

Министерство образования и науки РФ

ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ СИСТЕМ УПРАВЛЕНИЯ  
И РАДИОЭЛЕКТРОНИКИ (ТУСУР)

Кафедра экономики

Е.А. Емельянова

## **Этика и деловой этикет**

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ  
К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ И САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЕ  
для студентов специальностей  
080502 Экономика и управление на предприятии (в машиностроении)  
080105 Финансы и кредит

ТОМСК 2011

## Содержание

1 Введение .....	3
2. Практические занятия .....	5
2.1. Наименование тем, их содержание .....	5
2.1.1. Деловые коммуникации – 2 часа .....	5
2.1.2. Теории коммуникаций. Классификация и модели коммуникаций – 2 часа .....	6
2.1.3. Коммуникационный процесс – 4 часа .....	8
2.1.4. Управление организационными коммуникациями - 2 часа .....	10
2.1.5. Этика деловых коммуникаций - 4 часа .....	11
2.1.6. Письменные деловые коммуникации – 2 часа .....	13
2.1.7. Устные деловые коммуникации – 4 часа .....	14
2.1.8. Совещание как форма деловой коммуникации и принятия коллективного решения – 4 часа .....	15
2.1.9. Деловые переговоры – 4 часа .....	17
2.1.10. Публичное выступление как форма деловой коммуникации – 4 часа .....	18
2.1.11. Информационные технологии и деловые коммуникации – 4 часа .....	20
3. Самостоятельная работа - 54 часа .....	21
3.1. Вопросы к темам, предназначенным для самостоятельного изучения. ....	21
3.2. Индивидуальные задания .....	22
3.2.1. Общие методические указания к индивидуальной работе № 1 .....	22
3.2.2. Индивидуальное задание №2 и методические рекомендации по его выполнению. ....	23
3.3. Список литературы для самостоятельного изучения .....	29
4. Вопросы для подготовки к экзамену. ....	30

## 1 Введение

«Деловые коммуникации» – новая дисциплина, изучение которой в высших учебных заведениях представляется в настоящее время достаточно актуальным.

Традиционная парадигма управления оперировала принципами роста масштабов производства продукции и услуг как главными факторами успеха и конкурентоспособности. Система управления была построена на контроле всех видов деятельности, функциональном разделении труда, нормах, стандартах и правилах выполнения работы. Главной задачей менеджмента являлась рациональная организация производства. Эффективное использование всех видов ресурсов и производительности труда на современном этапе развития мировой экономики формирует новую парадигму управления. Административно-командные принципы перестают «работать» в условиях развития рыночной экономики. Старые приоритеты неограниченного роста прибыли, увеличения валового продукта уступают место новому: социальному аспекту управленческих систем. Современная парадигма управления рассматривает производственный процесс как единство внутренней и внешней среды. Новая концепция ориентирована не столько на объемы выпуска, сколько на качество продукции услуг и удовлетворение запросов потребителей.

Ситуационный подход к управлению, признание важности скорости реакции, адекватности реакции управленцев на новые условия существования предприятий, адаптационные возможности менеджера выходят в этой концепции на первый план. В качестве приоритетов развития новая концепция управления выдвигает сохранение, кооперацию, качество партнерство, интеграцию. Новая парадигма в литературе известна как «тихая управленческая революция», так как её основные положения могут применяться, не приводя к немедленному разрушению сложившихся структур, постепенно, а к приспособлению их к новым условиям.

Человек в этой стратегии управления – центр и наивысшая ценность современного развития. Люди рассматриваются как конкурентное богатство, которое надо беречь и умножать. Сегодня главный источник получения прибавочной стоимости – это люди, обладающие когнитивными умениями.

Управление людьми осуществляется через взаимодействие, поэтому руководителю в его деятельности необходимо учитывать закономерности динамики психических, этических и эстетических процессов межличностных взаимоотношений и социально - группового поведения.

Предмет деловой этики – это обучение руководителей как теоретического, так и практического характера, целью которого является успешное и эффективное разрешение управленческих проблем. Деловая этика дает знания о тактике и стратегии поведения в особых формах психологических отношений, а именно: в организации как в социальной группе.

Цель данного курса состоит в раскрытии содержания и принципов деловой этики как важного компонента социальной регуляции, наряду с экономикой, политикой и социальными отношениями.

Задачи курса:

- понимать суть деловой этики, ее место и роль в жизни человека и общества;
- иметь представление о компонентах деловой этики и делового этикета, их возникновении и развитии, о способах порождения нравственных ценностей, норм и знаний, о механизмах передачи их в качестве духовного опыта;
- понимать нравственную ситуацию в современном российском деловом мире, быть способным разобраться в процессах, присущих российской деловой культуре, уметь сопоставить их с духовными и нравственными процессами в других регионах мира;
- формировать прикладные знания и навыки, заключающихся в развитии у студентов элементов деловой этики и делового этикета;
- формировать у студентов желание самостоятельно изучать предмет, а также участвовать в различных областях нравственного творчества.

Кроме того, изучение курса предполагает формирование умения использовать нормативные правовые документы в своей деятельности (ОК-5), способность логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь (ОК-6), а также способствует осознанию социальной значимости своей будущей профессии, повышению мотивации к выполнению профессиональной деятельности (ОК-11) и позволяет студентам успешно осваивать другие специальные дисциплины.

Данное пособие содержит перечень тем дисциплины, вопросы к практическим занятиям, вопросы для более глубокого усвоения основных положений курса, перечень литературы к темам, экзаменационные вопросы. Пособие предназначено для организации самостоятельной работы студентов, подготовке к практическим занятиям и экзамену для студентов направления подготовки: 080100.62 - Экономика, профиль: Финансы и кредит.

## 2. Практические занятия

### 2.1. Наименование тем, их содержание

№ п/п	№ раздела дисциплины	Тематика практических занятий (семинаров)	Трудо-емкость (час.)	Компетенции ОК, ПК
1	1	Деловые коммуникации	2	ОК-5, ОК-11
2	2	Теории коммуникаций. Классификация и модели коммуникаций	2	ОК-5, ОК-11
3	3	Коммуникационный процесс	4	ОК-5, ОК-11
4	4	Управление организационными коммуникациями	2	ОК-5, ОК-6, ОК-11
5	5	Этика деловых коммуникаций	2	ОК-5, ОК-6, ОК-11
6	6	Письменные деловые коммуникации	4	ОК-5, ОК-6, ОК-11
7	7	Устные деловые коммуникации	4	ОК-5, ОК-6, ОК-11
8	8	Совещание как форма деловой коммуникации и принятия коллективного решения	4	ОК-5, ОК-6, ОК-11
9	9	Деловые переговоры	4	ОК-5, ОК-6, ОК-11
10	10	Публичное выступление как форма деловой коммуникации	4	ОК-5, ОК-11
11	11	Информационные технологии и деловые коммуникации	4	ОК-5, ОК-11

#### 2.1.1. Деловые коммуникации – 2 часа

##### План занятия

1. Коммуникации в бизнесе.
2. Структура процесса общения.
3. Ключевые коммуникативные умения.

Коммуникативная компетентность, и ее значение в ежедневной работе руководителя (постановка задач и мотивация, проведение совещаний, управление конфликтными ситуациями, представление интересов подразделения на «внутреннем рынке» компании). Слагаемые психологической культуры и коммуникативной компетентности руководителя. Личный авторитет, психологическая атмосфера и отношения внутри подразделения как индикаторы коммуникативной компетентности и личностной зрелости руководителя.

