

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего профессионального образования
«Забайкальский государственный университет»
(ФГБОУ ВПО «ЗабГУ»)

Институт социальных наук, психологии и педагогики
Факультет психолого-педагогический
Кафедра теории и методики дошкольного и начального образования

УЧЕБНЫЕ МАТЕРИАЛЫ **для студентов заочной формы обучения**

по дисциплине «Деловое общение»
дисциплины по выбору

для направления подготовки 44.03.01 «Педагогическое образование»
профиль «Начальное образование»

Общая трудоемкость дисциплины 72 часа, 2 зачетные единицы

Виды занятий	Распределение по семестрам в часах	Всего часов
	3 семестр	
1	2	3
Общая трудоемкость	72	72
Аудиторные занятия, в т.ч.:	8	8
лекционные (ЛК)	8	8
практические (семинарские) (ПЗ, СЗ)	-	-
лабораторные (ЛР)	-	-
Самостоятельная работа студентов (СРС)	64	64
Форма промежуточного контроля в семестре*	зачет	-
Курсовая работа (курсовой проект) (КР, КП)	-	-

Краткое содержание курса

№ п/п	Разделы дисциплины*	Содержание раздела
1	Введение. Психология личности	Психологические типы. Архетип. Структура личности. Психология деятельности и познавательных процессов. Индивидуально психологические качества личности. Референтная группа. Универсальные этические и психологические нормы и принципы.
2	Имидж делового человека	Понятие имиджа. Функции имиджа. Стереотип восприятия. Фирменный стиль. Проективность имиджа. Условные классификации имиджа. Личность и имидж. Правила формирования имиджа.
3	Служебная этика и служебный и этикет	Общие понятия об этикете. Этика и психология деловых бесед и переговоров. Заповеди делового общения. Профессиональная психология. Правила формирования имиджа.
4	Конфликт и конфликтные ситуации.	Этические нормы общения. Природа конфликта. Сущность конфликта. Типология стилей и стратегий поведения и разрешения конфликтов. Причины конфликтов.

Форма текущего контроля

Контрольная работа.

Вопросы к контрольной работе:

1. Что такое общение? Приведите определение понятия.
2. В каких формах осуществляется деловое общение?
3. Какие виды коммуникативных барьеров вы знаете? Каковы причины их возникновения?
4. Охарактеризуйте перцептивную форму общения.
5. Перечислите основные формы делового общения.
6. Сформулируйте функции невербального общения.
7. Что такое невербальная коммуникация? Приведите примеры.

8. Что такое риторика?
9. Каким образом, по вашему мнению, навыки риторики могут влиять на процесс установления деловых отношений на различных уровнях?
10. Какими средствами можно сделать свою речь более выразительной?
11. Какими основными правилами необходимо руководствоваться при проведении деловых переговоров?
12. Что необходимо знать для избежания конфликтной ситуации в коллективе? Приведите пример конкретной ситуации из своего опыта деловых взаимоотношений.
13. Согласны ли вы с таким утверждением: чтобы расположить к себе людей, необходимо выполнять основное правило – *проявлять интерес к другим людям*?
14. В чем особенность тактильной системы невербального общения?
15. Существуют ли общие нормы в невербальных средствах общения для различных культур?
16. Раскройте сущность принципов делового общения.

Другие формы текущего контроля

Тест (см. приложение 1).

Контрольная работа

Вопросы к контрольной работе

1. Что такое общение? Приведите определение понятия.
2. В каких формах осуществляется деловое общение?
3. Какие виды коммуникативных барьеров вы знаете? Каковы причины их возникновения?
4. Охарактеризуйте перцептивную форму общения.
5. Перечислите основные формы делового общения.
6. Сформулируйте функции невербального общения.
7. Что такое невербальная коммуникация? Приведите примеры.
8. Что такое риторика?

9. Каким образом, по вашему мнению, навыки риторики могут влиять на процесс установления деловых отношений на различных уровнях?
10. Какими средствами можно сделать свою речь более выразительной?
11. Какими основными правилами необходимо руководствоваться при проведении деловых переговоров?
12. Что необходимо знать для избежания конфликтной ситуации в коллективе? Приведите пример конкретной ситуации из своего опыта деловых взаимоотношений.
13. Согласны ли вы с таким утверждением: чтобы расположить к себе людей, необходимо выполнять основное правило – *проявлять интерес к другим людям*?
14. В чем особенность тактильной системы невербального общения?
15. Существуют ли общие нормы в невербальных средствах общения для различных культур?
16. Раскройте сущность принципов делового общения.

