

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РФ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего
образования
«ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ СИСТЕМ
УПРАВЛЕНИЯ И РАДИОЭЛЕКТРОНИКИ»
(ТУСУР)

ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ И ЭТИКА ДЕЛОВЫХ ОТНОШЕНИЙ

Методические указания к практическим занятиям и самостоятельной работе

38.03.03, Управление персоналом, очная, заочная

Авторы:
Т.Д.Санникова
к.э.н., доцент кафедры Менеджмента ЭФ
Л.А.Семкина
инженер каф. ТОР РТФ

Содержание

1. Общие положения.....	3
2. Задания к практическим занятиям.....	5
2.1 Темы опросов на практических занятиях.....	5
2.2 Примеры ситуационных задач по темам практических занятий	6
3. Самостоятельная работа.....	13
3.1 Цели и задачи самостоятельной работы студентов.....	13
3.2 Формы самостоятельной работы.....	13
3.3 Вопросы на самоподготовку	14
4. Тестовые задания.....	15
5. Список литературы для самостоятельного изучения.....	18

1 Общие положения

Деловые коммуникации и этика деловых отношений – дисциплина практического характера, связанная с изменяющимися типами поведения, общения людей, диагностикой коммуникативных ситуаций и выбором коммуникативных средств достижения целей и получения результатов. Деятельность современного эффективного HR-менеджера предполагает не только навыки использования различных форм и средств деловых коммуникаций, но и осуществление делового общения с учетом социокультурных особенностей, характеристик различных ситуаций, а также способность эффективно взаимодействовать с коллегами по вопросам управления персоналом.

Целью практической и самостоятельной работы студентов по дисциплине является формирование комплекса знаний, умений и навыков в области деловых коммуникаций и этики деловых отношений, которые позволят им в будущем применять теоретические положения в управленческой деятельности по отношению к персоналу организации, выбирать и применять коммуникативные средства, соответствующие параметрам проблемных ситуаций.

Задачи:

- дать студентам теоретические знания об основах деловых коммуникаций;
- сформировать навыки использования различных форм и средств деловых коммуникаций;
- сформировать навыки осуществления делового общения с учетом социокультурных различий;
- сформировать способность отстаивать свою точку зрения, не разрушая отношения;
- сформировать навыка организации и координации взаимодействия между людьми.

Требования к результатам практической и самостоятельной работы студентов по дисциплине:

Студент должен знать:

- виды и средства деловых коммуникаций;
- различные формы деловых коммуникаций и правила их осуществления;
- модели и стили делового общения;
- этические требования к поведению в ходе коммуникаций в процессе служебной деятельности;
- правила поведения в различных социокультурных коммуникативных обстоятельствах.

Студент должен **уметь**:

- использовать средства коммуникации для отстаивания своей точки зрения, не разрушая отношения;
- использовать принципы этики делового общения в профессиональной деятельности;
- использовать принципы эффективности и приемы речевого воздействия в публичных выступлениях, деловой переписке;
- выбирать модели и стили делового общения в соответствии с особенностями аудитории.

Студент должен **владеть**:

- навыками публичных выступлений и письменного делового общения;
- навыками осуществления межличностных, групповых и организационных коммуникаций с учетом социокультурных особенностей;
- навыками использования методов и средств коммуницирования на основе принципов этики делового общения;
- навыками организации и координации взаимодействия между людьми.

2 Задания к практическим занятиям

Практические занятия по дисциплине проходят в виде опросов и решения ситуационных задач по темам, предусмотренным рабочей программой дисциплины.

