взаимодействия).

41. Средства воздействия на межличностные отношения субъекта с реальным миром

Практические задания для экзамена (образцы типовых заданий):

Задание 1:

Проанализируйте ситуацию с точки зрения психологии делового общения. Установите, на каких уровнях осуществляется общение, какие функции реализуются, вид общения.

1. Вы критикуете одну свою служащую, она реагирует очень эмоционально. Вам приходится каждый раз свертывать беседу и не доводить разговор до конца. Вот и сейчас, после ваших замечаний – она расплакалась. Как добиться того, чтобы довести до нее свои соображения?

2. Вы приняли на работу молодого способного специалиста, только окончившего престижный институт. Он отлично справляется с работой. Уже закончил несколько проектов, и клиенты им очень довольны. Вместе с тем он резок и заносчив в общении с другими работниками, особенно с обслуживающим персоналом. Вы каждый день получаете такого рода сигналы, а сегодня поступило письменное заявление по поводу его грубости. Какие замечания и каким образом необходимо сделать молодому специалисту, чтобы изменить его стиль общения в коллективе?

Критерии оценивания результатов обучения:

Требования, предъявляемые к ответам, направлены на проверку достигнутого студентами уровня овладения дисциплины и ориентированы на подготовку специалиста.

Задание 2:

Пять лет тому назад нашей лабораторией руководил талантливый ученый, уникальный специалист, человек, на которого руководство возлагало большие надежды. Но сотрудника лаборатории единодушно обвиняли его в том, что он высокомерен, груб, бестактен, не умеет выслушивать людей.

Высказывались даже сомнения в его компетентности. Любимое изречение нашего начальника было: «Я сказал и больше ничего не желаю знать и слышать». Его характерной чертой был безапелляционный, приказной тон.

Несмотря на то, что у нашего руководителя были интересные, научно-плодотворные идеи, лаборатория, укомплектованная опытными специалистами, считалась одной из отстающих, а психологический климат был явно дискомфортным.

В нашей лаборатории дискуссии прекратились, специалисты о собственной работе говорили с оттенком иронии, как о чем-то малозначимом. Все попытки специалистов предложить свои идеи и варианты решения руководитель отвергал наотмашь, не задумываясь, с изящным остроумием, буквально испепелявшим собеседника. Неудовлетворенность возросла, стало скучнее.

Схема анализа:

1. Оцените психологический климат в лаборатории.
2. Какие этические принципы нарушил руководитель?

Задание 3:

На оперативном совещании в одном из РОВД до офицерского состава была доведена информация, что в подразделении вводится должность психолога. Реакция сотрудников была разной. Один сказал: «Что мы, психи?», второй: «Лучше бы добавили опера», третий: «Давайте пригласим на эту должность Кашпиrowsкого», четвертый: «Теперь у нас самоубийств больше не будет».

Вопросы:

1. С какими ошибочными представлениями о себе и своей работе может столкнуться практический психолог в правоохранительных органах?
2. Как бы вы отреагировали на реплики сотрудников, как объяснили бы причины их ошибочных мнений?

В результате освоения дисциплины обучающиеся должны:

Знать:

– способы и средства воздействия на межличностные отношения субъекта с реальным миром

Уметь:

– применять средства воздействия на межличностные и межгрупповые отношения и отношения субъекта с реальным миром

Владеть:

– приемами воздействия на межличностные и межгрупповые отношения и на отношения субъекта с реальным миром

Критерии оценивания. В зависимости от успеваемости студента в течение учебного семестра и на основании теоретического опроса выставляются:

«отлично» - ставится в случае, когда студент освоил весь объем программного материала, выделяет главное положение в изучаемом материале, не затрудняется при ответе на видоизмененные вопросы, свободно применяет полученные знания на практике, не допускает ошибки в изучаемом.

«хорошо»- студент знает весь изученный материал, отвечает на вопросы с незначительными затруднениями. Умеет применить знания на практике. Не допускает грубых ошибок в воспроизведении изученного. Делает неточности и устраняет их с помощью ответа на дополнительный вопрос.