Круглый стол «Образ современного педагога». Форма организации обмена мнениями студентов на тему, каким должен быть современный учитель начальных классов.

«Образ современного педагога»

Цель: изучение образа современного учителя начальных классов

Вопросы для обсуждения: Личностные качества современного педагога. Готовность современного педагога к профессиональной деятельности. Взаимоотношения с коллегами, родителями и детьми. Тактики поведения педагога в различных ситуациях. Качества личности, характеризующие педагога как профессионала. Внешний вид современного педагога. Современный педагог и общество.

Деловая игра «Управление персоналом. Кадровая политика организации»

Совместная деятельность группы студентов и преподавателя с целью решения учебных и профессионально-ориентированных задач путем игровой имитации принятия решений руководящих работников или специалистов в различных производственных ситуациях, осуществляемый по заданным правилам, получение навыков управления персоналом и их отработка; использование различных стратегий.

«Управление персоналом. Кадровая политика организации»

Цель: получение навыков управления персоналом и их отработка;
использование различных стратегий.

Этапы: 1 – й этап – четкое представление своей организации на начальном этапе; 2 – й этап-улучшение своего предприятия и повторное представление; развитие бизнеса; расширение штата; организация новых направлений; расширение круга деятельности (предприятия). По окончании деловой игры анализируются результаты, после чего проводится процедура подведения итогов игры для ее участников – обсуждение игры: результаты; особенности проведения; включенность и поведение участников; выявленные тенденции и проблемные зоны.

Форма промежуточного контроля: зачет.

Вопросы к зачету

1. Нравственная культура общества и личности.
2. Соотношение общечеловеческой этики и этики бизнеса.
3. Особенности развития этики бизнеса в России.
4. Деловое общение.
5. Формы делового общения.
6. Виды делового общения.
7. Манипулятивное поведение.
8. Деловая беседа. Фазы деловой беседы.
9. Конфликт.
10. Основные виды внутриличностных конфликтов.
11. Структура конфликта.

12. Переговоры.
13. Переговорные стили.
14. Стили общения.
15. Личные качества руководителя.
16. Границы лояльности по отношению к руководителю или учреждению.
17. Морально-этические проблемы межличностного общения.
18. Социально-ролевое и функциональное назначение деловой одежды.
19. Манера поведения.
20. Возможность благоприятного влияния на людей и ситуацию
21. Положительное впечатление другого человека
22. Корректность ведения телефонного разговора и деловой переписки
23. Языковые нормы делового общения в учреждениях социально-культурного сервиса и туризма.
24. Стил ь речи в учреждениях социально-культурного сервиса и туризма.
25. Прагматический, лингвистический, социолингвистический, культурологический факторы речи.
26. Официальная переписка.
27. Особенности языка служебных документов.

Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Основная литература:

1. Межличностное общение: Учебное пособие под ред. В. Н. Куницыной, Н. В. Казариновой. – СПб.: Питер, 2002. – 500 с.
2. Громова, Н.М. Деловое общение: [монография]/Н.М. Громова. – М.: Экономист, 2005. – 132 с.
3. Егоршин, А.П. Этика деловых отношений: учебное пособие / А.П. Егоршин, В.П. Распопов, Н.В. Шашкова. – Н.Новгород: НИМБ, 2005. – 404 с.
4. Зарецкая, Е.Н. Деловое общение: В 2 т. Т.1/Е.Н. Зарецкая. – М.: Дело, 2002. – 695 с.

5. Инджиев, А.А. Язык делового общения: легко и грамотно/А.А. Инджиев. – Ростов н/Д: Феникс, 2007. – 254 с.

6. Панфилова, А.П. Деловое общение в профессиональной деятельности. /А.П. Панфилова.– СПб: Знание, 2004. – 494 с.

Дополнительная литература:

1. Ковальчук, А.С. основы имиджологии и делового общения: учебное пособие/А.С. Ковальчук. – ростов н/Д: Феникс, 2004. – 251 с.

2. Колесникова, Н.Л. Деловое общение: Учебное пособие/Н.Л. Колесникова. – М.: Флинта. Наука. 2003. – 151 с.

3. Коноваленко М.Ю. Анализ причин поведения людей в ситуациях искажения информации // Психология и жизнь: Международный сборник научных трудов. Выпуск №4. – М.: РПО, МОСУ, РАГС, 2007. – С. 68-90.

4. Коноваленко М.Ю. Особенности поведения человека при трансляции неистинной информации // Экстремальные ситуации, конфликты, согласие: Материалы четвертой научно-практической конференции 27 ноября 2007 г. – М.: Академия Управления МВД РФ, ИС РАН, 2007. – С.122-133.

