**ДЕПАРТАМЕНТ ОБРАЗОВАНИЯ ЯРОСЛАВСКОЙ ОБЛАСТИ**

**ГОУ СПО ЯО РЫБИНСКИЙ ЛЕСХОЗ-ТЕХНИКУМ**

**«Культура делового общения»**

**Методические указания и контрольные задания**

**для студентов-заочников образовательных учреждений**

**среднего профессионального образования по специальности**

**35.02.14. Охотоведение и звероводство**

**п. Тихменево**

**2014**

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Деловое общение - это самый массовый вид социального общения. Оно представляет собой сферу коммерческих и административно-пра­вовых, экономико-правовых и дипломатических отношений. Эта научная и учебная дисциплина носит во многом при­кладной характер.

Ее цель - способствовать формированию у деловых людей соответствующих психологических и нравственных качеств как необходимых условий их повседневной деятельности, которая протекает не иначе, как на почве их общения друг с другом.

Культура общения, в том числе его психологическая и нравственная культура, во многом определяет его эффектив­ность - будет ли оно успешно развиваться в интересах партне­ров или же станет малосодержательным, неэффективным, а то и совсем прекратится, если партнеры не найдут взаимопони­мание друг у друга.

Разумеется, целенаправленное формирование психологиче­ской и нравственной культуры делового общения, в том числе путем соответствующего обучения, предполагает опору на науч­ную теорию как научное обобщение практики, исходя из дости­жений предшествующей и современной теоретической мысли.

Новые экономические и социальные условия побудили к ком­мерческой и организаторской деятельности широкие массы населе­ния. Это обстоятельство выдвинуло на первый план необходимость обучения языковым формам делового общения, необходимость повыше­ния лингвистической компетентности лиц, вступающих в социально-правовые отношения, руководящих действиями людей. Лингвистичес­кая компетентность становится в рыночных условиях непременным компонентом общепрофессиональной подготовки менеджеров, муниципальных служащих, референтов, руководителей всех уровней.

Умение успешно вести деловые переговоры, грамотно составить текст документа, умение работать с документами - важнейшие составляющие профессиональной культуры человека, принимающего решения.

Низкая речевая культура напрямую связана с низкой эффектив­ностью совещаний, переговоров, неэффективностью законов, которые часто составлены так, что их просто нельзя исполнить.

Культура речи является экономической категорией. Высокая рече­вая культура и развитая экономика в передовых странах неотделимы друг от друга, взаимосвязаны. И наоборот, низкая речевая культура общества определяет соответствующий уровень развития и эффектив­ность экономики.

В курсе также рассмотрены деловые коммуникации, практические навыки управления конфликтами, стрессами, формирование команд, а также техника принятия управленчес­ких решений.

Основная цель подготовки студентов - повысить уровень коммуникативной компетенции. Отсюда – основные задачи курса:

1. помочь студентам овладеть культурой общения в жизненно актуальных сферах деятельности, прежде всего связанных с будущей профессией;

2. повысить их общую культуру, уровень гуманитарной образованности и гуманитарного мышления;

3.развить коммуникативные способности, сформировать психологическую готовность эффективно взаимодействовать с партнером по общению, стремление найти свой стиль и приемы общения, выработать собственную систему речевого самосовершенствования.

**ТРЕБОВАНИЯ К ОФОРМЛЕНИЮ И ОБЪЁМУ**

**КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ**

По учебной дисциплине «Культура делового общения» предусмотрено выполнение одной контрольной работы. Контрольная работа состоит из 10 вариантов. Вариант, подлежащий выполнению, определяется последней цифрой шифра студента. Например, ваш шифр – 5689, это значит, что номер варианта контрольной работы – 9. В этом случае из таблицы выбираем свое задание: вопросы 9, 19, 29, 39. Каждый вариант содержит 4 вопроса. Первый – третий вопросы – теоретические - предполагают значительный объём ответов, при подготовке ответов необходимо изучить значительный объём литературы, желательно присутствие примеров. Четвертый вопрос – практическое задание.

**РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ВОПРОСОВ ПО ВАРИАНТАМ**

**ДЛЯ КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ №1.**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Номера варианта** | **Номера вопросов** | | | |
| **1** | 1 | 11 | 21 | 31 |
| **2** | 2 | 12 | 22 | 32 |
| **3** | 3 | 13 | 23 | 33 |
| **4** | 4 | 14 | 24 | 34 |
| **5** | 5 | 15 | 25 | 35 |
| **6** | 6 | 16 | 26 | 36 |
| **7** | 7 | 17 | 27 | 37 |
| **8** | 8 | 18 | 28 | 38 |
| **9** | 9 | 19 | 29 | 39 |
| **10** | 10 | 20 | 30 | 40 |

***Оформление контрольной работы.*** Контрольная работа должна быть выполнена грамотно и аккуратно, чётким, разборчивым почерком. А также работу можно оформить в печатном виде на формате А4. Объём работы 12 – 24 страницы ученической тетради.

Контрольная работа содержит следующие составные части:

- титульный лист;

- теоретические задания и их полные ответы;

- практические задания и их полные ответы;

- список используемой литературы;

- в конце работы указывается дата выполнения, подпись автора.

***При выполнении контрольной работы необходимо:***

- переписать вопрос и ответить на него как можно полнее, приведя необходимые рисунки, чертежи, схемы и таблицы.

Оформленная работа сдается в техникум на проверку преподавателю. Срок сдачи контрольных работ определяется графиком. Преподаватель проверяет работу. Выставляя отметку «Зачтено» или «Не зачтено».

Незачтенная контрольная работа возвращается студенту на доработку, и после исправления недочетов вновь сдается на проверку. Студенты, не выполнившие контрольную работу, не допускаются к сдаче дифференцированного зачета.

**Список вопросов к контрольной работе № 1.**

1. Понятие делового общения. Понятие о этике деловых отношений.

2. Универсальные и этические правила делового общения. Психологические аспекты делового общения. Этические нормы взаимоотношений.

3. Деловой этикет и культура поведения.

4. Этика делового общения «сверху вниз». Нравственные эталоны и образцы поведения.

5. Этика делового общения «по горизонтали».

6. Этические нормы организации и этика руководителя.

7. Управление этическими нормами в коллективе.

8. Нормы этичного поведения руководителя.

9. Речевая коммуникация: понятие, формы и типы. Невербальные аспекты делового общения.

10. Составляющие внешнего облика человека.

11. Мимическая и пантомимическая выразительность.

12. Деловое общение с использованием технических средств коммуникации.

13. Письменная форма коммуникации и деловая переписка.

14. Основные техники и приемы ведения деловой беседы. Основные техники и приемы общения: правила слушания, ведения беседы, убеждения.

15. Планирование и подготовка деловой беседы.

16. Разговор по телефону: основные правила общения, этикет телефонного разговора.

17. Психологические особенности деловых переговоров. Стратегия проведения переговоров.

18. Способы и приемы проведения переговоров. Основные моменты и правила проведения переговоров.

19. Психологические особенности деловых совещаний. Классификация совещаний. Формы совещаний.

20. Определение рабочей группы и коллектива. Психология рабочей группы. Профессиональная зрелость рабочей группы. Типы взаимоотношений в рабочей группе.

21. Морально-психологический климат в коллективе.

22. Понятие о конфликтах. Причины конфликта.

23.Формы производственных конфликтов. Последствия конфликтов.

24. Виды конфликтов.

25. Стратегии управления конфликтами.

26. Стили руководства.

27. Стресс: понятие, природа, причины и источники стресса.

28. Профилактика стрессов в деловом общении.

29. Этикет и имидж делового человека. Визитная карточка.

30. Особенности делового общения с иностранцами.