Восприятие, обмен информацией и взаимодействие, как ключевые составляющие общения. «Языки» общения – вербальный, невербальный и паравербальный – и их

использование в деловых коммуникациях. Как использовать разные языки общения для понимания других людей и для формирования благоприятного впечатления.

Роль продуктивных вопросов в деловом общении. Умение эффективно собирать информацию. Вопросы как средство управления ситуацией, как способ выразить своё несогласие, заинтересованность. Правила передачи информации без потерь и искажений.

#### Литература к теме

1. Скворцов, А.А. Гусейнов А.А. Этика: учебник для студентов высших учебных заведений// [http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1\\_cid=25&pl1\\_id=3628](http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_cid=25&pl1_id=3628) (дата обращения 29.03.2012)

2. Кривокопа Е.И. Деловые коммуникации: учеб. пособие для студентов высших учебных заведений. - Москва: ИНФРА-М, 2010. Шарков Ф.И. Коммуникология: основы теории коммуникации: учебник. - "Дашков и К", 2010. – 592 с. URL [http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1\\_cid=25&pl1\\_id=3581](http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_cid=25&pl1_id=3581) (дата обращения 29.03.2012)

3. Шарков Ф.И. Интегрированные коммуникации: Массовые коммуникации и медиапланирование: учебник для студентов бакалавриата ВПО - "Дашков и К", 2010. - 488 с. URL [http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1\\_cid=25&pl1\\_id=3579](http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_cid=25&pl1_id=3579) (дата обращения 29.03.2012)

#### Вопросы и задания

1. Что такое коммуникация?
2. Какова роль коммуникации в процессе профессиональной деятельности?
3. Что такое коммуникативная компетентность руководителя?
4. Приведите примеры коммуникации?
5. Что представляет собой процесс общения?

### **2.1.2. Теории коммуникаций. Классификация и модели коммуникаций – 2 часа**

#### План занятия

1. Бизнес-тренинг «Активное слушание»
2. Рефлексия

#### **Инструкция:**

Участники сидят по кругу.

«Сейчас мы будем выполнять упражнение, в ходе которого нам понадобятся правила хорошего слушания. Запишите их, пожалуйста (можно раздать участникам группы карточки с напечатанными правилами)».

«Упражнение мы будем выполнять в парах. Выберите себе в пару того из членов нашей группы, кого вы пока узнали меньше других, но хотели бы узнать поближе».

Тренер ждет, пока все участники сядут парами.

«Распределите между собой роли: один из вас будет «говорящим», а другой — «слушающим».

Задание будет состоять из нескольких шагов (этапов). Каждый шаг (этап) рассчитан на определенное время, но вам не надо следить за временем. Я буду говорить, что надо делать и когда надо завершить выполнение задания. Сначала правилами хорошего слушания руководствуется «слушающий». «Говорящий» может пока отложить их в сторону.

Итак, «говорящий» в течение 5 минут рассказывает «слушающему» о своих трудностях, проблемах в общении. Особое внимание при этом он обращает на те свои качества, которые порождают эти трудности. «Слушающий» соблюдает правила хорошего слушания и тем самым помогает «говорящему» рассказывать о себе».

Через 5 минут тренер останавливает беседу.

«Сейчас у «говорящего» будет 1 минута, в течение которой ему надо будет сказать «слушающему», что в поведении последнего помогало ему открыто высказываться, рассказывать о себе, а что затрудняло этот рассказ. Отнеситесь, пожалуйста, к этому заданию очень серьезно, потому что именно от вас ваш собеседник может узнать, что в его поведении побуждает других людей высказываться открыто, говорить о себе, а что затрудняет такой рассказ, а знать это каждому очень важно».

После того как 1 минута прошла, тренер дает следующее задание:

«Теперь «говорящий» в течение пяти минут будет рассказывать «слушающему» о своих сильных сторонах в общении, о том, что ему помогает устанавливать контакты, строить взаимоотношения с людьми. «Слушающий», не забывая соблюдать правила хорошего слушания, должен учесть всю ту информацию, которую он получил от «говорящего» в течение предыдущей минуты».

Через 5 минут тренер останавливает беседу и предлагает перейти к следующему шагу.

«Слушающий» за пять минут должен повторить «говорящему», что он понял из двух его рассказов о себе, т.е. о трудностях и проблемах в общении и его сильных сторонах в общении. На протяжении этих 5 минут «говорящий» все время молчит и только движением головы показывает, согласен он или нет с тем, что говорит «слушающий». Если он делает отрицательное движение головой в знак того, что его неправильно поняли, то «слушающий»

должен поправляться до тех пор, пока не получит подтверждения правильности своих слов. После того как «слушающий» скажет все, что он запомнил из двух рассказов «говорящего», последний может сказать, что было пропущено или искажено».

Во второй части упражнения участники пары меняются ролями: тот, кто был «слушающим», становится «говорящим» и наоборот. Все четыре шага упражнения повторяются, при этом тренер каждый раз сам дает задание на следующий шаг.

В ходе обсуждения упражнения можно задать группе такие вопросы:

«Как вам удавалось выполнять предложенные правила, какие правила было легче выполнять, какие сложнее?»

«О чем вам было легче говорить – о своих трудностях и проблемах в общении или о сильных сторонах?»

«Какое впечатление произвела на вас та часть упражнения, когда вы были «говорящим», какое влияние на вас оказывали различные действия «слушающего», как они вами воспринимались?» и т.д.

По завершению упражнения проводится рефлексия

### Литература к теме

1. Скворцов, А.А. Гусейнов А.А. Этика: учебник для студентов высших учебных заведений// [http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1\\_cid=25&pl1\\_id=3628](http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_cid=25&pl1_id=3628) (дата обращения 29.03.2012)

2. Кривокопа Е.И. Деловые коммуникации: учеб. пособие для студентов высших учебных заведений. - Москва: ИНФРА-М, 2010. Шарков Ф.И. Коммуникология: основы теории коммуникации: учебник. - "Дашков и К", 2010. – 592 с. URL [http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1\\_cid=25&pl1\\_id=3581](http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_cid=25&pl1_id=3581) (дата обращения 29.03.2012)

3. Шарков Ф.И. Интегрированные коммуникации: Массовые коммуникации и медиапланирование: учебник для студентов бакалавриата ВПО - "Дашков и К", 2010. - 488 с. URL [http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1\\_cid=25&pl1\\_id=3579](http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_cid=25&pl1_id=3579) (дата обращения 29.03.2012)

### **2.1.3. Коммуникационный процесс –4 часа**

#### План занятия

1. Общая характеристика основных механизмов воздействия в процессе деловой коммуникации
2. Влияние
3. Обратная связь в межличностном общении
4. Трудности межличностного общения.



Структур процесса убеждения по Г. Лассуэлу. Заражение. Эффект подражания. Похвала. Техника комплимента. Содержание комплимента. Критика. Тактика и техника убеждения. Механизмы сопротивляемости убеждающему. Манипуляции.

Феномен личностного влияния. Личное влияние и власть. Лидерство и его разновидности. Типы личного влияния.

