

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ПО ОБРАЗОВАНИЮ  
ГОУ ВПО «САМАРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
Филологический факультет  
Кафедра русского языка

ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ

Методические рекомендации

Самара  
Издательство «Самарский университет»  
2010

*Печатается по решению Редакционно-издательского совета  
Самарского государственного университета*

Методические рекомендации по курсу «Деловое общение» предназначены для студентов 4 курса д/о филологического факультета и содержат планы практических занятий (включая вопросы, задания и рекомендуемую литературу по изучаемой теме), темы для докладов студентов и вопросы к зачету. Задания предлагаются с опорой на учебное пособие «Деловое общение: Практикум» (Самара, 2010) Е.А. Барашкиной и Н.А. Чернявской. Пособие может быть использовано также на занятиях по курсу «Деловое общение» для студентов-филологов заочного отделения.

**Составители**      канд. филол. наук Е.А. Барашкина,  
                              канд. филол. наук Н.А. Чернявская

**Рецензент**         канд. филол. наук О.А. Усачева

## ПЛАНЫ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

### Занятие 1. Деловое общение как восприятие

**I. Темы для выступлений студентов:** 1-6 (см. с.10).

**II. Вопросы для обсуждения:**

1. Охарактеризуйте перцептивную фазу делового общения.
2. Какие эффекты межличностного восприятия вам известны?
3. Какие факторы влияют на формирование первого впечатления?
4. Назовите составляющие имиджа делового человека?

Охарактеризуйте техники формирования вербального имиджа.

5. Какие психологические механизмы действуют в сфере восприятия и познания деловых партнеров, в чем заключается их специфика?

6. Какова роль стереотипов в восприятии и понимании других людей?

**III. Задания из Практикума по деловому общению:** 1-13<sup>1</sup>.

**IV. Литература:**

1. Андреева, Г.М. Социальная психология / Г.М. Андреева. – М., 2008.
2. Мальханова, И.А. Деловое общение: Учебное пособие / И.А. Мальханова. – М., 2007.<sup>2</sup>
3. Ковальчук, А.С. Основы имиджологии и делового общения / А. С. Ковальчук. – Ростов н /Д., 2007.
4. Панасюк, А.Ю. Формирование имиджа: стратегия, психотехника, психотехнологии / А.Ю. Панасюк. – М., 2008.
5. Панфилова, А.П. Имидж делового человека / А.П. Панфилова. – СПб., 2007.
6. Скаженик, Е.Н. Практикум по деловому общению / Е.Н. Скаженик. – Таганрог, 2006.

### Занятие 2. Деловое общение как коммуникация. Эффективность общения

**I. Темы для выступлений студентов:** 7-10.

**II. Вопросы для обсуждения:**

1. Назовите критерии эффективности деловой коммуникации.
2. Какие требования предъявляются к вербальной стороне делового общения?
3. Какие коммуникативные барьеры возникают в процессе делового общения? Каковы причины их возникновения? Назовите способы преодоления коммуникативных барьеров.
4. Какие проблемы вертикальной и горизонтальной коммуникации существуют в деловом мире?

---

<sup>1</sup> Здесь и далее ссылка на пособие: Барашкина Е.А., Чернявская Н.А. Деловое общение: практикум. Самара, 2010.

<sup>2</sup> Данное учебное пособие в качестве основного рекомендуется для подготовки ко всем практическим занятиям.

**III. Задания из Практикума по деловому общению:** на усмотрение преподавателя (раздел «Деловое общение как коммуникация»).

**IV. Литература:**

1. Андреев, В.И. Деловая риторика / В.И. Андреев. – М., 1995.
2. Володина, Л.В. Деловое общение и основы теории коммуникации / Л.В. Володина, О.К. Карпухина // <http://dvo.sut.ru/libr/sotciolo/volod/>.
3. Панфилова, А.П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности / А.П. Панфилова. – СПб., 2001.
4. Почепцов, Г.Г. Теория коммуникации / Г.Г. Почепцов. – М., 2009.
5. Титова, Л.Г. Деловое общение / Л.Г. Титова. – М., 2008.
6. Эффективное деловое общение. – М., 2006.