2.1 Темы опросов на практических занятиях:

1. Основные функции деловой коммуникации.
2. Классификация деловых коммуникаций.
3. Этапы процесса деловой коммуникации.
4. Условия и ограничения деловой коммуникации.
5. Виды письменного делового общения.
6. Виды деловых (служебных) писем.
7. Особенности официально-делового стиля.
8. Правила общения через электронную почту.
9. Виды устной формы делового общения.
10. Стадии деловой беседы.
11. Правила делового телефонного разговора.
12. Регламент и повестка делового совещания.
13. Регламент пресс-конференции.
14. Стратегии деловых переговоров.
15. Правила ведения деловых дискуссий.
16. Публичная речь: выбор темы, подготовка, произнесение.
17. Общие и частные функции речи.
18. Типы высказываний и виды вопросов.
19. Виды слушания в деловой коммуникации.
20. Невербальные средства делового общения.
21. Модели и стили делового общения.
22. Принципы эффективности речевого воздействия.
23. Приемы воздействия на собеседника.
24. Приемы манипуляции в общении.
25. Методы нейтрализации манипулятора.
26. Основные этические принципы делового общения и поведения деловых людей.
27. Виды и правила критики в деловом общении.
28. Барьеры в общении: социальные, этнические, конфессиональные, культурные.
29. Психологические барьеры установки.
30. Окружающая среда как фактор барьера коммуникаций.

2.2 Примеры ситуационных задач по разделам практических занятий:

1 Функции, виды и формы деловых коммуникаций

1.1 Задание «Деловые письма».

Цель: Ознакомиться со спецификой движения деловых писем и их видов.

Участники делятся на 2 группы, каждой из групп выдается журнал регистрации входящих исходящих писем. Задача каждой из групп разработать бланк делового письма предприятия, по предложенным образцам.

- 1) Подгруппа А, направляет письмо-приглашение подгруппе Б, с предложением объединения активов. Данное письмо компанией А должно быть зарегистрировано как исходящее, компанией Б как входящее.
- 2) Подгруппа Б направляет письмо-подтверждение подгруппе А, о том, что согласны на объединение активов. Данное письмо компанией Б должно быть зарегистрировано как исходящее, компанией А как входящее.
- 3) Подгруппа А направляет Договор по объединению активов и сопроводительное письмо. Данное письмо компанией А должно быть зарегистрировано как исходящее, компанией Б как входящее.
- 4) Подгруппа Б возвращает один экземпляр подписанного договора и гарантийное письмо о том, что гарантирует оплатить все издержки по транспортировке в определенный срок. Данное письмо компанией Б должно быть зарегистрировано как исходящее, компанией А как входящее.
- 5) Подгруппа А направляет письмо-напоминание подгруппе Б, о напоминании сроков оплаты. Данное письмо компанией А должно быть зарегистрировано как исходящее, компанией Б как входящее
- 6) Подгруппа Б направляет квитанцию об оплате и письмо-сопровождение подгруппе А, о том, что оплата произведена, но задерживается в связи с праздниками. Данное письмо компанией Б должно быть зарегистрировано как исходящее, компанией А как входящее
- 7) Подгруппа А направляет информационное письмо подгруппе Б, с благодарностью о сотрудничестве. Данное письмо компанией А должно быть зарегистрировано как исходящее, компанией Б как входящее.

После заполнения всех документов проводится рефлексия.

1.2 Тренинг «Новизне быть?»»

Инструкция к тренингу:

Участники делаются на три группы, каждой из групп выдаются основные задачи группы и разработка ученых, как предмет беседы. Разработка дана одна на всех, отличаются задачи, поставленные перед группами:

ОПТИМИСТЫ. Основная задача группы – аргументировано и обосновано защитить предложенную разработку, вскрыть конструктивные стороны этой разработки.

ПЕССИМИСТЫ. Основная задача группы – аргументировано и обосновано вскрыть несостоятельность предложенной разработки, отметить возможные негативные последствия ее внедрения, обозначить проблемы, порождаемые этой разработкой.

РЕАЛИСТЫ. Основная задача группы – аргументировано доказать возможность реального внедрения разработки на основе заданных критериев:

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

Предложенная разработка для деловой беседы:

В ТУСУРе разработали биоакустический отпугиватель птиц нового типа. Устройство акустического воздействия позволяет эффективно отпугивать птиц от аэродромов с помощью направленного акустического луча и воспроизведения тревожных сигналов.