Конструктивная обратная связь. Деструктивная обратная связь. Коммуникативная техника «Я-высказывания»

Нарушения, трудности и барьеры деловой коммуникации. Коммуникативные техники и особенности, помогающие понять собеседника

### Литература к теме

1. Скворцов, А.А. Гусейнов А.А. Этика: учебник для студентов высших учебных заведений// [http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1\\_cid=25&pl1\\_id=3628](http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_cid=25&pl1_id=3628) (дата обращения 29.03.2012)

2. Кривокопа Е.И. Деловые коммуникации: учеб. пособие для студентов высших учебных заведений. - Москва: ИНФРА-М, 2010. Шарков Ф.И. Коммуникология: основы теории коммуникации: учебник. - "Дашков и К", 2010. – 592 с. URL [http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1\\_cid=25&pl1\\_id=3581](http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_cid=25&pl1_id=3581) (дата обращения 29.03.2012)

3. Шарков Ф.И. Интегрированные коммуникации: Массовые коммуникации и медиапланирование: учебник для студентов бакалавриата ВПО - "Дашков и К", 2010. - 488 с. URL [http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1\\_cid=25&pl1\\_id=3579](http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_cid=25&pl1_id=3579) (дата обращения 29.03.2012)

### Вопросы и задания

1. Назовите 5 элементов процесса убеждающего воздействия
2. Сделайте комплимент вашему коллеге с помощью приема позитива третьей стороны, передаче адресату похвалы третьих лиц.
3. Покритикуйте вашего коллегу за неподготовку к занятию/неуспеваемость в учебе.
4. Перечислите варианты тактики при общении с манипулянтном.
5. Перечислите основные варианты тактики влияния и стратегий воздействия на других.
6. Кто такой лидер?
7. Что такое «фрустрационный тип влияния»?
8. В чем состоит суть коммуникативной техники «Я-высказывания»
9. Перечислите коммуникативные техники и особенности, помогающие вам понять собеседника.

## 2.1.4 Управление организационными коммуникациями - 2 часа

### План занятия

1. Типы организационных коммуникаций
2. Современные стандарты/практики управления организационными коммуникациями
3. PR-технологии во внутренних коммуникациях
4. Эффективные коммуникации в бизнесе

Типы организационных коммуникаций: вертикальная (нисходящая и восходящая), горизонтальная, внутренние и внешние их характеристика. Сравнительная характеристика разных видов организационных коммуникаций. Выбор канала информации в зависимости от ситуации. Управленческие действия/виды коммуникации на различных этапах организационного функционирования (прием на работу, введение в должность, на корпоративных мероприятиях, во время обучения и оценки т.д.)

Слухи. Причины возникновения слухов. Типы слухов. Роль слухов в организации. формирование коллективного общественного мнения. Организация корпоративных мероприятий. Формирование репутации руководителя/лидера среди сотрудников.

Принципы повышения эффективности организационных коммуникаций. Исследование и управление организационными коммуникациями. (отправная точка: миссия, философия, ценности). Стратегические цели и планы как реализация миссии. Имидж и репутация организации. Система информирования персонала. Способы совершенствования информационного обмена в организациях. Организационные коммуникационные барьеры и способы их преодоления. Регулирование информационных потоков. Системы обратной связи.

### Литература к теме

1.Скворцов, А.А. Гусейнов А.А. Этика: учебник для студентов высших учебных заведений// [http://e.lanbook.com/books/element.php?p11\\_cid=25&p11\\_id=3628](http://e.lanbook.com/books/element.php?p11_cid=25&p11_id=3628) (дата обращения 29.03.2012)

2.Кривокопа Е.И. Деловые коммуникации: учеб. пособие для студентов высших учебных заведений. - Москва: ИНФРА-М, 2010. Шарков Ф.И. Коммуникология: основы теории коммуникации: учебник. - "Дашков и К", 2010. – 592 с. URL [http://e.lanbook.com/books/element.php?p11\\_cid=25&p11\\_id=3581](http://e.lanbook.com/books/element.php?p11_cid=25&p11_id=3581) (дата обращения 29.03.2012)

3.Шарков Ф.И. Интегрированные коммуникации: Массовые коммуникации и медиапланирование: учебник для студентов бакалавриата ВПО - "Дашков и К",2010. - 488 с. URL [http://e.lanbook.com/books/element.php?p11\\_cid=25&p11\\_id=3579](http://e.lanbook.com/books/element.php?p11_cid=25&p11_id=3579) (дата обращения 29.03.2012)

## Вопросы и задания

1. Поясните как и в каких ситуациях следующие техники организационных коммуникаций помогут достичь желаемого результата:

- Командные коммуникации. Цель - общие/единые правила, интерес и результат
- Коммуникации /сотрудник-сотрудник/, /сотрудник-руководитель/, /руководитель-руководитель/
- Порядок информационного обмена между подразделениями
- Механизм оповещения (корпоративны СМИ и интранет)
- Механизм регулярного обмена идеями сотрудников
- Техники: мы пишем/переписываемся
- Техники: мы говорим/выступаем

2. Как можно сформировать репутацию руководителя/лидера среди сотрудников?

3. Перечислите основные этапы организационного функционирования и соответствующие им коммуникации.

### **2.1.5. Этика деловых коммуникаций - 4 часа**

#### План занятия

1. Этика и этикет руководителя.
2. Деловой этикет и внешность руководителя
3. Невербальное поведение руководителя: этикетный аспект
4. Этика вербальных коммуникаций
5. Условности делового этикета

Деловой этикет руководителя как инструмент влияния на подчиненных. Парадоксы делового этикета в процессе руководства. Деловой этикет в эффективном деловом общении руководителя. Деловой этикет как экономическая категория. Смысл и правила делового этикета в работе руководителя. Принципы эффективных коммуникаций в деловом общении с подчиненными. Использование делового этикета в процессе руководства.

Оформление внешности руководителя: этикетный аспект. Оформление внешности руководителя как система знаков. Что в одежде руководителя наиболее информативно. Закономерности делового стиля. Ошибки руководителей-мужчин и руководителей-женщин в оформлении внешности. Требования делового этикета к оформлению внешности руководителя.

.О чем говорят невербальные сигналы. «Приличное» поведение и хорошие деловые манеры руководителя. Мимика как важнейший передатчик информации. Жесты и позы, соответствующие деловому этикету.

Пространство общения, зоны и дистанции. Управление отношениями с подчиненными на основе делового этикета. Факторы успеха деловой беседы с подчиненными. Речевой этикет руководителя. Этикетные формулировки отказа. Правила конструктивной критики. Психологически грамотные комплименты. Профилактика и управление конфликтами с помощью делового этикета.

Деловые ситуации, когда этикет не работает. Этикет приветствий и представлений в деловой сфере. Визитные карточки как атрибут деловой коммуникации. Подарки в деловой жизни. Этикет деловой беседы по телефону. Служебный роман. Дружба на работе. Специфика делового общения за деловой едой. Деловой этикет в публичном выступлении. Этикетное поведение на совещании.