**Занятие 3. Умение говорить, слушать, спрашивать и отвечать**

**I. Темы для выступлений студентов:** 11-14.

**II. Вопросы для обсуждения:**

1. Каковы основные принципы построения публичной речи?
2. Как научиться устанавливать контакт с аудиторией во время публичного выступления? Какие приемы эффективного реагирования на агрессивную, недоброжелательную или невозмутимую аудиторию вы знаете?
3. Что, на ваш взгляд, означает «умение слушать»? Что дает людям это умение? Назовите ошибки слушателей. Охарактеризуйте мужской и женский стили слушания.
4. Охарактеризуйте роль вопросов в деловой коммуникации. Как отвечать на некорректные вопросы?

**III. Задания из Практикума по деловому общению:** на усмотрение преподавателя (раздел «Деловое общение как коммуникация»).

**IV. Литература:**

1. Андреев, В.И. Деловая риторика / В.И. Андреев. – М., 1995.
2. Баева, О. А. Ораторское искусство и деловое общение / О.А. Баева. – М., 2003.
3. Баннерман, Л. Искусство общения: Новые деловые контакты за 90 минут / Л. Баннерман. – М., 2008.
4. Беркли-Аллен, М. Забытое искусство слушать / М. Беркли-Аллен. – СПб., 1997.
5. Зарецкая, И. И. Устная речь в деловом общении / И. И. Зарецкая, А. М. Бруссер, М. П. Оссовская. – М., 2009.
6. Кузнецов, И. Н. Бизнес-риторика / И.Н. Кузнецов. – М., 2007.
7. Сергеечева, В. Как говорить убедительно / В. Сергеечева. – СПб., 2002.
8. Скаженик, Е.Н. Практикум по деловому общению / Е.Н. Скаженик. – Таганрог, 2006.

## **Занятие 4. Критика и комплименты в деловой сфере**

**I. Темы для выступлений студентов: 15-17.**

**II. Вопросы для обсуждения:**

1. Считаете ли вы критику эффективным средством делового взаимодействия?
2. При каких формах деловой коммуникации уместна критика? При каких формах деловой коммуникации критика неуместна? Почему?
3. Какие виды критики вы знаете? Какова их роль в деловом общении?
4. Как критиковать «правильно» и как реагировать на критику?
5. Нужны ли комплименты в деловом общении? В чем заключается искусство произносить комплименты и отвечать на них?

**III. Задания из Практикума по деловому общению: 79-90.**

**IV. Литература:**

1. Емельянов, С.М. Практикум по конфликтологии / С.М. Емельянов. – СПб., 2009.
2. Панфилова, А.П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности / А.П. Панфилова. – СПб., 2001.
3. Скаженик, Е.Н. Практикум по деловому общению / Е.Н. Скаженик. – Таганрог, 2006.

## **Занятие 5. Виды делового общения. Беседа и переговоры**

**I. Темы для выступлений студентов: 18-22.**

**II. Вопросы для обсуждения:**

1. Какие виды делового общения вы знаете? Назовите общие для них этапы делового взаимодействия.
2. Какие характерные черты присущи деловой беседе? Какие функции она выполняет?
3. Какова структура переговорного процесса? В чем заключаются сходство и различия деловой беседы и переговоров?
4. Охарактеризуйте стили коммуникативной стратегии ведения переговоров.
5. Как соотносятся понятия «дискуссия», «полемика» и «спор»?
6. Считаете ли вы спор эффективной формой деловой коммуникации? Почему?

**III. Задания из Практикума по деловому общению:** на усмотрение преподавателя (разделы «Деловое общение как коммуникация», «Деловое общение как взаимодействие»).

**IV. Литература:**

1. Андреев, В.И. Деловая риторика / В.И. Андреев. – М., 1995.
2. Андреев, В.И. Конфликтология: искусство спора, ведения переговоров, разрешение конфликтов / В.И. Андреев. – М., 1995.
3. Ментцель, В. Деловой разговор с сотрудниками как инструмент управления / В. Ментцель. – М., 2006.