Проблема предотвращения столкновения птиц с воздушными судами является одной из актуальных проблем для сотрудников аэродромов. Для предотвращения столкновения воздушных судов с птицами разрабатываются целые комплексы высокотехнологичных мероприятий. Достаточно широко сегодня используются биоакустические программируемые отпугиватели птиц. Принцип таких устройств заключается в воспроизведении тревожных криков птиц либо отпугивающих сигналов. Однако, несмотря на широкий набор тревожных сигналов, достаточно быстро наступает эффект привыкания, поэтому приходится применять такие негуманные методы, как отстрел птиц.

В ТУСУРе разработали установку, которая работает как звуковая пушка, не причиняет смертельного вреда живым существам, но эффективно воздействует на их поведение.

Николай Петрович Красненко, разработчик, профессор кафедры радиотехнических систем: Разработанное нашим научным коллективом устройство позволяет воздействовать на птиц с помощью акустического сигнала большой мощности в направлении посадочной полосы. Мы направляем акустический луч на скопление птиц, которые подвергаются сильнейшему звуковому воздействию и покидают территорию. Наше устройство акустического воздействия может применяться непосредственно перед взлётом самолёта для отпугивания птиц с взлётной полосы.

Использование этой технологии не причиняет беспокойства окружающим, пассажирам и сотрудникам аэропорта – акустическое излучение генерируется в узкий сектор, что значительно уменьшает воздействие звука на людей, находящихся вблизи зоны действия установки.

Установка может работать и в традиционном режиме биоакустического отпугивателя, воспроизводя тревожные сигналы птиц. При этом по своим техническим характеристикам она мощнее и надёжнее имеющихся аналогов. Обычно применяемые системы состоят из пьезоэлектрического или электродинамического рупорного громкоговорителя, стационарные или передвижные, с небольшим радиусом действия. По словам разработчиков, основными недостатками используемых систем являются относительно небольшая мощность, малый радиус действия и чувствительность к погодным условиям.

Разработанное в ТУСУРе устройство акустического воздействия основано на другом принципе действия – это не единичные рупорные громкоговорители, а антенная решётка, состоящая из множества отдельных излучающих элементов. Система лишена недостатков традиционно применяемых систем и обладает такими преимуществами, как

большой радиус действия (не менее 1 000 м), высокий уровень сигнала, направленность воздействия, высокая морозоустойчивость (минимальная рабочая температура – минус 30 °С).

По итогам выполнения задания проводится рефлексия.

1.3. Тренинг «Телефонный разговор»

Участники делятся на пары, каждой паре необходимо придумать услугу, которую необходимо будет продать. На подготовку 15 минут.

После подготовки назначается звонящий и принимающий звонок, задача звонящего:

- расположить к себе клиента;
- убедить его сделать заказ.

Задача принимающего звонок выполнить роль одного из типов клиентов или осуществить разговор находясь в определенных предлагаемых обстоятельствах.

Возможные типы клиентов и предлагаемых обстоятельств:

- квадрат;
- круг;
- прямоугольник;
- треугольник;
- зигзаг;
- человек едет в переполненной маршрутке;
- человек находится в театре во время спектакля;
- человек плохо слышит;
- ребенок 8 лет и т.д.

По итогам выполнения задания проводится рефлексия.

1.4. Тренинг «Дискуссия на заданную тему»

Участники делятся на две группы. К дискуссии предлагается тема «Высшее образование: необходимость или пустая трата времени». Каждая из групп готовит аргументы в пользу своей точки зрения. На подготовку дается 15-20 минут. После подготовки от каждой группы выходят по 5 участников и рассаживаются слева и справа от ведущего дискуссии. Каждая из групп поочередно предлагает свои аргументы. Ведущий фиксирует на доске выдвинутые аргументы.