#### Литература к теме

1. Скворцов, А.А. Гусейнов А.А. Этика: учебник для студентов высших учебных заведений// [http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1\\_cid=25&pl1\\_id=3628](http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_cid=25&pl1_id=3628) (дата обращения 29.03.2012)

2. Этика деловых отношений : Учебник для среднего профессионального образования / В. К. Борисов [и др.]. - М. : Форум, 2008 ; М. : Инфра-М, 2008. - 175[1] с. Экз-ры: анл (2), счз1 (1), счз5 (1), ахл (1), кон (1), аул (4)

3. Этика деловых отношений : учебное пособие / Федеральное агентство по образованию, Томский государственный университет систем управления и радиоэлектроники, Кафедра экономики ; сост. Ф. А. Красина. - Томск : ТМЦДО, 2008. - 110 с. Экз-ры: счз1 (2), счз5 (1), аул (5)

#### Вопросы для обсуждения:

1. Будущий начальник говорит: «Слушаю вас» - при этом пишет (или читает). Начнете ли вы говорить?
2. Какой рукой нужно вручать визитную карточку?
3. Во время деловой беседы принесли чай или кофе. Вы уронили чайную ложку на пол. Вы поднимете ее?
4. Женщина проходит мимо группы знакомых мужчин. Кто здоровается первым?
5. Кто должен первым приветствовать партнера при встрече: начальник (мужчина) или его подчиненная?
6. Является ли обязательным рукопожатие при встрече знакомых мужчин?

7. Влияет ли одежда на деловой успех?
8. Что можно положить в наружный карман пиджака: ручку, карандаш, расческу?
9. Повышает или понижает престиж делового человека перстень на его руке?
10. Какой силуэт мужской одежды престижен: расширяющийся книзу или кверху?
11. Облегчает ли запоминание использование шуток при коммуникации с малознакомым собеседником?
12. Какая женская одежда наиболее подходит для работы в офисе ( платье, костюм, блузка с юбкой, брюки)
13. С какого расстояния должна быть заметна косметика на лице деловой женщины? ( среднее, близкое, дальнее)
14. Какие цвета наиболее приемлемы в костюме мужчины для делового приема?
15. Что означает следующий жест партнера по общению: хозяин кабинета во время разговора начинает собирать бумаги на столе?

### **2.1.6. Письменные деловые коммуникации – 2 часа**

#### План занятия

1. Письмо как средство коммуникации и формирования профессионального имиджа.
2. Служебный документооборот.
3. Написание деловых писем.

Внутренние и внешние письменные коммуникации. Письменная деловая коммуникация и ее роль в управленческих, коммуникативных, информационных процессах предприятия. Деловое письмо как эффективный инструмент организации и поддержания деловых контактов. Основные проблемы письменной коммуникации.

Предмет и цели переписки. Виды деловой переписки. Классификация писем. Методические рекомендации по оформлению делового письма в соответствии с нормативно-методической базой делопроизводства. Бланк письма, реквизиты письма, юридическая сила письма, автор, адресат, содержание письма. Структура и содержание деловых писем. Использование стандартных формул (клише) для внутренней и внешней переписки. Внутренняя переписка: докладные, служебные, объяснительные записки и т.д.; характеристика, особенности текста. Внешняя переписка: разновидности писем, характеристика, особенности текста, использование стандартных языковых формул (клише).

Текст письма. Особенности композиции делового письма. Типы деловых писем. Особенности каждого типа. Логическая культура речи: определенность, четкость, ясность,

обоснованность изложения. Требования к языку и стилю делового письма. Понятие «стилистика письма». Создание официального стиля. Клишированные выражения и тексты по типу и цели письма. Употребление специальной лексики, сокращенных слов.

Функции и роль ключевых слов в письме. Языковые излишества. Постскрипtum. Этикет делового письма. Основные правила этикета деловых документов. Формулы вежливости.

Виды обращений, заключительные слова. Учет официального статуса, специфики бизнеса адресата при составлении текста (VIP статус, постоянный партнер, хороший знакомый, клиент и т.д.). «Проблемные» письма: неоднократные напоминания, отказы, информация о повышении цен и т.д.

### Литература к теме

1. Кривокопа Е.И. Деловые коммуникации: учеб. пособие для студентов высших учебных заведений. - Москва: ИНФРА-М, 2010. Шарков Ф.И. Коммуникология: основы теории коммуникации: учебник. - "Дашков и К", 2010. – 592 с. URL [http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1\\_cid=25&pl1\\_id=3581](http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_cid=25&pl1_id=3581) (дата обращения 29.03.2012)

2. Шарков Ф.И. Интегрированные коммуникации: Массовые коммуникации и медиапланирование: учебник для студентов бакалавриата ВПО - "Дашков и К", 2010. - 488 с. URL [http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1\\_cid=25&pl1\\_id=3579](http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_cid=25&pl1_id=3579) (дата обращения 29.03.2012)

### Вопросы и задания

1. Подготовьте варианты деловых писем для внешней и внутренней переписки для следующих адресатов: постоянный партнер, хороший знакомый, клиент с VIP статусом
2. Каким образом деловое письмо помогает в организации и поддержании деловых контактов?
3. Как избежать небрежности и формальности при письменных коммуникациях?
4. Перечислите основные типы деловых писем и охарактеризуйте каждый из них.

### **2.1.7. Устные деловые коммуникации – 4 часа**

#### План занятия

1. Определение цели и предпочтений в поиске работы.
2. Подготовка к собеседованию
3. Процесс собеседования

Оценка и осознание своих сильных сторон и преимуществ. Ожидания от новой работы. Планирование работы по поиску работы. Телефонные переговоры с работодателем. Подготовка к собеседованию. Психологический и эмоциональный настрой. Подготовка объяснений на наиболее часто встречающиеся вопросы.

Собеседование с рекрутером в рекрутинговом или кадровом агентстве. Собеседование с менеджером по персоналу в компании работодателя. Собеседование с руководителем. Виды собеседований и поведение при использовании каждого вида интервью. Как себя презентовать. Установление контакта. Управление впечатлением. Что Вас выдает при интервью, что выдает интервьюера. Как справиться со стрессом во время собеседования. Ошибки в ответах на вопросы во время собеседования. Как ответить на некорректные вопросы. Какие вопросы стоит задать. Как завершить собеседование. Как получить обратную связь от интервьюера.

#### Литература к теме

1. Кривокопа Е.И. Деловые коммуникации: учеб. пособие для студентов высших учебных заведений. - Москва: ИНФРА-М, 2010. Шарков Ф.И. Коммуникология: основы теории коммуникации: учебник. - "Дашков и К", 2010. – 592 с. URL [http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1\\_cid=25&pl1\\_id=3581](http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_cid=25&pl1_id=3581) (дата обращения 29.03.2012)

2. Шарков Ф.И. Интегрированные коммуникации: Массовые коммуникации и медиапланирование: учебник для студентов бакалавриата ВПО - "Дашков и К", 2010. - 488 с. URL [http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1\\_cid=25&pl1\\_id=3579](http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_cid=25&pl1_id=3579) (дата обращения 29.03.2012)

#### Вопросы и задания

1. Составьте резюме на должности, которые бы вы хотели занимать
2. Запишитесь на собеседование с работодателем, который может в Томске предоставить Вам место практики. Сообщите результаты.
3. С какими трудностями столкнулись при общении с работодателем.
4. Пройдите собеседование с преподавателем с целью получение оценки за контрольную точку.

### **2.1.8. Совещание как форма деловой коммуникации и принятия коллективного решения – 4 часа**

#### План занятия

1. Совещание как вид деловой коммуникации в управленческой деятельности
2. Общая схема подготовки совещания

3. Организация и планирование совещания
4. Динамика совещания
5. Участие в работе совещания
6. Организация и контроль исполнения решений, принятых на совещании

Философия эффективного совещания. Определение необходимости и цели совещания. Выбор вида и формы проведения совещания. Планирование состава и ролей участников.

Постановка задачи. Предварительная оценка совещания. Заинтересованные лица. Составление детального плана работы.