4. Митрошенков, О.А. Эффективные переговоры: Практическое пособие для деловых людей / О.А. Митрошенков. – М., 2000.
5. Морозов, А.В. Деловая психология / А.В. Морозов. – М., 2005.
6. Резник, С. Г. Всегда выигрывай деловые переговоры / С.Г. Резник. – Ростов н/Д., 2006.
7. Романов, А.А. Грамматика деловых бесед / А.А. Романов. – Тверь, 1995.
8. Фишер, Р. Переговоры без поражения / Р. Фишер, У. Юри, Б. Пэттон. – М., 2006.

## **Занятие 6. Способы воздействия на делового партнера. Убеждение**

### **I. Темы для выступлений студентов: 23-26.**

### **II. Вопросы для обсуждения:**

1. Назовите способы коммуникативного воздействия на партнера. В чем заключается специфика каждого из них?
2. Какие современные психотехнологии убеждающего воздействия вам известны?
3. Какие существуют и как проявляются в деловом общении способы психологической защиты?
4. Вспомните случаи, когда вам удалось убедить другого человека согласиться с вашей точкой зрения, и (или) случаи, когда вы изменили свою собственную точку зрения в результате убеждения. Что способствовало эффективности убеждения? Часто ли вам удавалось убедить другого человека? Часто ли переубеждают вас? С чем это связано?

### **III. Задания из Практикума по деловому общению: 91-101.**

### **IV. Литература:**

1. Панасюк, А.Ю. Психология риторики: теория и практика убеждающего воздействия / А.Ю. Панасюк. – Ростов н/Д., 2007.
2. Стернин, И.А. Введение в речевое воздействие / И.А. Стернин. – Воронеж, 2001.
3. Скаженик, Е.Н. Практикум по деловому общению / Е.Н. Скаженик. – Таганрог, 2006.
4. Титова, Л.Г. Деловое общение / Л.Г. Титова. – М., 2008.
5. Шейнов, В.П. Искусство убеждать / В.П. Шейнов. – М., 2002.

## **Занятие 7. Манипулятивное общение**

### **I. Темы для выступлений студентов: 27-31.**

### **II. Вопросы для обсуждения:**

1. Какое общение называется манипулятивным? Каковы его принципы?
2. Назовите основные виды манипуляций и способы их нейтрализации.
3. Приведите примеры ситуаций, в которых вы манипулировали другими людьми, и ситуаций, в которых сами оказывались объектом

манипуляций. Дайте краткий анализ этих ситуаций с точки зрения эффективности общения и с точки зрения этики.

4. Несколько бытовых или деловых ситуаций, в которых вы принимали непосредственное участие, проанализируйте с точки зрения транзактного анализа (определите роль каждого участника – родитель, взрослый, ребенок). Оцените эффективность общения в каждом случае. Каких ошибок и как именно можно было бы избежать?

### **III. Задания из Практикума по деловому общению: 135-140.**

#### **IV. Литература:**

1. Берн, Э. Игры, в которые играют люди. Психология человеческих взаимоотношений; Люди, которые играют в игры. Психология человеческой судьбы / Э. Берн. – СПб., 1992.

2. Вагин, И.О. Уроки психологической защиты. Не позволяйте собой манипулировать / И. О. Вагин. – СПб., 2004.

3. Доценко, Е.Л. Психология манипуляции: феномены, механизмы и защита / Е.Л. Доценко. – СПб., 2003.

4. Михайлюк, Е.Б. Психология влияния / Е.Б. Михайлюк. – Ростов на /Д., 2003.

5. Осипова, А.А. Манипуляции в общении: умей сказать «нет»! / А. А. Осипова. – Ростов н /Д., 2005.

6. Панкратов, В.Н. Манипуляции в общении и их нейтрализация / В.Н. Панкратов. – М., 2001.

7. Скаженик, Е.Н. Практикум по деловому общению / Е.Н. Скаженик. – Таганрог, 2006.

## **Занятие 8. Конфликт**

### **I. Темы для выступлений студентов: 32-35.**

#### **II. Вопросы для обсуждения:**

1. Что такое конфликт? Какую структуру имеет конфликтная ситуация?