31. Определите типы деловых писем:

1. На основании телефонного разговора 05.02.03 направляем наши предложения о поставках Вашему предприятию канцелярских товаров. Просьба в двухнедельный срок рассмотреть наши предложения и дать ответ.
2. В продолжение нашей переписки высылаем каталоги выпускаемой нами продукции.
3. В ответ на Ваш факс от … сообщаем, что делегация выезжает для ознакомления с Вашим предприятием...
4. Мы получили от Вас статью экспресс-почтой. Она успеет в очередной номер журнала. Благодарим за оперативность.
5. Нами была произведена экспертиза алкогольной продукции, изъятой в складском помещении фирмы «Салун», не имеющей лицензии на продажу данной продукция. К акту о изъятии товара высылаем результаты анализа алкоголя и свидетельские показания.
6. С благодарностью принимаем Ваше предложение встретиться для обсуждении перспектив нашего сотрудничества.
7. Получили Ваш факс от 31 июля 199\_\_ г. Готовим предложения к предстоящим переговорам.
8. Подтверждаем получение Вашего письма от... № … Принимаем меры к выполнению заказа.
9. К письму прилагаем два оригинала и две копии контракта от... №... на закупку сельскохозяйственных удобрений.

Просим Вас в трехдневный срок подписать контракт и вернуть нам один оригинал.

Приложение: упомянутое на ... листах.

1. Обращаемся к Вам с убедительной просьбой выслать комплектующие и дополнительное оборудование к присланным Вашим заводом двигателям по договору от ... № ...

32. Прочитайте данный материал.

Найдите соответствие между типом делового письма и текстом.

|  |  |
| --- | --- |
| **Текст** | **Тип делового письма** |
| 1. Содержит просьбу о присылке образцов товара, каталогов, прайс-листов, какой-либо другой информации.  2. Содержит извещение, уведомление, информацию о предмете, представляющем взаимный интерес, и использует стандартные выражения.  3. Содержит сообщение о направлении кому-либо (адресату) каких-то материалов (контрактов), продукции, образцов товара, каталогов и т.д.  4. Может заканчиваться просьбой, предложением, пожеланием.  5. Следует направлять в том случае, если не удаётся с помощью переговоров или личного контакта получить необходимый ответ или добиться принятия нужного решения  6. Выполняет важную функцию контроля за прохождением документов и грузов  7. Эти письма наиболее ярко представляют жанровую разновидность информационного письма. | **сопроводительное**  **напоминание**  **письмо-просьба**  **сообщение**  **подтверждение** |

33. Прочитайте данный материал.

Отметьте, какие действия соответствуют каждой фазе деловой беседы. Пользуйтесь цифровыми обозначениями.

|  |  |
| --- | --- |
| **Планирование и фазы деловой беседы** | **Конкретные действия** |
| 1. Подготовка беседы. 2. Начало беседы. 3. Передача информации. 4. Фаза аргументации. 5. Фаза нейтрализации замечаний     собеседника.   1. Фаза принятия решений. | 1.Установление контакта.  2. Создание благоприятной атмосферы.  3. Снятие напряженности.  4. Привлечение внимания к проблеме.  5. Обсуждение проблемы.  6. Передача информации.  7. Обмен информацией.  8. Обозначение своей позиции по проблеме.  9. Отстаивание своей позиции, убедительная аргументация.  10. Принятие решений.  11. Определение места и времени встречи.  12. Определение предмета беседы и целей обсуждения.  13. Прогнозирование позиции собеседника.  14. Продумывание собственной позиции, своей стратегии и тактики.  15. Подбор необходимых аргументов.  16. Подбор компетентных участников. |

34. Прочитайте данный материал.

Раскройте сущность психологических приемов, которые способствуют успеху деловой беседы. Пользуйтесь цифровыми обозначениями.

|  |  |
| --- | --- |
| **Психологические приемы**  **Техника общения** | **Сущность психологических**  **приемов** |
| I. Прием «Имя собственное». | 1. Терпеливый и внимательный слушатель - создает доверительное расположение собеседника. |
| II. Прием «Золотые слова». | 2. Улыбка и доброжелательное выражение лица – демонстрируют уважение к собеседнику, создают у него чувство уверенности. |
| III. Прием «Зеркало отношений». | 3. Умение делать комплименты – вызывает положительные эмоции, настраивает на сотрудничество, создает атмосферу доверия и взаимоуважения. |
| IV. Прием «Терпеливый  слушатель». | 4. Произнесение вслух имени-отчества собеседника вызывает положительные эмоции, снижает напряжение, сближает партнеров. |
| V. «Вы – подход». | 5. Умение поставить себя на место  собеседника, чтобы лучше его понять. |

35. Прочитайте данный материал.