В процессе обсуждения приходят к определенному мнению.

Вопрос для обсуждения с аудиторией: какая из групп предложила более обоснованные аргументы и смогла их отстоять.

После выполнения задания проводится рефлексия.

2 Средства и модели делового общения в коллективе

2.1 Задание «Невербальное общение».

Цель: на практике ознакомиться ролью жестов и поз в деловом общении

Инструкция к тренингу «Виды жестов»:

Участники делаются на четыре группы, каждой из групп выдается образовательный кейс, с подобранными жестами, проявляющими некоторые черты характера и отношение к ситуации.

Группа 1

Жесты	Возможная интерпретация
Партнер во время разговора стремится опереться или прислониться к чему-нибудь	Нуждается в поддержке, ситуация для него непонятна, не может найти нужный ответ
Лицо чуть наклонено вбок и опирается на ладонь или кулак	Внутренний монолог, скука
Ладонь, повернутая вниз (смотрит в пол)	Властность, психологическое давление на партнера
Скрещенные ноги, рука в кармане, взгляд в пол и потирание шеи рукой	Оборонительная поза, нежелание соучаствовать

Группа 2

Жесты	Возможная интерпретация
Человек стоя опирается руками о стол, стул и пр.	Ощущает неполный контакт
Указательный палец касается носа, остальные прикрывают рот	Подозрительность, скрытность, недоверие
Закладывание рук за голову	Уверенность в себе, превосходство над другими, доминирование
Мужчина заложил пальцы обеих рук за пояс брюк	Если жест предназначается мужчине, означает агрессию. Если предназначается женщине, то становится сексуальным жестом

Группа 3

Жесты	Возможная интерпретация
Руки в карманах, за спиной либо скрещены на груди	Человек замкнут
Скрещенные руки с пальцами, плотно обжимающими предплечья (обхватывание руками)	Негативно подавленное отношение к ситуации
Сидит на стуле, стиснутые пальцы и его ноги сведены вместе под стулом	Расстроенные чувства
почесывание подбородка	Оценка предлагаемой информации

Группа 4

Жесты	Возможная интерпретация
Ладони рук в поле зрения партнера по общению	Человек открыт для общения
Скрещенные руки и ноги у сидящего человека	Нежелание вступать в контакт, демонстративность
Фиксация одной ноги, на колене другой ноги (сидя)	Несогласие и намерение поспорить
Потирание шеи, лишние движения руками, машинальное черчение на бумаге.	Раздражение, неуверенность в себе или в своих идеях

После подготовки, каждая группа в отдельности должна показать жесты и позы предложенные в кейсе, оставшиеся группы должны предположить, как интерпретируется та или иная демонстрируемая поза.

2.2 Тренинг «Внутренне состояние героев»

Инструкция к тренингу:

Используя знания о невербальной коммуникации, по приведенным отрывкам участникам нужно попробовать догадаться о том, что в действительности происходит с их персонажами.

1....Однако бойкость не удавалась ей, и чаще всего, особенно при новых людях, взгляд Марии Ивановны пропадал в пространстве, хотя болтала она в это время без умолку. (И. А. Бунин)

2.Лицо Александра Ивановича сохраняло нейтральность, но руки его бесцельно шарили по столу, как у слепого. (И. Ильф, Е. Петров)

3. [Мармеладов] стукнул себя кулаком по лбу, стиснул зубы, закрыл глаза и крепко оперся локтем о стол. Но через минуту лицо его вдруг изменилось, и с каким-то напускным лукавством и выделанным нахальством он взглянул на Раскольников, засмеялся и проговорил: - А сегодня у Сони был, на похмелье ходил просить! Хе, хе, хе! (Ф. М. Достоевский)

4. Разговаривая, он, как на пружинах, подсакивал на диване, оглушительно и беспричинно хохотал, быстро-быстро потирал от удовольствия руки, а когда и этого оказывалось недостаточно для выражения его восторга, бил себя ладонями по коленкам, смеясь до слез. (Б. Пастернак)