2. Какие типы конфликтов характерны для деловой сферы?

3. Какие речевые тактики могут выступать в функции конфликтогенов?

4. Какие типы конфликтных личностей выделены в науке, как с ними взаимодействовать?

5. Назовите и охарактеризуйте стратегии поведения партнеров в конфликтной ситуации.

6. Какие факторы влияния на делового партнера возможны в конфликтной ситуации?

7. Расскажите о возможных способах преодоления и предупреждения конфликтов.

8. Вспомните деловую и бытовую конфликтную ситуацию в вашей жизни. Назовите их причины. Какие чувства вы испытывали до, во время и после конфликта? Какие речевые тактики использовали? Удалось ли решить проблему? Можно ли было предотвратить конфликт? Каким образом? Какие ошибки допустили стороны в общении?

9. Каков ваш стиль поведения в конфликте? Как вы его оцениваете? Возможно ли его изменить?

**III. Задания из Практикума по деловому общению: 141-148.**

**IV. Литература:**

1. Андреев, В.И. Конфликтология: искусство спора, ведения переговоров, разрешение конфликтов / В.И. Андреев. – М., 1995.

2. Гусева, А.С. Конфликт: структурный анализ, консультативная помощь, тренинг / А.С. Гусева, В.В. Козлов. – М., 1997.

3. Емельянов, С.М. Практикум по конфликтологии / С.М. Емельянов. – СПб., 2009.

4. Козлов, В.В. Управление конфликтом / В.В. Козлов, А.А. Козлова. – М., 2006.

### **Занятие 9. Гендерные аспекты деловой коммуникации**

**I. Темы для выступлений студентов: 36-39.**

**II. Вопросы для обсуждения:**

1. Охарактеризуйте психологические и коммуникативные особенности мужского поведения.

2. Охарактеризуйте психологические и коммуникативные особенности женского поведения.

3. В чем заключаются и как решаются проблемы «гендерной коммуникации» в деловой сфере?

4. Что представляют собой мужской и женский тип лидерства?

**III. Задания из Практикума по деловому общению: 59, 106.**

**IV. Литература:**

1. Гендерная психология: Практикум / под ред. И.С. Клециной. – СПб., 2009.

2. Стернин, И.А. Общение с мужчинами и женщинами / И.А. Стернин. – Воронеж, 2001.

3. Скаженик, Е.Н. Практикум по деловому общению / Е.Н. Скаженик. – Таганрог, 2006.

### **Занятие 10. Документационное обеспечение делового общения**

**I. Темы для выступлений студентов: 40-43.**

**II. Вопросы для обсуждения:**

1. Какие разновидности деловой документации вам известны? Каковы их содержательные и языковые особенности?

2. Какие изменения коснулись нормы официально-деловой речи за последние несколько лет?

3. Какие типы делового письма вы знаете и используете в деловой практике?

**III. Задания из Практикума по деловому общению: 150-152.**



#### **IV. Литература:**

1. Веселов, П.В. Аксиомы делового письма: культура делового общения и официальной переписки / П.В. Веселов. – М., 1993.
2. Деловое письмо / сост. И.Н. Кузнецов. – М., 2006.
3. Кирсанова, М.В. Деловая переписка / М. В. Кирсанова, Н. Н. Анодина, Ю. М. Аксенов. – М., 2008.
4. Колтунова, М.В. Деловое общение. Нормы. Риторика. Этикет / М.В. Колтунова. – М., 2005.
5. Мосеев, Р.Н. Современное документоведение / Р.Н. Мосеев. – М., 2007.
6. Рахманин, Л.В. Стилистика деловой речи и редактирование служебных документов / Л.В. Рахманин. – М., 1997.