Разработка повестки дня. Выбор времени, места, продолжительности совещания. Составление списка участников. Распределение ролей. Оповещение. В каком случае совещание необходимо отменить.

7 этапов проведения совещания. Методы обсуждения на совещании, мозговой штурм. Методы установления согласия. Методы выработки решений. Наглядные визуальные материалы как способ оптимизации эффективности совещаний. Взаимодействие со сложными участниками. Предотвращение и разрешение конфликтов

Подготовка собственного выступления. Мастерство публичного выступления. Техника конструктивного отстаивания интересов своего подразделения или своей позиции

Процедуры завершения совещания. Информирование о принятых решениях. Анализ проведенного собрания. Контроль за выполнением решения

#### Литература к теме

1. Кривокопа Е.И. Деловые коммуникации: учеб. пособие для студентов высших учебных заведений. - Москва: ИНФРА-М, 2010. Шарков Ф.И. Коммуникология: основы теории коммуникации: учебник. - "Дашков и К", 2010. – 592 с. URL [http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1\\_cid=25&pl1\\_id=3581](http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_cid=25&pl1_id=3581) (дата обращения 29.03.2012)

2. Этика деловых отношений : учебное пособие / Федеральное агентство по образованию, Томский государственный университет систем управления и радиоэлектроники, Кафедра экономики ; сост. Ф. А. Красина. - Томск : ТМЦДО, 2008. - 110 с. Экз-ры: счз1 (2), счз5 (1), аул (5)

3. Деловое общение : учебное пособие / М. А. Измайлова . - М. : Дашков и К°, 2008. - 250[2] с. Экз-ры: анл (2), ахл (1), счз1 (1), счз5 (1), аул (5)

#### Вопросы и задания

1. Необходимо подготовить совещание по тематике «Анализ текущей успеваемости студентов и методы ее улучшения». Выбрать ведущего совещания, секретаря, составить



повестку, определить докладчиков, подготовить помещение, подготовить наглядные визуальные материалы, пояснить методы контроля за выполнением решений, принятым на совещании.

## **2.1.9 Деловые переговоры – 4 часа**

### План занятия

1. Подготовка к переговорам.
2. Стратегии переговоров
3. Ведение переговоров. Управление процессом переговоров.
4. Техника и методы переговоров: инструментарий профессионала.

Информационная подготовка: информация о собственных целях, планах и условиях, определяющих решение задачи; максимально доступная информация о партнере; информация о внешней среде. Психологическая подготовка (личная подготовка и создание определенного климата переговоров). Тактическая подготовка: разработка тактических приемов, применение которых позволяет добиваться поставленной цели с минимальными потерями. Организация переговоров.

Основные стратегии переговоров. Стили переговоров. Стратегия переговоров применительно к конкретной ситуации. Собственная позиция. Методика ведения переговоров и аргументацию.

Этапы переговоров. Как определить исходные позиции сторон в начале переговоров. Выявление подлинных интересов партнера, поиск области соприкосновения с Вашими интересами. Определение и использование психологических особенностей собеседника. Пространство выбора в процессе переговоров. Сопrotивление участников переговоров. Завершение переговоров и фиксация договоренности.

"Язык тела". Убеждение собеседника: приемы аргументации и контраргументации.

Психология переговоров. Искусство переговоров. Как явно или скрыто овладеть инициативой в диалоге. Коллективные переговоры

### Вопросы и задания

1. Как выбрать наиболее эффективную стратегию переговоров применительно к конкретной ситуации.
2. Как усилить собственную позицию в процессе переговоров.

3. Как выбрать на основании избранной стратегии методику ведения переговоров и аргументацию.

4. Как определить исходные позиции сторон в начале переговоров.

5. Как узнать, что стоит за позицией партнера: выявление подлинных интересов партнера, поиск области соприкосновения с Вашими интересами.

6. Как определить и использовать психологические особенности собеседника.

7. Как увеличить пространство выбора в процессе переговоров.

8. Как преодолевать сопротивление участников переговоров.

9. Как своевременно завершить переговоры и зафиксировать договоренности.

10. Как понимать "язык тела" и использовать эту информацию.

11. Как убедить собеседника: приемы аргументации и контраргументации.

12. Как узнать то, о чем собеседник не хотел говорить. Психология переговоров

13. Как явно или скрыто овладеть инициативой в диалоге.

Литература к теме:

1. Кривокора Е.И. Деловые коммуникации: учеб. пособие для студентов высших учебных заведений. - Москва: ИНФРА-М, 2010. Шарков Ф.И. Коммуникология: основы теории коммуникации: учебник. - "Дашков и К", 2010. – 592 с. URL [http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1\\_cid=25&pl1\\_id=3581](http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_cid=25&pl1_id=3581) (дата обращения 29.03.2012)

2. Этика деловых отношений : учебное пособие / Федеральное агентство по образованию, Томский государственный университет систем управления и радиоэлектроники, Кафедра экономики ; сост. Ф. А. Красина. - Томск : ТМЦДО, 2008. - 110 с. Экз-ры: счз1 (2), счз5 (1), аул (5)

3. Деловое общение : учебное пособие / М. А. Измайлова . - М. : Дашков и К°, 2008. - 250[2] с. Экз-ры: анл (2), ахл (1), счз1 (1), счз5 (1), аул (5)

### **2.1.10. Публичное выступление как форма деловой коммуникации – 4 часа**

#### План занятия

1. Самопрезентация

2. Начало публичного выступления. Как понять, почувствовать и завоевать зрительскую аудиторию в публичном выступлении.

3. Подготовка публичного выступления и его суть, как основа успеха.

4. Завершение публичного выступления – призыв к действию.

5. Ответы на вопросы в ходе публичного выступления.

б. Уверенность в себе при публичном выступлении. Психологические приемы регуляции эмоционального состояния при публичных выступлениях.

Психология успеха самопрезентации – что, когда, кому можно рассказать о себе. Трехдневная самопрезентация, как усиление позиции докладчика. Структура самопрезентации - основные блоки. Семейная легенда. Практические упражнения по самопрезентации.

Виды и потребности аудитории. Начало выступления. Внешний вид, поза, мимика и выражение лица, голос, первое слово, жесты. Пассивная, агрессивная, наивная, заинтересованная реакция аудитории.

Структура выступления и доклад. Выделение главных тем. «Свои люди» в аудитории. Подготовка вопросов по теме выступления. Формирование пространства для публичного выступления (свет, звук, пространство аудитории, расстановка мебели). Подготовка демонстрационных и раздаточных материалов.

Задачи, которым служит завершающая часть публичного выступления. О чем нужно и о чем не нужно говорить при завершении выступления. Как сделать так, чтобы аудитория осталась довольной Вашим выступлением.

Типы вопросов, задаваемых докладчику (уточняющий вопрос, вопрос-провокация, вопрос-поддержка). Способы аргументации: правильная и неправильная аргументация. Методы аргументации в разных аудиториях. На какие вопросы отвечать не нужно. Как подготовить правильный ответ на любой вопрос.