5. Его желтая барабанная пятка выбивала по чистому полу тревожную дробь. (И. Ильф, Е. Петров)

6. Как только присяжные уселись, председатель сказал им речь об их правах и ответственности. Говоря свою речь, председатель постоянно переменил позу: то облакачивался на левую, то на правую руку, то на спинку, то на ручки кресел, то уравнивал края бумаг, то гладил разрезной нож, то ошупывал карандаш. (Л. Н. Толстой)

7. Невольно я подняла голову и прямо напротив увидела две руки, каких мне еще не приходилось видеть: они вцепились друг в друга, точно разъяренные звери, и в неистовой схватке тискали и сжимали друг друга, так что пальцы издавали сухой треск, как при раскалывании ореха. (С. Цвейг)

8. Ты запрокидываешь голову — Затем, что ты гордец и враль... (М. Цветаева)

9. Польшаев удивительно быстро моргал глазами и так энергично потирал руки, будто бы хотел трением добыть огонь по способу, принятому среди дикарей Океании. (И. Ильф, Е. Петров)

10. Вазир-Мухтар смотрел спокойно, с неопределенно сосредоточенностью, как бы мимо глаз евнуха или сквозь него. (Ю. Тынянов)

3 Речевое воздействие в профессиональной деятельности

3.1 Задание: по предложенным примерам определить прием воздействия:

1. Что дозволено Юпитеру, не дозволено быку – *общеизвестные, банальные истины*

2. Я могу быть удовлетворен только при изменении вашей позиции - *варьирующий повтор*

3. Замечательная прическа! Кто так тебя хорошо подстриг? – *комплимент*
4. Мы можем подписать этот договор сегодня или после окончания конференции – *альтернатива*
5. У нас было столько проблем с реорганизацией, но после того как появились вы, все будет хорошо – *Контраст*
6. Ну подумайте, а если бы и с вами так поступили? – *солидарность*
7. Иван Петрович, Александр – наш лучший менеджер – *положительное именование*
8. В конце концов, точность выполнения договора – репутация фирмы – *скрытая угроза*
9. От великого до смешного один шаг - *общеизвестные, банальные истины*
10. Детское питание Агуша рекомендовано специалистами института питания РАМН – *указание на авторитет*
11. Часто люди ошибаются, доверяя первому впечатлению - *общеизвестные, банальные истины*

3.2 Тренинг «Просмотр видео с примерами, определение приема манипуляции в общении».

По итогам выполнения заданий проводится рефлексия.

4 Социокультурные и этические особенности деловых коммуникаций

4.1 Упражнение «Зеркало»

Цель: отработка навыков подстройки к партнеру по общению.

Инструкция: «Сейчас вам предлагается выполнить несколько несложных заданий, вернее сымитировать их выполнение. Для первого выполнения потребуется 2 участника».

Пара участников выходит вперед. Один из них – исполнитель, а другой – его зеркальное отражение, подражающее всем движениям исполнителя. Остальные участники группы – зрители, они наблюдают за игрой пары и выставляют партнеру, играющему роль зеркала, оценку за артистизм. Затем партнеры в паре меняются ролями. Пары по очереди меняются, таким образом, перед группой выступают все ее участники. Каждый выступает в двух ролях: в роли исполнителя и в роли зеркала. Каждый выполняет по 2 действия. Группа оценивает актеров, играющих роль зеркала, по пятибалльной системе. Затем оценки всех участников суммируются, и каждый сможет узнать об успешности своей работы в роли зеркала. Обсудить, как себя чувствовали участники в разных ролях, удобно ли им было быть зеркалом и отображать чужие действия.