## ТЕМЫ ДЛЯ РЕФЕРАТОВ (ДОКЛАДОВ)

1. Проблемы восприятия человека человеком.
2. Научна ли физиогномика (наука о «чтении» по лицам)?
3. Психотипы партнеров. Знание психотипов как возможность определения стратегии и тактики коммуникативного процесса.
4. Психогеометрические типы личности.
5. Жесты и мимика в коммуникативном процессе.
6. Организация пространственной среды в деловой коммуникации.
7. Типы коммуникабельности людей. Особенности общения с ними.
8. Речевые техники, помогающие понять собеседника и наладить с ним контакт.
9. Основные нарушения процесса коммуникации в деловом общении.
10. Коммуникативные барьеры. Совместимость и ее принципы.
11. Умение слушать. Ошибки слушателей.
12. Искусство спрашивать и отвечать.
13. Мастерство публичного выступления.
14. Виды аудиторий слушателей и эффективный подход к каждой.
15. Критика и комплименты в общении: их плюсы и минусы.
16. Теория личности З. Фрейда и ее роль в деловом общении.
17. Психика индивида в концепции К. Юнга, ее реализация в практике делового общения.
18. Примеры деловых бесед; ошибки их участников.
19. Как убедить другого человека?
20. Эффективен ли спор?
21. Деловой этикет.
22. Этика делового телефонного разговора.
23. Специфика межличностного взаимодействия в контексте делового общения.
24. Стратегии взаимодействия деловых партнеров (сотрудничество, соперничество, компромисс, приспособление, избегание).
25. Поведение человека в группе. Психология толпы.
26. Лидерство в рабочей группе. Типы лидеров.
27. Факторы и виды психологического влияния в деловом общении.
28. Способы психологической защиты и их роль в деловом общении.
29. Манипуляции в общении: психологический и этический аспект. Мишени манипуляций.
30. Технические методы и приемы манипулирования. Психологическая и лингвистическая защита от манипуляций.
31. Лингвистика лжи.
32. Признаки конфликтной личности. Как с ней общаться?
33. Примеры бытовых конфликтов и пути их разрешения.
34. Примеры деловых конфликтов и пути их разрешения.
35. Предупреждение конфликтов: миф или реальность?
36. Особенности коммуникативного поведения женщин.

37. Особенности коммуникативного поведения мужчин.
38. Имидж деловой женщины.
39. Имидж делового мужчины.
40. Нормы современного делового письма.
41. Традиции делового письма в дореволюционной России.
42. История делового документа.
43. Динамика нормы в официально-деловой речи.

## **ВОПРОСЫ К ЗАЧЕТУ**

1. Общение, его структура, цели, функции. Виды общения.
2. Специфика делового общения.
3. Деловое общение как восприятие. Этапы процесса социального восприятия.
4. Эффекты межличностного восприятия.
5. Составляющие имиджа делового человека. Техники формирования имиджа.
6. Психологические механизмы восприятия и познания деловых партнеров.
7. Роль стереотипов в восприятии и понимании других людей.
8. Знание психотипов партнеров как возможность определения стратегии и тактики коммуникативного процесса.
9. Деловое общение как коммуникация. Требования, предъявляемые к вербальной стороне делового общения.
10. Невербальные средства общения, их функции.
11. Критерии эффективности коммуникаций. Потеря и искажение информации и способы ее восполнения в вербальном общении.
12. Коммуникативные барьеры, их сущность и причины возникновения. Преодоление коммуникативных барьеров.
13. Обратная связь. Роль слушающего в коммуникации. Виды слушания.
14. Сознательное / бессознательное и ложь в речевой коммуникации.
15. Критика как один из компонентов контактологии. Функции и виды критики.
16. Compliment и его функции в деловом взаимодействии.
17. Основные принципы построения публичной речи. Психологические особенности публичного выступления. Работа с аудиторией.
18. Специфика вертикальной и горизонтальной коммуникации в деловом мире.
19. Деловое общение как межличностное взаимодействие.
20. Иерархия взаимодействия деловых партнеров.
21. Создание благоприятного психологического климата в межличностном общении.