5. Красовский Ю.Д. Управление поведением в фирме. — М.: Инфра-М., 2007. — С. 279.

6. Коэн, Стивен искусство переговоров для менеджеров: пер.англ/Стивен Коэн. – М.: Гранд: Фаир пресс, 2003. – 286 с.

7. Никифорова Н.А. Статусные особенности восприятия подчиненными своих руководителей разного ранга //Актуальные проблемы развития практической психологии в России. – СПб.,2005. — Вып. 19.—С. 7-8.

8. Станиславский К.С. Работа актера над собой // Искусство разговаривать и получать информацию. – М., 1997. – С.218.

9. Сулимова Т.С. Социальная работа и конструктивное разрешение конфликтов. М., 2006.

10. Титова, Л.Г. Деловое общение: учебное пособие / Л.Г. Титова. – М.: Юнити, 2006. – 272 с.

11. Шеламова. Г.М. деловая культура и психология общения: Учебник / Г.М. Шеламова. – М.: Академия. 2004. – 159 с.

12. Этика и психология менеджмента: Учебное пособие. – Ростов н/Д: Феникс, 2002. – 383 с.

Ведущий преподаватель

Заведующий кафедрой

Итоговый тест «Деловое общение»

1. Деловое общение – это сложный многоплановый процесс развития контактов между людьми в...
 - a. служебной сфере
 - b. сфере общения
 - c. процессе взаимодействия
 - d. личном плане

2. Специфической особенностью Делового общения является...
 - a. неограниченность во времени
 - b. регламентированность
 - c. отсутствие норм и правил
 - d. разговор по душам

3. Деловой этикет включает в себя группы правил
 - a. нормы, взаимодействие равных по статусу
 - b. наставления, определенный контакт руководителя и подчиненного
 - c. требования руководителя к высшему управленческому звену
 - d. приказы подчиненного для руководителя

4. Установка контакта (знакомства) в Деловом общении предполагает
 - a. соблюдение нейтралитета
 - b. нарушение правил этикета
 - c. понимание другого человека
 - d. представление себя другому человеку

5. Служебные контакты должны строиться на...
 - a. партнерских началах
 - b. взаимном интересе
 - c. личной выгоде
 - d. корыстном интересе

6. По способу обмена информацией различают Деловое общение:
 - a. печатное
 - b. устное деловое общение
 - c. письменное
 - d. приказное

7. Устные виды Делового общения разделяются на...
 - a. монологические
 - b. групповые
 - c. письменные
 - d. печатные

8. Письменные виды Делового общения – это...
- a. отчет, справка
 - b. докладная, акт
 - c. объяснительные записки
 - d. многочисленные служебные документы
9. Переговоры - обсуждение с целью...
- a. приятного времяпрепровождения
 - b. заключение соглашения по какому-либо вопросу
 - c. выяснение отношений
 - d. навязывания своих условий сделки
10. Залог успеха деловой беседы проявляется через ее участников в...
- a. компетентности
 - b. тактичности и доброжелательности
 - c. грубости и резкости
 - d. конфликтности, возбудимости
11. Важным элементом Деловой беседы является умение...
- a. говорить
 - b. молчать
 - c. слушать
 - d. критиковать
12. Для уяснения проблемы при Деловом общении целесообразно задавать вопрос открытого типа, на который требуется ответ...
- a. развернутый
 - b. однозначный
 - c. двусмысленный
 - d. неопределенный
13. Наиболее распространенной формой Делового общения является...
- a. монолог
 - b. общение группой
 - c. диалоговое общение
 - d. молчание
14. Наиболее распространенной формой группового обсуждения Деловых (служебных) вопросов являются...
- a. пикники
 - b. совещания и собрания
 - c. тренинги
 - d. деловые игры

15. Главное требование культуры общения по телефону – это...
- краткость (лаконичность) изложения
 - длительность общения
 - четкость изложения
 - жесткость в разговоре
16. Деловые беседы и переговоры осуществляются в форме...
- невербальной
 - вербальной
 - рефлексивной
 - нерефлексивной
17. Деловые беседы часто проходят...
- на улице
 - в формальной обстановке
 - в общественном транспорте
 - в неформальной обстановке
18. Деловая беседа может...
- предварять переговоры
 - вредить переговорам
 - быть их составной частью
 - способствовать конфликтной ситуации
19. Первым этапом переговорного процесса может быть...
- ультиматум
 - ознакомительная встреча (деловая беседа)
 - обсуждение претензий
 - встреча экспертов
20. Общаясь через переводчика, необходимо соблюдать следующие правила...
- сопровождать речь поговорками
 - говорить медленно, четко формулируя мысли
 - говорить большой объем материала
 - учитывать реакцию партнеров
21. Владение навыками Делового общения является необходимым для будущих деловых людей
- менеджеров
 - воспитателей детского сада
 - обходчиков путей
 - экономистов
22. Общение всегда есть диалог
- одного человека с другим