Предлагаемые действия: пришить пуговицу, погладить белье, испечь пирог, собраться в дорогу, зашнуровать ботинки, выступить в цирке, помыть голову, подмести пол, убрать в комнате, нарисовать картину, посадить картошку, приготовить салат...действия могут добавляться в зависимости от количества участников.

Обсуждение. Каким образом умение подстраиваться под собеседника влияет на качество выполнения профессиональной деятельности HR-менеджера? Что необходимо для того, чтобы как можно быстрее «сработаться» с тем или иным человеком?

4.2 Упражнение «Интервью»

Цель: отработка навыков установления контакта, анализа особенностей и поведения собеседника.

Группа предварительно разбивается на пары по случайному признаку.

Инструкция: «В течение трех минут вы должны взять друг у друга интервью. Затем вы будете рассказывать группе, что узнали нового о своем партнере по общению и добавите один ложный факт. Остальные должны внимательно слушать и найти ошибку».

Обсуждение:

- Какие чувства вы испытывали, когда задавали вопросы? Когда отвечали на них?
- Что помогло вам расположить собеседника к себе, настроить его на искренние ответы?
- Каким образом вы определяли, что в рассказе о человеке правда, а что нет?

4.3 Упражнение «Как я контролирую свои эмоции: гнев, тревогу, ненависть и др.»

Цель: отработка навыков взаимодействия в коллективе.

Содержание. Группа делится на пары. Участники по очереди рассказывают друг другу:

- какие эмоции они испытывают чаще всего;
- с какими эмоциями им легко справляться, а с какими трудно;
- как они контролируют себя тогда, когда необходимо сдерживать свои эмоции;
- насколько это им удается;
- какие навыки они бы хотели приобрести, чтобы лучше контролировать свои отрицательные эмоции.

По сигналу преподавателя участники меняются местами и ролями.

Обсуждение:

- Что в поведении слушающего помогало, а что затрудняло рассказ?
- Насколько точно были подведены итоги вашего сообщения?
- Что было трудным при выполнении данного задания?
- Какие приемы можно использовать, чтобы слушание было эффективным.

4.4 Упражнение. «Беседа с сотрудником».

Цель: отработка навыков активного слушания в процессе деловой коммуникации.

Содержание. Группа делится на пары. Один играет роль недовольного, сотрудника, другой – HR-менеджера. Задача: выяснить причину конфликтной ситуации, предложить способы ее разрешения на основе применения приемов активного слушания.

Обсуждение:

- Что в поведении слушающего помогало, а что затрудняло рассказ?
- Насколько точно были подведены итоги вашего сообщения?
- Что было трудным при выполнении данного задания?
- Какие приемы можно использовать, чтобы слушание было эффективным?

3 Самостоятельная работа

3.1 Цели и задачи самостоятельной работы студентов

Целью самостоятельной работы студентов является овладение знаниями правил деловой коммуникации и принципов этики делового общения, умениями и навыками использования методов, приемов и средств коммуникации с учетом специфики ситуаций и аудитории.

Задачами самостоятельной работы студентов являются:

- систематизация и закрепление полученных теоретических знаний и практических умений студентов;
- углубление и расширение теоретических знаний;
- формирование умений использовать нормативную, правовую, справочную документацию и специальную литературу;
- развитие познавательных способностей и активности студентов: творческой инициативы, самостоятельности, ответственности и организованности;
- формирование самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации;
- использование материала, собранного и полученного в ходе самостоятельных занятий на семинарах, на практических занятиях, для эффективной подготовки к итоговым зачетам и экзаменам.

Самостоятельная работа студентов способствует развитию самостоятельности, ответственности и организованности, творческого подхода к решению проблем учебного и профессионального уровня.

3.2 Формы самостоятельной работы:

- индивидуальное занятие (домашние занятия);
- конспектирование лекций;
- получение консультаций для разъяснений по вопросам изучаемой дисциплины;
- подготовка к практическим занятиям, проводимым с использованием активных форм обучения (дискуссия).