### Литература к теме

1. Кривокора Е.И. Деловые коммуникации: учеб. пособие для студентов высших учебных заведений. - Москва: ИНФРА-М, 2010. Шарков Ф.И. Коммуникология: основы теории коммуникации: учебник. - "Дашков и К", 2010. – 592 с. URL [http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1\\_cid=25&pl1\\_id=3581](http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_cid=25&pl1_id=3581) (дата обращения 29.03.2012)

2. Этика деловых отношений : учебное пособие / Федеральное агентство по образованию, Томский государственный университет систем управления и радиоэлектроники, Кафедра экономики ; сост. Ф. А. Красина. - Томск : ТМЦДО, 2008. - 110 с. Экз-ры: счз1 (2), счз5 (1), аул (5)

3. Деловое общение : учебное пособие / М. А. Измайлова . - М. : Дашков и К°, 2008. - 250[2] с. Экз-ры: анл (2), ахл (1), счз1 (1), счз5 (1), аул (5)

### Вопросы и задания

1. Как поставить перед собой цель и следовать ей во время публичного выступления
2. Какой варианты наиболее оптимален для вашей самопрезентации
3. Подготовьте самопрезентацию

## 2.1.11. Информационные технологии и деловые коммуникации – 4 часа

### План занятия

1. Информационные технологии в планировании коммуникации
2. Информационные технологии при проведении коммуникации
3. Организационный контроль и информационные технологии
4. Создание среды накопления информации, организация совместной работы

групповая работа

Интернет-сервисы Live@edu, организация совместной работы на базе Microsoft Office SharePoint Server 2007. Библиотеки документов SharePoint, оповещения RSS, электронная почта Live, Office Live Workspace, Live Spaces. Технология wiki, открытые интернет-сервисы

Работа с контентом в Microsoft Office Word 2007, PowerPoint 2007, Visio 2007

Электронная почта Microsoft Office Outlook, управление задачами, календари Exchange Server, планирование в SharePoint

Блоги, форумы, wiki-библиотеки, бригадные узлы, календари SharePoint

### Литература к теме

1. Кривокопа Е.И. Деловые коммуникации: учеб. пособие для студентов высших учебных заведений. - Москва: ИНФРА-М, 2010. Шарков Ф.И. Коммуникология: основы теории коммуникации: учебник. - "Дашков и К", 2010. – 592 с. URL [http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1\\_cid=25&pl1\\_id=3581](http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_cid=25&pl1_id=3581) (дата обращения 29.03.2012)

2. Этика деловых отношений : учебное пособие / Федеральное агентство по образованию, Томский государственный университет систем управления и радиоэлектроники, Кафедра экономики ; сост. Ф. А. Красина. - Томск : ТМЦДО, 2008. - 110 с. Экз-ры: счз1 (2), счз5 (1), аул (5)

3. Деловое общение : учебное пособие / М. А. Измайлова . - М. : Дашков и К°, 2008. - 250[2] с. Экз-ры: анл (2), ахл (1), счз1 (1), счз5 (1), аул (5)

### Вопросы и задания

1. Назовите базовые элементы построения ИТ-инфраструктуры компании
2. Каким образом возможна коммуникация с помощью ИТ ( электронная почта, IP-телефония, мессенджеры). Ответ поясните примерами;
3. Каким образом можно продвигать продукцию с помощью ИТ

### 3. Самостоятельная работа - 54 часа

№ п/п	№ раздела дисциплины из табл. 5.1	Вид самостоятельной работы	Трудоемкость (час.)	Компетенции ОК, ПК	Контроль выполнения работы
1	1-11	Самостоятельное рассмотрение теоретических вопросов и подготовка к практическим занятиям	22	ОК-5, ОК-6, ОК-11	отчет по практическому занятию
2	6	Подготовка резюме, заявления, анкеты, отчета на основе конкретных ситуаций	6	ОК-5, ОК-11	подготовленное резюме, анкета, отчет
3	6,11	Ведение деловой переписки по электронной почте с преподавателем	4	ОК-5, ОК-11	электронные письма
4	1-11	Подготовка к выполнению индивидуальных заданий	4	ОК-5, ОК-6, ОК-11	Отчеты по индивидуальным заданиям
5	5,7,8,9,10	Подготовка презентаций и публичных выступлений	6	ОК-5, ОК-6, ОК-11	Публичное выступление/презентация
6	8	Подготовка к проведению совещания	2	ОК-5, ОК-11	Документация по результатам совещания
7	7,3,9	Подготовка к проведению деловых переговоров по заданной тематике	4	ОК-5, ОК-11	домашнее задание
8	11,6	Деловые коммуникации в блогах	6	ОК-5, ОК-11	записи в личном блоге

#### 3.1 Вопросы к темам, предназначенным для самостоятельного изучения.

1. Общение и коммуникации. Общение, его виды.
2. Коммуникация в профессиональной деятельности.
3. Кризисные коммуникации в профессиональной деятельности. Особенности кризисных коммуникаций.
4. Механизмы коммуникативного воздействия в условиях кризисных ситуаций.
5. Коммуникативные механизмы воздействия.
6. Процесс коммуникации как система с обратной связью и шумом.
7. Препятствия и барьеры коммуникации.
8. Коммуникации и их значение в процессе деятельности организации.
9. Процесс управления организационными коммуникациями.
10. Коммуникационные сети, их виды.
11. Критика и комплимент.

12. Принципы и правила международного делового этикета.
13. Электронная коммерция и деловые коммуникации.
14. Специфика деловой коммуникации в сетевых сообществах.
15. Специфика электронных переговоров.
16. Деловые коммуникации в агентных и человеко-агентных системах.
17. Особенности деловой коммуникации в сетях мобильной связи.
18. Особенности консультирования в Интернете.
19. Деловые коммуникации в блогах.
20. Некоторые технологии web 2.0 в работе в деловом общении.

### **3.2 Индивидуальные задания**

#### **3.2.1 Общие методические указания к индивидуальной работе № 1**

Теоретическая часть индивидуальной работы представляет собой реферат по теме, соответствующей варианту студента. Теоретический вопрос должен быть полностью раскрыт. Реферат должен содержать разделы: введение, основная часть, заключение. Информация должна сопровождаться ссылками на использованную литературу, приведенную в конце работы. Общий объем реферата 12-15 листов шрифт 12 (Times New Roman) через полуторный интервал.

Вариант теоретического вопроса выбирается следующим образом: если последние 2 цифры в номере зачетной книжки меньше 20, то номер варианта соответствует номеру теоретического вопроса, если последние 2 цифры больше 20, то для определения номера вопроса от числа, образуемого этими цифрами, следует отнять 20.

Задания выполняются студентами машинописным способом на листах формата А4. На титульном листе индивидуальной работы указывается вариант индивидуального задания.

#### **Темы работы**

1. Основные этические принципы деловых отношений в Японии.
2. Особенности гендерного различия при управлении предприятия.
3. Основные этические принципы деловых отношений в европейских странах.
4. Формирование этического кодекса в организации.
5. Основные этические принципы деловых отношений в мусульманских странах.
6. Основные правила телефонного этикета
7. Основные правила оформления корпоративных визитных карточек
8. Основные этические принципы деловых отношений в Индии.
9. Основные виды дискриминации сотрудников на предприятии.
10. Формирование дресс-кода в организации.

11. Организация презентации и выставок компании.
12. Особенности коммуникационного процесса «начальник-подчиненный».
13. Технологии ведения переговоров.
14. Основные тактические уловки и приемы при ведении переговоров
15. Роль письменного делового общения в системе деловых отношений.
16. Формы и виды письменного делового общения
17. Формирование навыков эффективной коммуникации.
18. Значение коммуникации в управлении организацией
19. Особенности делового общения в Финляндии.
20. Особенности делового общения в Англии.