«удовлетворительно»- студент усвоил основной программный материал, но испытывает затруднения при его самостоятельном воспроизведении, поэтому требует дополнительных и уточняющих вопросов. Затрудняется ответить на видоизмененные вопросы, нарушает логику изложения, не даёт целостного представления о предмете.

«неудовлетворительно»- студент демонстрирует отдельные представления об изучаемом материале, но большая

часть материала не усвоена. Допускает грубые ошибки или оказывается не в состоянии воспроизвести материал.

3.3. Методические указания обучающимся по работе с учебной литературой

Работу с учебной литературой целесообразно начать с изучения общих работ по теме, а также учебников и учебных пособий. Далее рекомендуется перейти к анализу монографий и статей, рассматривающих отдельные аспекты проблем, изучаемых в рамках курса, а также официальных материалов и неопубликованных документов (научно-исследовательские работы, диссертации), в которых могут содержаться основные вопросы изучаемой проблемы.

Работу с источниками надо начинать с ознакомительного чтения, т.е. просмотреть текст, выделяя карандашом его структурные единицы. При ознакомительном чтении закладками отмечаются те страницы, которые требуют более внимательного изучения.

В зависимости от результатов ознакомительного чтения выбирается дальнейший способ работы с источником. Если для разрешения поставленной задачи требуется изучение некоторых фрагментов текста, то используется метод выборочного чтения. Если в книге нет подробного оглавления, следует обратить внимание ученика на предметные и именные указатели.

Избранные фрагменты или весь текст (если он целиком имеет отношение к теме) требуют вдумчивого, неторопливого чтения с «мысленной проработкой» материала. Такое чтение предполагает выделение: 1) главного в тексте; 2) основных аргументов; 3) выводов. Особое внимание следует обратить на то, вытекает ли тезис из аргументов или нет.

Необходимо также проанализировать, какие из утверждений автора носят проблематичный, гипотетический характер.

Умение работать с текстом приходит постепенно. Наилучший способ научиться выделять главное в тексте, определять проблематичный характер утверждений, давать оценку авторской позиции – это сравнительное чтение, в ходе которого происходит знакомство с различными мнениями по одному и тому же вопросу, сравнивается весомость и доказательность аргументов сторон и делается вывод о наибольшей убедительности той или иной позиции.

Если в учебной литературе встречаются разные точки зрения по тому или иному вопросу из-за сложности прошедших событий и правовых явлений, нельзя их отвергать, не разобравшись. При наличии расхождений между авторами необходимо найти рациональное зерно у каждого из них, что позволит глубже усвоить предмет изучения и более критично оценивать изучаемые вопросы. Знакомясь с особыми позициями авторов, нужно определять их схожие суждения, аргументы, выводы, а затем сравнивать их между собой и применять из них ту, которая более убедительна.

Следующим этапом работы с научной и учебной литературой является создание записей. Форма записей может быть разнообразной: простой или развернутый план, тезисы, цитаты, конспект и др.

План – структура письменной работы, определяющая последовательность изложения материала. Он является наиболее краткой и потому самой доступной и распространенной формой записей содержания исходного источника информации; это перечень основных вопросов, рассматриваемых в источнике. План может быть простым и развернутым. Их отличие состоит в степени детализации содержания и, соответственно, в объеме. Преимущество плана состоит в том, что план позволяет наилучшим образом уяснить логику мысли автора, упрощает понимание главных моментов произведения. Кроме того, он позволяет быстро и глубоко проникнуть в сущность построения произведения и,

следовательно, гораздо легче ориентироваться в его содержании и быстрее обычного вспомнить прочитанное. С помощью плана гораздо удобнее отыскивать в источнике нужные места, факты, цитаты и т.д.

Выписки представляют собой небольшие фрагменты текста (неполные и полные предложения, отделы абзацы, а также дословные и близкие к дословным записи об излагаемых в нем фактах), содержащие в себе квинтэссенцию содержания прочитанного. Выписки представляют собой более сложную форму записи содержания исходного источника информации. Выписки позволяют в концентрированной форме и с максимальной точностью воспроизвести наиболее важные мысли автора, статистические и даталогические сведения. В отдельных случаях – когда это оправдано с точки зрения продолжения работы над текстом – вполне допустимо заменять цитирование изложением, близким дословному.

