

Министерство образования и науки РФ
ФГБОУ ВПО «Томский государственный университет систем управления
и радиоэлектроники»
Кафедра истории и социальной работы

Утверждаю
Зав.кафедрой ИСР
_____ Н.А. Грик
«__» _____ г.

М.В. Берсенев

Деловое общение

Учебно-методическое пособие для практических и самостоятельных работ
студентов, обучающихся на направлении
05.04.06 «Экология и природопользование»

Томск 2017

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН КУРСА	4
СОДЕРЖАНИЕ КУРСА	5
СОДЕРЖАНИЕ ЗАДАНИЙ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ	7
САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА	10
КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ К ЗАЧЕТУ	11
СИСТЕМА РЕЙТИНГОВОЙ ОЦЕНКИ ЗНАНИЙ СТУДЕНТОВ	12
ПРИМЕРНЫЕ ОБРАЗЦЫ ТЕСТОВЫХ ЗАДАНИЙ	12
ЛИТЕРАТУРА	13

ВВЕДЕНИЕ

Цель курса — формирование у студентов навыков правильной и грамотной устной речи.

Задачи курса:

1. обеспечение студентов теоретическими знаниями о построении речей;
2. закрепление на практике теоретических знаний о риторике;
3. отработка речевых навыков в различных профессиональных ситуациях.

2. МЕСТО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП БАКАЛАВРИАТА

Дисциплина «Ораторское искусство» представляет собой дисциплину по выбору вариативной части гуманитарного, социального и экономического цикла Б1.В.ДВ.3.1 и изучается во 2 семестре в объеме 180 часов, 5 ЗЕТ.

3. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

В результате изучения дисциплины студент должен:

знать: основные понятия и приемы построения грамотной устной речи.

уметь: составлять речи необходимой в каждом конкретном случае длительности и содержательности.

владеть: представлять результаты своей деятельности в устной форме.

ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН КУРСА

Названия разделов дисциплины	Лекции	Практические занятия	Самостоятельная работа	Всего часов
1 Теоретические предпосылки и основы делового общения	1	8	10	19
2 Предмет, методы и функции делового общения	1	8	10	19
3 Деловое общение: понятие и структура	1	8	10	19
4 Социально-психологические процессы делового общения	1	8	10	19
5 Многомерность личности делового партнера	1	8	10	19
6 Психологические характеристики деловых партнеров	2	8	20	30
7 Технологии делового общения	1	8	10	19
Экзамен				36
Итого	8	56	80	180

СОДЕРЖАНИЕ КУРСА

Тема 1. Теоретические предпосылки и основы делового общения

Этические предпосылки дисциплины «Деловое общение». Психологические предпосылки и основы науки «деловое общение». Социальная психология и деловое общение. Специальные психологические теории и деловое общение

Тема 2. Предмет, методы и функции делового общения

Объект и предмет науки «деловое общение». Методы и функции науки «деловое общение»

Тема 3. Деловое общение: понятие и структура

Понятие «деловое общение». Структура, виды и формы делового общения

Тема 4. Социально-психологические процессы делового общения

Системная модель. Перцептивная фаза. Когнитивная фаза. Аффективная фаза. Информационно-коммуникативная фаза. Интерактивная фаза.

Тема 5. Многомерность личности делового партнера

Структура психики делового партнера. Бессознательные психические процессы. Ошибочные действия в деловом общении. Психоэнергетическая роль бессознательного в нравственном регулировании делового общения. Предсознательное в деловом общении. Психологическая защита в деловом общении: защитные механизмы. Экстраверсия и интроверсия в деловом общении. Психические функции деловых партнеров в деловом общении. Коллективное бессознательное в деловом общении. Архетип Совести в деловом общении. Системы психики личности в деловом общении.

Тема 6. Психологические характеристики деловых партнеров

С п о с о б н о с т и в д е л о в о м о б щ е н и и .
Э м о ц и и и т е м п е р а м е н т в д е л о в о м
о б щ е н и и . Х а р а к т е р и в о л е в ы е к а ч е с т в а
в д е л о в о м о б щ е н и и . М о т и в а ц и и в
д е л о в о м о б щ е н и и .

Тема 7. Технологии делового общения

Системная модель технологий делового общения. Перцептивно-когнитивные технологии. Информационно-коммуникативные технологии. Конативные технологии. Манипулятивные технологии

СОДЕРЖАНИЕ ЗАДАНИЙ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ

1. Теоретические предпосылки и основы делового общения

Методом номинальных групп сформулировать основные принципы делового общения знаний о риторике (**работа в командах**).