Для закрепления и систематизации знаний, при самостоятельной работе обучающегося используется:

- чтение текста (учебника, первоисточника, дополнительной литературы);
- конспектирование литературы;
- работа со словарями и справочниками;
- исследовательская работа;
- использование аудио- и видеозаписи;

- работа с электронными информационными ресурсами и ресурсами Internet;
- работа с конспектами лекции (обработка текста; составление плана и тезисов ответа; ответы на контрольные вопросы);
- подготовка докладов к выступлению на конференциях ТУСУР;
- работа с компьютерными программами;
- подготовка к сдаче зачета и экзамена.

3.3 Вопросы на самоподготовку:

1. Классификация деловых коммуникаций.
2. Условия и ограничения деловой коммуникации.
3. Официально-деловой стиль.
4. Особенности электронных деловых писем.
5. Пресс-конференция.
6. Общие и частные функции речи.
7. Типы высказываний.
8. Виды вопросов.
9. Слушание в деловой коммуникации.
10. Помехи слушанию.
11. Ложь и манипуляции в деловой коммуникации.
12. Виды и правила критики в деловом общении.
13. Психологические барьеры установки.
14. Окружающая среда как фактор барьера коммуникаций.

4. Тестовые задания

1. Специфической чертой деловой коммуникации является...

- 1) неформальность
- 2) • регламентированность
- 3) сотрудничество
- 4) горизонтальность

2. Официально-деловой стиль подразумевает...

- 1) позитивный тон изложения
- 2) экспрессивный тон изложения
- 3) • нейтральный тон изложения
- 4) витиеватый тон изложения

3. Деловая коммуникация не предполагает...

- 1) предметно-целевое содержание общения
- 2) • отсутствие ограничения
- 3) коммуникативный контроль
- 4) обязательность контактов

4. Деловые коммуникации основаны на...

- 1) • формальности
- 2) свободном формате
- 3) конфронтации
- 4) диалогичности

5. Официально-деловой стиль подразумевает...

- 1) композиционное разнообразие содержания письма
- 2) исключительно позитивный тон изложения
- 3) возможность толкования в зависимости от контекста
- 4) • лаконичность формулировок

6. В устной форме деловых коммуникаций...

- 1) • используются возможности интонации
- 2) не используется книжная и разговорная лексика
- 3) используют длинные предложения с осложненной структурой
- 4) не применяются вербальные средства

7. К моральным принципам переговоров относится...

- 1) • категорический императив истины
- 2) главное – дело принципа
- 3) своя позиция – единственно верный вариант
- 4) все средства достижения цели хороши

8. Самая сложная аудитория для публичной речи...

- 1) агрессивная
- 2) эмоциональная
- 3) • индифферентная
- 4) поддерживающая

9. При рациональном стиле ведения переговоров...
- 1) участники – это друзья
 - 2) • применяются объективные критерии
 - 3) главное – не доверять друг другу
 - 4) участники настаивают на своей позиции
10. Деловое совещание – это...
- 1) • способ открытого коллективного обсуждения проблем группой специалистов
 - 2) общение между людьми с целью выявления разногласий
 - 3) процесс взаимосвязи и взаимодействия, в ходе которого происходит обмен информацией и опытом
 - 4) столкновение мнений, разногласия по каким-либо вопросам
11. Конформистский тип в деловом общении...
- 1) пытается утвердить себя среди других
 - 2) действует, не думая о последствиях
 - 3) • старается быть как все
 - 4) не терпит к другим
12. Моральный принцип, предписывающий желание помочь другим...
- 1) эмпатия
 - 2) • альтруизм
 - 3) толерантность
 - 4) честолюбие
13. На какой нравственной ценности основана в деловой этике недопустимость вмешательства в дела конкурентов, ущемление их интересов?
- 1) • свободе
 - 2) равенстве
 - 3) честности
 - 4) справедливости
14. Сложившееся у окружающих мнение о нравственном облике личности или коллектива, основанное на его предшествующем поведении и выражающееся в признании его заслуг, называется...
- 1) имидж
 - 2) престиж
 - 3) популярность
 - 4) • репутация
15. Что должно лежать в основе служебных контактов?
- 1) • интересы дела
 - 2) личная выгода
 - 3) взаимный интерес
 - 4) собственные амбиции
16. Что такое эмпатия?
- 1) способность быть самим собой в контактах с другими людьми
 - 2) конкретность – умение говорить о своих конкретных переживаниях,