Тезисы – сжатое изложение содержания изученного материала в утвердительной (реже опровергающей) форме. Отличие тезисов от обычных выписок состоит в том, что тезисам присуща значительно более высокая степень концентрации материала. В тезисах отмечается преобладание выводов над общими рассуждениями. Записываются они близко к оригинальному тексту, т.е. без использования прямого цитирования.

Аннотация – краткое изложение основного содержания исходного источника информации, дающее о нем обобщенное представление. К написанию аннотаций прибегают в тех случаях, когда подлинная ценность и пригодность исходного источника информации исполнителю письменной работы окончательно неясна, но в то же время о нем необходимо оставить краткую запись с обобщающей характеристикой.

Резюме – краткая оценка изученного содержания исходного источника информации, полученная, прежде всего, на основе содержащихся в нем выводов. Резюме весьма сходно по

своей сути с аннотацией. Однако, в отличие от последней, текст резюме концентрирует в себе данные не из основного содержания исходного источника информации, а из его заключительной части, прежде всего выводов. Но резюме излагается своими словами – выдержки из оригинального текста в нем практически не встречаются.

Конспект представляет собой сложную запись содержания исходного текста, включающая в себя заимствования (цитаты) наиболее примечательных мест в сочетании с планом источника, а также сжатый анализ записанного материала и выводы по нему. При выполнении конспекта требуется внимательно прочитать текст, уточнить в справочной литературе непонятные слова и вынести справочные данные на поля конспекта. Нужно выделить главное, составить план. Затем следует кратко сформулировать основные положения текста, отметить аргументацию автора. Записи материала следует проводить, четко следуя пунктам плана и выражая мысль своими словами. Цитаты должны быть записаны грамотно, учитывая лаконичность, значимость мысли. В тексте конспекта желательно приводить не только тезисные положения, но и их доказательства. При оформлении конспекта необходимо стремиться к емкости каждого предложения. Мысли автора книги следует излагать кратко, заботясь о стиле и выразительности написанного. Число дополнительных элементов конспекта должно быть логически обоснованным, записи должны распределяться в определенной последовательности, отвечающей логической структуре произведения. Конспекты пишутся на одной стороне листа, с полями и достаточным для исправления и ремарок межстрочным расстоянием (эти правила соблюдаются для удобства редактирования). Если в конспектах приводятся цитаты, то непременно должно быть дано указание на источник (автор, название, выходные данные, № страницы). Впоследствии

эта информации может быть использована при написании текста реферата или другого задания.

Таким образом, при работе с научными источниками и учебной литературой важно уметь:

- сопоставлять, сравнивать, классифицировать, группировать, систематизировать информацию в соответствии с определенной учебной задачей;

- обобщать полученную информацию, оценивать прослушанное и прочитанное;

- фиксировать основное содержание сообщений; формулировать, устно и письменно, основную идею сообщения; составлять план, формулировать тезисы;

- готовить и презентовать развернутые сообщения типа доклада;

- работать в разных режимах (индивидуально, в паре, в группе), взаимодействуя друг с другом;

- пользоваться реферативными и справочными материалами;

- контролировать свои действия и действия своих товарищей, объективно оценивать свои действия;

- обращаться за помощью, дополнительными разъяснениями к преподавателю, другим студентам;

- пользоваться различными словарями, опорам в тексте (ключевые слова, структура текста, предваряющая информация и др.);

- использовать при говорении и письме синонимичные средства, слова-описания общих понятий, разъяснения, примеры, толкования и др.;

- повторять или перефразировать реплику собеседника в подтверждении понимания его высказывания или вопроса;

- обратиться за помощью к собеседнику (уточнить вопрос, переспросить и др.)