### **3.2.2 Индивидуальное задание №2 и методические рекомендации по его выполнению.**

Представленные задания обеспечивают проблемный характер обучения, его поисковую и экспериментально-исследовательскую направленность, реализуют индивидуальный подход к студенту в рамках коллективной формы учебного процесса. Основное назначение заданий - формирование у студентов навыков и умений научного осмысления теоретического материала и его соотнесения с внеучебными материалами и ситуациями. Задания ориентируют студентов на распознавание однородных языковых явлений в бытовых ситуациях и разностилистической литературе (публицистике, научной, официально-деловой и художественной литературе).

Главным компонентом индивидуальной работы является самостоятельная работа студентов над изучением и анализом дополнительной литературы и индивидуальная поисковая работа по иллюстрации изучаемого материала.

Задания 1, 2 выполняются студентом самостоятельно после изучения соответствующих тем курса. Работа оформляется в формате А4 (шрифт 14). Все примеры должны быть представлены в работе. Библиографические данные литературы приводятся после представленного фрагмента.

Задание 3 выполняется по плану:

1. Эпоха как фон создания образа.
2. Первое представление героя.
3. Имидж персонажа (внешний вид, невербальные средства общения)
4. Речь персонажа.
5. Личностные качества.
6. Деловые качества.

7.Способы построения взаимоотношений с партнерами.

8.Общение с оппонентами.

9.Действия персонажа в сложных, критических ситуациях.

10. Авторская позиция в оценке деловых качеств современников, переданная посредством создания литературного образа.

Задание 4 представляет собой тезисное раскрытие выбранной студентом темы, оформленное в виде связного текста со стандартной структурой (содержание, вступление, основная часть, заключение, список литературы) в соответствии с требованиями научного стиля. Работу должен отличать самостоятельный, творческий подход к раскрытию темы.

Вариант индивидуальной работы выбирается по первой букве фамилии студента:

Первая буква фамилии	Номер варианта	Первая буква фамилии	Номер варианта	Первая буква фамилии	Номер варианта	Первая буква фамилии	Номер варианта
А, С	I	Д, Х	V	И, Щ	IX	Н	XIII
Б, Т	II	Е, Ц	VI	К, Э	X	О	XIV
В, У	III	Ж, Ч	VII	Л, Ю	XI	Р	XV
Г, Ф	IV	З, Ш	VIII	М, Я	XII		

## **Варианты индивидуальных заданий к работе №2**

### **Вариант I.**

Задание 1. Подберите в художественной литературе по одному примеру деловой беседы и беседы по телефону. Охарактеризуйте данные примеры с точки зрения структуры и механизма построения данной формы деловой коммуникации.

Задание 2. Придумайте и опишите игровую модель делового протокола.

Задание 3. Напишите эссе на тему «Образ делового человека в художественной литературе» (*анализ образа делового человека с примерами*) по плану .

Задание 4. Напишите тезисный ответ по теме «Методы генерирования идей»

### **Вариант II.**

Задание 1. Подберите в художественной или публицистической литературе пример конфликтной ситуации. Проследите этапы конфликта, модели поведения оппонентов, пути сглаживания конфликта. Дайте 3 варианта прогноза возможного развития ситуации.

Задание 2. Придумайте и опишите игровую модель пресс-конференции.

Задание 3. Напишите эссе на тему «Образ делового человека в художественной литературе» (*анализ образа делового человека с примерами*) по предложенному плану .



Задание 4. Напишите тезисный ответ по теме «Атрибуты делового общения»

Вариант III.

Задание 1. Подберите в художественной или публицистической литературе по одному примеру пресс-конференции и деловой беседы. Охарактеризуйте данные примеры с точки зрения структуры и механизма построения данной формы деловой коммуникации.

Задание 2. Придумайте и опишите игровую модель конфликта в процессе делового совещания.

Задание 3. Напишите эссе на тему «Образ делового человека в художественной литературе» (*анализ образа делового человека с примерами*) по предложенному плану .

Задание 4. Напишите тезисный ответ по теме «Психологические типы»

Вариант IV.

Задание 1. Подберите в художественной или публицистической литературе по одному примеру функционально-смысловых типов речи (слушание, говорение, чтение, письмо). Охарактеризуйте данные примеры с точки зрения структуры и механизма построения данного типа речи.

Задание 2. Придумайте и опишите игровую модель «мозгового штурма».

Задание 3. Напишите эссе на тему «Образ делового человека в художественной литературе» (*анализ образа делового человека с примерами*) по предложенному плану .

Задание 4. Напишите тезисный ответ по теме «Контроль и оценка деловых контактов»

Вариант V.

Задание 1. Подберите в художественной или публицистической литературе пример переговоров. Охарактеризуйте пример с точки зрения структуры и механизма построения данной формы деловой коммуникации.

Задание 2. Придумайте и опишите игровую модель конфликта внутри фирмы на почве нарушения корпоративной культуры.

Задание 3. Напишите эссе на тему «Образ делового человека в художественной литературе» (*анализ образа делового человека с примерами*) по предложенному плану.

Задание 4. Напишите тезисный ответ по теме «Ролевые функции в деловой взаимодействии»

Вариант VI.

Задание 1. Подберите в художественной литературе по одному примеру деловой беседы и беседы по телефону. Охарактеризуйте данные примеры с точки зрения структуры и механизма построения данной формы деловой коммуникации.

Задание 2. Придумайте и опишите игровую модель корпоративной культуры.

Задание 3. Напишите эссе на тему «Образ делового человека в художественной литературе» (*анализ образа делового человека с примерами*) по плану.

Задание 4. Напишите тезисный ответ по теме «Управление деловыми конфликтами»

#### Вариант VII.

Задание 1. Подберите в художественной или публицистической литературе пример конфликтной ситуации. Проследите этапы конфликта, модели поведения оппонентов, пути сглаживания конфликта. Дайте 3 варианта прогноза возможного развития ситуации.

Задание 2. Придумайте и опишите игровую модель фирмы, акцентируя внимание на ее атрибутах.

Задание 3. Напишите эссе на тему «Образ делового человека в художественной литературе» (*анализ образа делового человека с примерами*) по предложенному плану.

Задание 4. Напишите тезисный ответ по теме «Факторы успеха в проведении делового совещания»

#### Вариант VIII.

Задание 1. Подберите в художественной литературе пример торгов. Охарактеризуйте пример с точки зрения структуры и механизма построения данной формы деловой коммуникации.

Задание 2. Придумайте и опишите игровую модель ролевого взаимодействия внутри фирмы.

Задание 3. Напишите эссе на тему «Образ делового человека в художественной литературе» (*анализ образа делового человека с примерами*) по плану.

Задание 4. Напишите тезисный ответ по теме «Речевые коммуникации в деловых переговорах»

#### Вариант IX.

Задание 1. Подберите в художественной или публицистической литературе по одному примеру дискуссии и публичной речи. Охарактеризуйте примеры с точки зрения структуры и механизма построения данных форм деловой коммуникации.

Задание 2. Придумайте и опишите игровую модель конфликтной ситуации между представителями фирм-партнеров.

Задание 3. Напишите эссе на тему «Образ делового человека в художественной литературе» (*анализ образа делового человека с примерами*) по предложенному плану.

Задание 4. Напишите тезисный ответ по теме «Критика в деловой коммуникации»

#### Вариант X.

Задание 1. Подберите в художественной или публицистической литературе по одному примеру самопрезентации и делового совещания. Охарактеризуйте примеры с точки зрения структуры и механизма построения данных форм деловой коммуникации.