- мнениях, действиях, готовность отвечать однозначно на вопросы
- 3) • умение видеть мир глазами других, понимать его так же, как они
- 4) инициативность – способность «идти вперед», устанавливать контакты, готовность братья за какие-то дела в ситуации
17. Чтобы повлиять на личные отношения сотрудников, руководитель должен...
- 1) • определить цели взаимоотношений
- 2) лично вмешаться в отношения
- 3) ограничить развитие отношений
- 4) не вмешиваться в отношения
18. Что такое деловое письмо?
- 1) выражение уважительного отношения к другим людям
- 2) выполнение данных обещаний и взятых обязательств в любой форме
- 3) • документ, применяемый для связи, передачи информации на расстояние между двумя корреспондентами
- 4) процесс взаимосвязи и взаимодействия, в ходе которого происходит обмен информацией и опытом
19. Ориентация на совершенствование отношений в трудовом коллективе, на развитие коллективных форм организации труда – это основные направления...
- 1) развития трудового коллектива
- 2) повышения эффективности труда работников
- 3) управленческой деятельности
- 4) • взаимодействия при деловом общении
20. В деловой этике осознание ценности личности своего партнера или подчиненного, умение придерживаться в общении с ним этических норм предполагает наличие...
- 1) • тактичности и деликатности
- 2) простоты и общительности
- 3) свободы и справедливости
- 4) честности и отзывчивости

5. Список литературы для самостоятельного изучения

Основная литература

1. Деловые коммуникации: учебное пособие для вузов / Е. И. Кривокоора. - М. : ИНФРА-М, 2013. - 192 с. - (Высшее образование. Бакалавриат). - Библиогр.: с. 180-187. - ISBN 978-5-16-004277-0: Библиотека ТУСУР.
2. Деловые коммуникации: Учебное пособие / Емельянова Е. А. - 2014. 122 с.: Научно-образовательный портал ТУСУР, <https://edu.tusur.ru/publications/4572>

Дополнительная литература

1. Измайлова, М. А. Деловое общение : учебное пособие / М. А. Измайлова . - М. : Дашков и К°, 2008. - 250[2] с. : ил., табл. - Библиогр.: с. 182-184. - ISBN 978-5-91131-593-1.: Библиотека ТУСУР,
2. Психология и этика делового общения : Учебник для вузов / В. Ю. Дорошенко [и др.]; ред. : В. Н. Лавриненко. - 5-е изд., перераб. и доп. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2007. - 415[1] с. : ил., табл. - (Золотой фонд российских учебников). - Библиогр.: с. 409-411. - ISBN 978-5-238-01050-2. : Библиотека ТУСУР.
3. Титова Л. Г. Деловое общение: теория, практика, технологии : Учебное пособие для вузов / Л. Г. Титова. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2006. - 271[1] с. : ил. - (SUB ROSA: Конфиденциальность, доверительность, честность). - Библиогр.: с. 267-269. - ISBN 5-238-00919-4 : 105.00 р. : Библиотека ТУСУР.
4. Эффективное деловое общение : популярное издание / Р. Дж. Николс [и др.]; пер. И. Ларионова. - М. : Альпина Бизнес Букс, 2006. - 192 с. - (Классика Harvard Business Review). - Пер. с англ. - Предм. указ.: с. 188-190. - ISBN 5-9614-0224-X : 319.00 р. : Библиотека ТУСУР.