3.4 Методические указания обучающимся по подготовке к тестированию

При самостоятельной подготовке к тестированию студенту необходимо:

- повторить теоретико-информационный материал по учебной дисциплине; проконсультироваться с преподавателем по вопросу выбора учебной литературы;

- четко выяснить все условия тестирования заранее (сколько тестов будет предложено, сколько времени отводится на тестирование, какова система оценки результатов и т.д.);

- приступая к работе с тестами, внимательно и до конца прочитать вопрос и предлагаемые варианты ответов, выбрать из них правильные (их может быть несколько); на отдельном листке ответов выписать цифру вопроса и буквы, соответствующие правильным ответам;

- в процессе решения желательно применять несколько подходов в решении задания, это позволит максимально гибко оперировать методами решения, находя каждый раз оптимальный вариант;

- если встретился чрезвычайно трудный вопрос, не следует тратить много времени на него, а нужно перейти к другим вопросам и в заключении вернуться к трудному вопросу;

- оставить время для проверки ответов, чтобы избежать механических ошибок.

Образец теста

1. Многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми – это процесс:

- а) общения
- б) понимания
- в) восприятия

2. Человек, который обычно весьма активен, предпочитает идти к разрешению конфликта своим

определенным путем, используя стиль:

- а) приспособления
- б) конкуренции
- в) компромисса

3. Прямое деловое общение характеризуется:

- а) ответными реакциями собеседников
- б) общением в пределах видимости
- в) непосредственным речевым контактом

4. Во многих случаях, имидж – это результат умелой ориентации в конкретной ситуации, а именно правильного выбора своей:

- а) модели поведения
- б) заинтересованности в отношениях с другими
- в) способности к общению

5. Акцент в подтверждающих вопросах делают на:

- а) наиболее сложной проблеме
- б) вновь возникших вопросах
- в) том, что связывает партнеров

6. При авторитарном стиле ведения совещания руководитель:

- а) допускает возражения
- б) уверенно держит бразды правления
- в) ищет поддержку среди коллег

7. Хорошая репутация бизнесмена базируется, в первую очередь, на профессионализме и:

- а) вежливости
- б) привлекательном имидже
- в) деловой обязательности

8. Цель формального приема в начале переговоров:

- а) создать атмосферу взаимопонимания
- б) высказать точку зрения своей стороны
- в) выслушать точку зрения партнеров

9. В деловой этике осознание невозможности немедленного преодоления слабости партнера, его недостатков

– это проявление принципа:

- а) сознательности
- б) постепенности
- в) терпимости

10. Коммуникативная сторона общения:

- а) взаимопонимание участников общения
- б) обмен информацией между людьми
- в) организация взаимодействия между людьми

11. Стратегия мягкого подхода к переговорам состоит в том, чтобы:

- а) избегать конфронтации
- б) избегать личных оскорблений
- в) мягко, но неуклонно отстаивать свою позицию

12. Термин «этика» ввел:

- а) Сократ
- б) Аристотель
- в) Демокрит

13. Повторение собеседником вашего вопроса – это вопросы:

- а) однополюсные
- б) риторические
- в) зеркальные

14. Этика – это философская дисциплина, изучающая:

- а) развитие человеческого общества
- б) внутреннюю природу человека
- в) мораль и нравственность

15. Видение себя глазами партнера по общению – это:

- а) рефлексия
- б) отчуждение
- в) идентификация

16. Сбору сведений по проблеме переговоров способствуют вопросы:

- а) однополюсные

- б) информационные
- в) для ориентации

17. Эмпатия – это постижение эмоционального состояния человека в форме:

- а) размышлений
- б) взаимодействия
- в) сопереживания

18. Деловая этика представляет собой:

- а) личное поведение человека
- б) совокупность принципов поведения людей
- в) деловые отношения предпринимателей

19. Альтернативные вопросы предоставляют не более ... вариантов выбора:

- а) пяти
- б) двух
- в) трех +

20. Теория речи, искусство речи и ораторское мастерство – области знаний, которые охватывает понятие:

- а) “интроверсия”
- б) “риторика”
- в) “лингвистика”

21. Термин «коммуникация» прежде всего употребляется в смысле:

- а) специфической формы взаимодействия людей в трудовой деятельности
- б) хозяйственных сооружений
- в) транспортной инфраструктуры

22. Чистота речи характеризуется наличием (или отсутствием) таких элементов, как:

- а) афоризмы
- б) вульгаризмы
- в) эпитеты

23. Чистота речи характеризуется наличием (или отсутствием) таких элементов, как:

- а) эпитизмы
- б) афоризмы
- в) варваризмы

24. Чистота речи характеризуется наличием (или отсутствием) таких элементов, как:

- а) эпитизмы
- б) жаргонизмы
- в) афоризмы

25. Примером письменного койне как языка средневековой науки является:

- а) английский язык
- б) немецкий язык
- в) латынь

26. Модель, которая трактует эффект воздействия маркетинговых коммуникаций с точки зрения трех фаз отношений потребителя к продукту, называется моделью:

- а) простого воспроизводства
- б) «иерархии эффектов»
- в) реализации

27. Разрушение коммуникаций Винер назвал:

- а) энтропией
- б) антропией
- в) интропией

28. Любое вербальное и невербальное общение как минимум двух людей называют:

- а) диалогом
- б) трансакциями
- в) трансактами

29. Совокупность норм литературного произношения называют:

- а) орфографией
- б) синонимом
- в) орфоэпией

30. Языковое оформление мысли без ее высказывания называют такой речью:

- а) прямой
- б) внутренней
- в) наружной

Работа оценивается по трехбалльной системе:

1 балл – до 50 % правильных ответов

2 балла – от 51 % до 70%

3 баллов 71% и более правильных ответов

3.5 Методические указания обучающимся к подготовке контрольных работ

В процессе выполнения контрольной работы студент должен систематизировать и углублять свои знания по предмету, усваивать научную технологию; учиться отбирать наиболее важный материал, относящийся к теме, убедительно обосновать и аргументировать рассмотренные положения; излагать материал в логической последовательности; грамотно делать четкие выводы и обобщения; пользоваться справочной литературой.

Контрольная работа – самостоятельная работа, представляющая собой письменный ответ на вопрос, рассматриваемый в рамках одной учебной дисциплины. Содержание ответа на поставленный вопрос включает: знание теории, выделение актуальных проблем данной темы в сфере культуры и других сфер общественной жизни.

Работа включает в себя следующие основные элементы:

- титульный лист;
- содержание с указанием вопросов и страниц;
- основной текст; · приложение (если есть схемы, таблицы, анкеты и т.д.);

– список использованной литературы (в алфавитном порядке)

Основной текст состоит из введения, основной части, раскрывающей тему контрольной работы, заключения.

Качество письменной работы оценивается, прежде всего по тому, насколько самостоятельно и правильно студент раскрывает содержание главных вопросов темы, использует знание рекомендованных к теме первоисточников. При изложении материала следует стремиться к тому, чтобы каждое теоретическое положение было убедительно аргументировано и всесторонне обосновано, а также подкреплено практическим материалом.

Критерии оценки контрольной работы, учитываемые при рецензировании.

1. Использование специальной, монографической и иной литературы.

2. Насколько полно раскрыта тема контрольной работы.

3. Обоснованность выводов.

4. Стил ь изложения материала.

5. Оформление контрольной работы.

6. Творческий подход к написанию контрольной работы

Требования, которые предъявляются к работе:

1. студент должен придерживаться заданной тематики, не отступая от нее ни на шаг и не меняя тему;

2. запрещено менять тему самостоятельно без обращения к преподавателю;

3. при оформлении работы нужно учитывать нормы и ГОСТы;

4. контрольная выполняется на основании не менее семи источников, выбранных автором;

5. работа должна быть авторской, в ней должны содержаться собственные выводы студента;

6. текст контрольной должен иметь объем не менее 20 листов.

Требования к оформлению:

1. контрольную набирают в Word или другом текстовом редакторе с аналогичным функционалом;
2. при наборе нужно использовать шрифт Times New Roman;
3. интервал между строк — полуторный;
4. размер шрифта — 14;
5. текст выравнивается по ширине;
6. в тексте делают красные строки с отступом в 12,5 мм;
7. нижнее и верхнее поля страницы должны иметь отступ в 20 мм;
8. слева отступ составляет 30 мм, справа — 15 мм;
9. контрольная всегда нумеруется с первого листа, но на титульном листе номер не ставят;
10. номер страницы в работе всегда выставляется в верхнем правом углу;
11. заголовки работы оформляются жирным шрифтом;
12. в конце заголовков точка не предусмотрена;
13. заголовки набираются прописными буквами;
14. все пункты и разделы в работе должны быть пронумерованы арабскими цифрами;
15. названия разделов размещаются посередине строки, подразделы – с левого края;
16. работа распечатывается в принтере на листах А4;
17. текст должен располагаться только на одной стороне листа.