- b. наедине с собой
 - c. человека с машиной
 - d. технических устройств
23. Профессиональное общение руководителя зависит от...
- a. характера взаимосвязей и взаимоотношений с подчиненными
 - b. установок и ценностей руководителя
 - c. характера взаимосвязей и взаимоотношений с коллегами
 - d. все ответы верны
24. Основными объектами управляющих воздействий руководителя являются...
- a. вышестоящее руководство
 - b. работники
 - c. партнеры
 - d. организация в целом
25. Основная задача руководителя в процессе управления людьми состоит во взаимодействии с...
- a. персоналом
 - b. высшим руководством
 - c. подрядчиками
 - d. клиентами
26. Управленческая деятельность часто протекает на фоне действия
28. ситуаций...
- a. противоположных
 - b. конфликтных
 - c. любовных
 - d. нестандартных
27. Ошибка людей в конфликтных ситуациях состоит в том, что они часто неправильно воспринимают намерения, позиции, действия...
- a. собственные
 - b. оппонентов
 - c. тех, кто их поддерживает
 - d. тех, кто поддерживает оппонентов
28. Лидерство связано с управлением по следующим направлениям:
- a. организация и коррекция деятельности работников
 - b. мотивирование деятельности подчиненных
 - c. обеспечение представительства группы
 - d. все ответы верны
29. Выход из конфликта предполагает –
- a. эскалацию конфликта
 - b. игнорирование ситуации

- c. определение причины конфликта
 - d. поиск путей решения конфликта
30. Деловые беседы в области управленческой деятельности представляют собой целенаправленную коммуникацию...
- a. с заранее планируемым эффектом и результатом
 - b. происходящую случайно
 - c. с непланируемым заранее эффектом и результатом
 - d. носящую информативный характер
31. Деловая беседа...
- a. характеризуется частым переходом от одной темы к другой
 - b. направлена на достижение определенных производственных задач и проблем
 - c. позволяет выбрать соответствующие решения и реализовать их
 - d. отличается разнообразием обсуждаемых тем
32. Преимущества Деловой беседы как формы взаимной коммуникации обусловлены прежде всего...
- a. повышением компетентности руководителя за счет предложений и мнений партнера
 - b. невозможностью дифференцированного подхода к учету всех факторов проблемы
 - c. ощущением собственной слабости в решении проблем
 - d. непониманием всех участников процесса
33. Для достижения оптимального эффекта в процессе Делового общения руководитель должен настраивать своего партнера на местное решение проблемы, учитывая, прежде всего его...
- a. авантюризм
 - b. профессиональный уровень
 - c. малоопытность
 - d. полномочия и сферу ответственности
34. Проводя кадровую беседу, руководитель должен учитывать типичные черты характера своего собеседника, которые по-разному проявляются в отношении к:
- a. своему коллективу
 - b. делу
 - c. политике
 - d. искусству
35. При приеме на работу в кадровой беседе оценивают претендента по:
- a. умению спорить
 - b. способности к общению

- c. внешнему виду
- d. невнимательности к говорящему

36. При подготовке к собеседованию важно соблюдать правила Делового этикета:

- a. собеседование должно начаться в назначенное время
- b. проводящий беседу должен встать, поприветствовать гостя
- c. приглашенный должен опоздать на встречу
- d. секретарь не должен быть в курсе дела

37. Основные моменты собеседования при приеме на работу для руководителя таковы:

- a. заранее знакомится с заявленной анкетой
- b. использует подготовленную план-схему
- c. сомнения во время собеседования разрешает в ходе беседы
- d. все ответы верны

38. Деловая беседа при увольнении сотрудника отличается от собеседования при приеме на работу, прежде всего по:

- a. времени
- b. комфортности
- c. цели
- d. методу

39. Проблемная или дисциплинарная беседа предназначена, прежде всего, для того, чтобы...

- a. выяснить детали проблемной ситуации
- b. получить информацию для решения проблемы
- c. использовать власть для наказания виновных
- d. наложить штрафные санкции

40. В зависимости от отношений между собеседниками и ситуации, телефонные разговоры делятся на:

- a. ошибочные и безошибочные
- b. деловые и дружеские
- c. официальные и неофициальные
- d. важные и неважные