22. Трансактный анализ как взаимодействие через регулирование позиций (эго-состояний) участников общения (Э. Берн).
23. Способы коммуникативного воздействия на партнера.
24. Манипулирование, его психологическая и этическая стороны. Механизмы манипулятивного общения, его принципы.
25. Современные психотехнологии убеждающего воздействия. Приемы НЛП.
26. Типы модальностей партнеров. Особенности их поведения и взаимодействия с ними в деловом общении.
27. Взаимодействие и межличностные отношения в группе. Типы внутригруппового поведения.
28. Гендерный аспект коммуникативного поведения. Психологические и коммуникативные особенности поведения мужчин и женщин.
29. Конфликты в деловом общении. Типология конфликтов.
30. Типы конфликтных личностей и тактика взаимодействия с ними.
31. Стратегии поведения партнеров в конфликтной ситуации.
32. Предупреждение конфликтов.
33. Основные виды делового общения. Общие этапы делового взаимодействия.
34. Деловая беседа, её черты, цели и задачи, функции.
35. Деловые переговоры как самый ответственный и сложный вид делового общения.
36. Дискуссия, полемика, спор. Их эффективность. Технические приемы ведения полемики, психологические уловки.
37. Деловое общение по телефону. Цели, этапы, этикет.
38. Деловое общение и документоведение. Разновидности деловой документации.
39. Деловая переписка. Деловое письмо, его типы. Структура делового письма, речевые клише.
40. Деловой этикет как важнейшая сторона профессионального поведения.

## **МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ СТУДЕНТАМ ПО ОСВОЕНИЮ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ И ОРГАНИЗАЦИИ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ**

В ходе данного курса студенты слушают лекции и участвуют в обсуждении проблемных вопросов, существующих в сфере деловой коммуникации, на практических занятиях.

В процессе подготовки к занятиям студенты систематически работают с учебной, справочной и научной литературой, с ресурсами сети Интернет; анализируют проблемные ситуации, возникающие в сфере их собственной профессиональной (учебной) деятельности.

Студенты дневного и заочного отделений выполняют домашнюю контрольную работу в виде реферата по одной из предложенных тем (см. с.10) и выступают с сообщением по выбранной теме на практических занятиях. Подготовка контрольной работы является важным видом самостоятельного изучения студентами курса «Деловое общение» и является одной из форм текущего контроля знаний.

В процессе подготовки реферата должно быть проанализировано не менее пяти источников по данной теме для ее обзорного освещения. Кроме того, работа должна содержать обоснование своей точки зрения на ту или иную проблему, а также анализ примеров из собственной деловой (профессиональной или учебной) практики. При написании реферата, как и при изучении дисциплины в целом, необходимо учитывать ее прикладной характер, уметь ответить на вопросы, как, где и когда изучаемые теоретические положения и практические навыки могут быть использованы в будущей профессиональной деятельности.

Объем реферата 10-15 страниц печатного текста.

Устное выступление не должно превышать 10 минут, при выступлении разрешается пользоваться только тезисами объемом не более 1 страницы: студент должен говорить, а не читать письменный текст. Эти условия связаны с отработкой навыков публичного выступления. Все студенты участвуют в обсуждении докладов своих сокурсников.

На практических занятиях проводится также отработка навыков межличностного и группового взаимодействия в сфере деловых отношений. Поэтому большая часть времени уделяется активным методам обучения: деловым и ролевым играм, тренингам, анализу конфликтных ситуаций, составлению деловых документов и др.

Итоговый контроль проводится в виде зачета, который включает в себя проверку теоретических знаний и практических навыков в области делового общения, с учетом самостоятельной работы студентов, а также их активности на практических занятиях, готовности ставить и обсуждать актуальные проблемы курса.

## **ОБРАЗЕЦ ТИТУЛЬНОГО ЛИСТА РЕФЕРАТА**

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ПО ОБРАЗОВАНИЮ  
ГОУ ВПО «САМАРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

**Филологический факультет**

**Кафедра русского языка**

### **КОНТРОЛЬНАЯ РАБОТА**

**по дисциплине «Деловое общение»**

### **НОРМЫ СОВРЕМЕННОГО ДЕЛОВОГО ПИСЬМА**

**Выполнила  
студентка 4 курса з/о  
Иванова А.А.**

**Преподаватель  
к.ф.н. Барашкина Е.А.**

**Самара 2010**