Качество письменной работы оценивается, прежде всего по тому, насколько самостоятельно и правильно студент раскрывает содержание главных вопросов темы, использует знание рекомендованных к теме первоисточников. При изложении материала следует стремиться к тому, чтобы каждое

теоретическое положение было убедительно аргументировано и всесторонне обосновано, а также подкреплено практическим материалом.

Критерии оценки контрольной работы, учитываемые при рецензировании.

1. Использование специальной, монографической и иной литературы.

2. Насколько полно раскрыта тема контрольной работы.

3. Обоснованность выводов.

4. Стилль изложения материала.

5. Оформление контрольной работы.

6. Творческий подход к написанию контрольной работы

Задания для контрольных работ.

1. Кто ввел понятие «социальная перцепция»?

2. Какова структура и механизмы формирования социальной установки?

3. Чем идентификация отличается от эмпатии?

4. Что такое эффекты новизны, ореола, первичности?

5. Какова структура социальной перцепции?

6. Перечислите фундаментальные ошибки атрибуции.

Критерии оценивания. В зависимости от успеваемости студента в течение учебного семестра и на основании теоретического опроса выставляются:

«отлично» - ставится в случае, когда студент освоил весь объем программного материала, выделяет главное положение в изучаемом материале, не затрудняется при ответе на видоизмененные вопросы, свободно применяет полученные знания на практике, не допускает ошибки в изучаемом.

«хорошо»- студент знает весь изученный материал, отвечает на вопросы с незначительными затруднениями. Умеет применить знания на практике. Не допускает грубых ошибок в воспроизведении изученного. Делает неточности и устраняет их с помощью ответа на дополнительный вопрос.

«удовлетворительно»- студент усвоил основной программный материал, но испытывает затруднения при его самостоятельном воспроизведении, поэтому требует дополнительных и уточняющих вопросов. Затрудняется ответить на видоизмененные вопросы, нарушает логику изложения, не даёт целостного представления о предмете.

«неудовлетворительно»- студент демонстрирует отдельные представления об изучаемом материале, но большая часть материала не усвоена. Допускает грубые ошибки или оказывается не в состоянии воспроизвести материал.

4. СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

Основная учебная литература

1. Мальханова, И. А. Деловое общение : учебное пособие / И. А. Мальханова. – Москва : Фонд «Мир» [и др.], 2008. – 246 с. – Текст : непосредственный.
2. Кривокура, Е. И. Деловые коммуникации : учебник / Е. И. Кривокура. – Москва : ИНФРА – М, 2011. – 190 с. – Текст : непосредственный.

Дополнительная учебная литература

1. Деловое общение : учебник для вузов / под ред. проф. П. И. Сидорова. – 2-е изд., перераб.. – Москва : ИНФРА-М, 2013 – 384 с. – URL <http://znanium.com/bookread2.php?book=405196> (дата обращения: 24.12.2019). – Текст : электронный.
2. Садохин, А. П. Межкультурная коммуникация / А. П. Садохин. – Москва : ИНФРА-М, 2016. – 288 с. –URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=542898>. (дата обращения: 24.12.2019). – Текст : электронный.
3. Кузнецов, И. Н. Деловое общение : учебное пособие /

И. Н. Кузнецов. – 5-е изд. – Москва : Дашков и Ко, 2012. – 528 с.
– URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=112230>. (дата обращения: 24.12.2019). – Текст : электронный.

4. Михайлова, К. Ю. Международные деловые переговоры : учебное пособие / К. Ю. Михайлова, А. В. Трухачев – 6-е изд., перераб. и доп. – Ставрополь : Агрус, 2013. – 368 с. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=277468>. (дата обращения: 24.12.2019). – Текст : электронный.