Задание 2. Придумайте и опишите игровую модель отчета психолога после индивидуальной и группой работы с сотрудниками фирмы на предмет их психологической совместимости.

Задание 3. Напишите эссе на тему «Образ делового человека в художественной литературе» (*анализ образа делового человека с примерами*) по предложенному плану.

Задание 4. Напишите тезисный ответ по теме «Социально-психологические проблемы деловых отношений»

#### Вариант XI.

Задание 1. Подберите в художественной или публицистической литературе по одному примеру переговоров и пресс-конференции. Охарактеризуйте примеры с точки зрения структуры и механизма построения данных форм деловой коммуникации.

Задание 2. Придумайте и опишите игровую модель концепции формирования имиджа фирмы.

Задание 3. Напишите эссе на тему «Образ делового человека в художественной литературе» (*анализ образа делового человека с примерами*) по предложенному плану.

Задание 4. Напишите тезисный ответ по теме «Психологические аспекты делового взаимодействия»

#### Вариант XII.

Задание 1. Подберите в художественной или публицистической литературе пример выстраивания делового взаимодействия. Охарактеризуйте пример с точки зрения структуры и механизма коммуникативного планирования и достижения цели.

Задание 2. Придумайте и опишите игровую модель отчета начальника отдела кадров после беседы с пятью претендентами на вакансию руководителя проекта. Смоделируйте различные психологические и поведенческие типажи.

Задание 3. Напишите эссе на тему «Образ делового человека в художественной литературе» (*анализ образа делового человека с примерами*) по предложенному плану.

Задание 4. Напишите тезисный ответ по теме «Глоссарий по теме «Деловое общение»

#### Вариант XIII.

Задание 1. Подберите в художественной или публицистической литературе пример метода генерирования идей и пример метода стимулирования творческого мышления специалистов. Охарактеризуйте примеры с точки зрения структуры и механизма данных аспектов деловой коммуникации.

Задание 2. Придумайте и опишите игровую модель анализа и решения социально-психологических проблем деловых отношений в рамках одной фирмы.

Задание 3. Напишите эссе на тему «Образ делового человека в художественной литературе» (*анализ образа делового человека с примерами*) по предложенному плану.

Задание 4. Напишите тезисный ответ по теме «Особенности рекламной коммуникации»

#### Вариант XVI.

Задание 1. Подберите в художественной литературе по одному примеру деловой беседы и торгов. Охарактеризуйте данные примеры с точки зрения структуры и механизма построения данной формы деловой коммуникации.

Задание 2. Придумайте и опишите игровую модель корпоративной культуры.

Задание 3. Напишите эссе на тему «Образ делового человека в художественной литературе» (*анализ образа делового человека с примерами*) по плану.

Задание 4. Напишите тезисный ответ по теме «Вопросы в деловой коммуникации»

#### Вариант XV.

Задание 1. Подберите в художественной литературе три примера деловой беседы. Охарактеризуйте каждый пример с точки зрения структуры и механизма построения данной формы деловой коммуникации. Сравните поведение участников коммуникации.

Задание 2. Придумайте и опишите игровую модель дискуссии по вопросу формирования имиджа фирмы.

Задание 3. Напишите эссе на тему «Образ делового человека в художественной литературе» (*анализ образа делового человека с примерами*) по плану.

Задание 4. Напишите тезисный ответ по теме «Использование технических средств в деловой коммуникации»

### **3.3 Список литературы для самостоятельного изучения**

1. Деловое общение : учебное пособие / М. А. Измайлова . - М. : Дашков и К°, 2008. - 250[2] с. Экз-ры: анл (2), ахл (1), счз1 (1), счз5 (1), аул (5)

2. Этика деловых отношений : Учебник для среднего профессионального образования / В. К. Борисов [и др.]. - М. : Форум, 2008 ; М. : Инфра-М, 2008. - 175[1] с. Экз-ры: анл (2), счз1 (1), счз5 (1), ахл (1), кон (1), аул (4)

3. Этика деловых отношений : учебное пособие / Федеральное агентство по образованию, Томский государственный университет систем управления и радиоэлектроники, Кафедра экономики ; сост. Ф. А. Красина. - Томск : ТМЦДО, 2008. - 110 с. Экз-ры: счз1 (2), счз5 (1), аул (5)

4. Деловое общение : учебное пособие / М. А. Измайлова . - М. : Дашков и К°, 2008. - 250[2] с. Экз-ры: анл (2), ахл (1), счз1 (1), счз5 (1), аул (5)

#### **4. Вопросы для подготовки к экзамену.**

1. Теории идеологии деловой этики.
2. Критические теории коммуникации.
3. Концепция М. Маклюэна.
4. Постмодернистский подход в теории коммуникации.
5. Типы и виды коммуникаций.
6. Модели коммуникаций.
7. Функции коммуникаций в обществе и на индивидуальном уровне.
8. Содержание коммуникационного процесса.
9. Способы передачи и приема информации.
10. Элементы коммуникационного процесса.
11. Этапы коммуникационного процесса.
12. Нравственные требования к взаимоотношению деловых людей.
13. Современные технологические, этические и психологические требования к основным формам делового общения.
14. Этические проблемы в организации.
15. Основные модели принятия этических управленческих решений.
16. Методы формирования и поддержки этичного климата в организации.
17. Особенности официально-деловой речи.
18. Язык служебных документов.
19. Организационно-распределительная документация: приказ, протокол, служебная записка, резюме, заявление, анкета, отчет.
20. Деловые письма: правила оформления.
21. Требования государственного протокола.
22. Особенности делового общения с использованием электронных средств коммуникации.
23. Деловая беседа как самая используемая форма делового общения.
24. Телефонный разговор как разновидность деловой беседы, его особенности и отличия по ведению.
25. Пять основных принципов по ведению деловых бесед.
26. Совещание как форма деловой коммуникации.
27. Какие основные функции выполняют совещания в работе организации.
28. Типы совещаний в зависимости от регулярности и частоты их проведения.
29. Особенности их подготовки и проведения от поставленных целей.

30. Различные типы целей совещания и основные правила их подготовки в соответствии с целями. Семь правил ведения совещания для руководителя.

31. Стратегии поведения в деловых переговорах: выиграл – проиграл (win-lose); проиграл – выиграл (lose-win); проиграл – проиграл(lose-lose); выиграл – выиграл (win-win); выиграл – выиграл или сделка отменяется (win-win or no deal).

32. Выбор подхода: предупреждение разногласий; подавление разногласий; обострение разногласий; преобразование разногласий в поиск решений; принятие решений.

33. Типы манипуляций: манипуляции давления; дипломатические манипуляции; логические манипуляции; манипуляции с привлечением третьей стороны.

34. Техники и способы защиты и нейтрализации манипулятивного воздействия.

35. Подготовка к выступлению: аудитория, аудио- визуальные средства, материалы, текст.

36. Текст выступления.

37. Особенности лексики, стиля изложения, использования цитат, примеров и т.п. при публичном выступлении.

38. Техники выступления.

39. Особенности выступления в больших и малых аудиториях.

40. Способы как справляться с трудными вопросами при публичном выступлении.

41. Использование мультимедиа технологий при создании деловых презентаций.

42. Службы информационных технологий в рамках организационной структуры экономического объекта.

43. Методы и программные средства обработки деловой информации.

44. Роль корпоративных информационных систем для решения профессиональных задач.