Литература:

1. Гуревич П.С. Искусство устного слова // Знание. Понимание. Умение. 2006. № 1. С. 201-206. (наличие в библиотеке ТУСУР - 1 экз.)
2. Редько О.В. Риторика как ценность // Вестник ТГУ. 2010. № 341. С. 61-64. Электронный ресурс. Режим доступа: http://journals.tsu.ru/vestnik/&journal_page=archive&id=854&article_id=13362

2. Предмет, методы и функции делового общения

Составить доклады по темам:

- 1) стили речи и их уместность.
- 2) разговорный стиль речи и его использование в деловом общении.
- 3) научный стиль речи: деловое общение.
- 4) использование тропов

Литература:

1. Зеленский К.П. Исследование о риторике. М.: Знание, 1991. 64 с. - 1 экз.
2. Радченко В.Н. Изучение ораторского искусства в США / В.Н. Радченко. М.: Знание, 1991. - 64 с. - 1 экз.

3. Деловое общение: понятие и структура

Составить доклады по следующим темам:

- 1) важнейшие элементы делового общения.
- 2) техника речи и аудитория
- 3) разнообразие человеческих культур и деловое общение
- 4) культура и техника речи

Литература:

1. Аткинсон М. Выступать легко: все, что вам нужно знать о речах и презентациях. М.: Альпина Паблишерз, 2010. - 293 с. (наличие в библиотеке ТУСУР - 1 экз.)
2. Гуревич П.С. Искусство устного слова // Знание. Понимание. Умение. 2006. № 1. С. 201-206. (наличие в библиотеке ТУСУР - 1 экз.)

4. Социально-психологические процессы делового общения

Студенты разрабатывают сценарии проведения деловых переговоров с привлечением данных из их научных исследований.

Литература:

1. Редько О.В. Риторика как ценность // Вестник ТГУ. 2010. № 341. С. 61-64. Электронный ресурс. Режим доступа: http://journals.tsu.ru/vestnik/&journal_page=archive&id=854&article_id=13362
2. Абраменко Е.А., Федотова Л.А., Яценко Р.В. Использование деловых технологий в преподавании курса «психология делового общения» студентам технического вуза» // Известия Волгоградского государственного педагогического университета. 2014. № 4. С. 56-59. Электронный ресурс. Режим доступа: <http://izvestia.vspu.ru/files/publics/89/56-59.pdf>

5. Многомерность личности делового партнера

Студенты должны разбиваться на пары и проводить игру «Деловые переговоры» с привлечением профессиональных знаний. Требуется задать не менее 5 встречных вопросов.

Литература:

- Гуревич П.С. Искусство устного слова // Знание. Понимание. Умение. 2006. № 1. С. 201-206. (наличие в библиотеке ТУСУР - 1 экз.)
- Редько О.В. Риторика как ценность // Вестник ТГУ. 2010. № 341. С. 61-64. Электронный ресурс. Режим доступа: http://journals.tsu.ru/vestnik/&journal_page=archive&id=854&article_id=13362

6. Психологические характеристики деловых партнеров

Подготовить доклады на темы:

- 1) проведение деловых переговоров с партнером флегматического типа
- 2) звук, тембр и интонация как форма воздействия на партнеров
- 3) основные ошибки при деловых переговорах

Литература:

1. Рождественский Ю.В. Принципы современной риторики. М.: Флинта; Наука, 2005. 176 с. - 1 экз.
2. Розенгрэн М. К вопросу о доха: эпистемология «новой риторики» // Вопросы философии. 2012. № 6. С. 63-72.

7. Технологии делового общения

Написание сценариев деловых переговоров по профессиональным темам.

Литература:

Редько О.В. Риторика как ценность // Вестник ТГУ. 2010. № 341. С. 61-64. Электронный ресурс. Режим доступа:

http://journals.tsu.ru/vestnik/&journal_page=archive&id=854&article_id=13362

Абраменко Е.А, Федотова Л.А., Яценко Р.В. Использование деловых технологий в преподавании курса «психология делового общения» студентам технического вуза» // Известия Волгоградского государственного педагогического университета. 2014. № 4. С. 56-59. Электронный ресурс. Режим доступа: <http://izvestia.vspu.ru/files/publics/89/56-59.pdf>

САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА

№ п/п	№ раздела дисциплины	Тематика самостоятельной работы (детализация)	Трудоемкость (час.)
1	1	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	10
2	2	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	10
3	3	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	10
4	4	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	10
5	5	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	10
6	6	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	20
7	7	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	10

КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ К ЭКЗАМЕНУ

1. 1. Этические и психологические предпосылки становления науки «Деловое общение».
2. Предмет науки «Деловое общение» и ее место в системе других наук.
3. Методы и функции науки «Деловое общение».
4. Бихевиоризм и необихевиоризм как психология поведения и теоретическая основа манипулятивного общения
5. Когнитивная психология и ее значение в создании теоретической основы науки «Деловое общение».
6. Гештальтпсихология, ее роль в развитии проблемы коммуникативных способностей.
7. Проблемы межличностного общения в основных направлениях современной психологии.
8. Фундаментальные психологические теории: общая психология, социальная психология, психология личности как теоретическая основа науки «Деловое общение».
9. Специальные психологические теории: экономическая психология, профессиональная психология, организационная психология, психодиагностика, их взаимосвязь с наукой «Деловое общение».
10. Социальная психология и наука «Деловое общение»: соотношение и взаимосвязь.
11. Особенности делового общения и его основные виды.
12. Этапы делового общения.
13. Перцептивная сторона делового общения.
14. Коммуникативная сторона делового общения.
15. Интерактивная сторона делового общения. Закон конгруэнтности К. Роджерса.
16. Стили руководства, их характеристика.
17. Проблемы манипулирования в деловом общении.
18. Нереплексивное и рефлексивное слушание делового партнера
19. Установка и внимание как приемы эффективного слушания делового партнера.
20. Критическое и эмпатическое слушание делового партнера.
21. Проксемические и такесические средства невербального делового общения.
22. Кинесические и просодические средства невербального делового общения.
23. Структура делового общения.
24. Социально-психологические механизмы межличностного делового общения.
25. Соотношение вербальных и невербальных средств делового общения.
26. Типология теорий личности в современной психологии.
27. Психодинамическая теория личности З. Фрейда и ее роль в деловом общении.
28. Роль личностного бессознательного в деловом общении.
29. Роль «Оно» и «Сверх-Я» в деловом общении.
30. Теория личностных конструктов Дж. Келли и ее роль в когнитивной ориентации деловых партнеров.
31. Механизмы психологической защиты и их роль в деловом общении
32. Сублимация и рационализация и их роль в деловом общении.
33. Проекция как механизм психологической защиты и ее роль в деловом общении.
34. Психическая структура личности в психоанализе З. Фрейда, ее учет в практике делового общения.
35. Трансактный анализ делового общения Э. Берна.
36. Концепция коллективного бессознательного в теории К. Юнга и ее значение для делового общения.
37. Система психики индивида в концепции К. Юнга, ее реализация в практике делового общения.
38. Лидерство в рабочей группе. Типы лидеров.
39. Межличностные отношения в рабочей группе. Групповое давление, конформизм и неконформизм.
40. Этические принципы делового общения и их реализация.
41. Основополагающие этические принципы делового общения.
42. Деловой этикет: система представлений, приветствия, приемов.
43. Типы модальностей партнеров и особенности их поведения в деловом общении.
44. Конфликты в деловом общении: структура и типология.
45. Социально-психологическая диагностика конфликтов в деловом общении. Модели

разрешения конфликтов.

46. Деловые переговоры: основные стадии, определение целей и средств.

47. Стили коммуникативной стратегии в деловых переговорах.

48. Психологические аспекты деловых переговоров.

49. Роль документирования в деловом общении.

50. Общие правила оформления документов в деловом общении.

51. Виды служебных записок и правила их оформления.

52. Виды визитных карточек и правила их оформления.

СИСТЕМА РЕЙТИНГОВОЙ ОЦЕНКИ ЗНАНИЙ СТУДЕНТОВ

Элементы учебной деятельности	Максимальный балл на 1 КТ с начала семестра	Максимальный балл за период между 1 КТ и 2КТ	Максимальный балл за период между 2 КТ и на конец семестра	Всего за семестр
Посещение занятий	3	3	3	9
Тестовый контроль	10	10	0	20
Практические занятия	7	10	7	24
Творческие задания	0	4	4	8
Компонент своевременности	3	3	3	9
Экзамен	-	-	-	30
Итого максимум за период	23	30	17	100
Нарастающим итогом	23	53	70	100

ПРИМЕРНЫЕ ОБРАЗЦЫ ТЕСТОВЫХ ЗАДАНИЙ

1. Что такое деловое общение?
2. Что такое жанр речи?
3. Что такое стиль речи?
4. Какие есть способы украшения речи при деловом общении?
5. Какие черты характеризуют разговорную речь?
6. Что такое аргументация?

7. Что такое софизм?
8. Что такое имидж оратора?
9. Что такое тезис?
10. Что такое пафос?

ЛИТЕРАТУРА

Основная литература

1. Покровская, Е. М. Психология коммуникации: Психология коммуникации [Электронный ресурс] / Покровская Е. М., Смольникова Л. В. — Томск: ТУСУР, 2016. — 115 с. — Режим доступа: <https://edu.tusur.ru/publications/5979>.

Дополнительная литература

1. Аткинсон М. Выступить легко: все, что вам нужно знать о речах и презентациях. М.: Альпина Паблишерз, 2010. - 293 с. (наличие в библиотеке ТУСУР - 1 экз.)
2. Гуревич П.С. Искусство устного слова // Знание. Понимание. Умение. 2006. № 1. С. 201-206. (наличие в библиотеке ТУСУР - 1 экз.)
3. Редько О.В. Риторика как ценность // Вестник ТГУ. 2010. № 341. С. 61-64. Электронный ресурс. Режим доступа: http://journals.tsu.ru/vestnik/&journal_page=archive&id=854&article_id=13362
4. Абраменко Е.А, Федотова Л.А., Яценко Р.В. Использование деловых технологий в преподавании курса «психология делового общения» студентам технического вуза» // Известия Волгоградского государственного педагогического университета. 2014. № 4. С. 56-59. Электронный ресурс. Режим доступа: <http://izvestia.vspu.ru/files/publics/89/56-59.pdf>