Какие из названных речевых действий способствуют успеху деловой беседы (отметьте их знаком +), а какие мешают ему (отметьте их знаком – ).

|  |  |
| --- | --- |
| **Речевые действия участников**  **деловой беседы** | **Оценка этих**  **действий** |
| Избегать извинений. |  |
| Говорить теплые слова, улыбаться, не отказываться от шутки. |  |
| Делать преждевременные выводы. |  |
| Давать непрошеные советы. |  |
| Перебивать собеседника. |  |
| Превращать беседу в монолог. |  |
| Уметь подбирать нужные слова, ориентируясь на собеседника и ситуацию. |  |
| Исключить бестактность и неуважение к  партнеру. Вести разговор в назидательном, поучительном тоне. |  |
| Проявлять терпение и доброжелательность. |  |
| Резко обрывать беседу. |  |
| В беседе учитывать психологическое состояние партнера и психологический тип его личности. |  |
| Вторгаться в личную жизнь партнера. |  |
| Благодарить партнеров за беседу. |  |
| Выражать надежду на дальнейшее  сотрудничество. |  |
| Давать собеседнику преимущество в разговоре. |  |
| Сохранять ровный тон в процессе беседы. |  |
| Говорить о партнере в третьем лице (в его  присутствии). |  |

36. Прочитайте данный материал.

Аргументы, используемые партнерами во время беседы, могут быть сильными и слабыми. Выделите те и другие среди ниже названных аргументов.

|  |  |
| --- | --- |
| **Аргументы, используемые**  **партнерами в беседе** | **Оценка аргументов** |
| 1. Точно установленные факты. |  |
| 2. Общепринятые и общеизвестные  положения и ситуации. |  |
| 3. Аналогии. |  |
| 4. Непоказательные примеры. |  |
| 5. Доводы личного характера. |  |
| 6. Афоризмы. |  |
| 7. Законы. |  |
| 8. Нормативные документы. |  |
| 9. Аргументы на основе догадок. |  |
| 10. Неполная статистическая  информация. |  |
| 11. Заключения экспертов. |  |
| 12. Авторитетная статистическая  информация. |  |
| 13. Цитаты из книг авторитетных  авторов. |  |
| 14. Ссылки на малоизвестные  источники. |  |

37. Прочитайте данный материал.

Отметьте, какие действия соответствуют этапу предварительной подготовки к переговорам, а какие – ведению, ходу переговоров.

|  |  |
| --- | --- |
| **Подготовка и ведение переговорного процесса** | **Отнесение конкретных действий к**  **этапам переговорного процесса** |
| 1) Определять максимальную и  минимальную цели, к которым необходимо стремиться на переговорах. |  |
| 2) Собирать необходимую информацию о фирме, с которой предстоят переговоры. |  |
| 3) Собирать информацию о личностных и деловых качествах участников переговоров, об их сильных и слабых сторонах. |  |
| 4) Распределять круг интересов по степени важности. |  |
| 5) Определять возможные препятствия к достижению взаимного согласия. |  |
| 6) Выбирать стратегию: силовое давление –  сотрудничество – компромисс. |  |
| 7) Определять возможные уступки партнеру, искать варианты безболезненного обмена уступками. |  |
| 8) Искать основные аргументы, способные  заинтересовать партнера. |  |
| 9) Сделав уступку, требовать того же от партнера. |  |
| 10) Задавать вопросы так, чтобы добиваться  положительных ответов. |  |
| 11) Если партнер не уступает, брать тайм-аут, чтобы сохранить нормальные отношения для дальнейшей работы. |  |
| 12) Фиксировать на бумаге важные моменты обсуждения спорных вопросов. |  |
| 13) Не заострять внимания на имеющихся  противоречиях. |  |
| 14) Апеллировать не к позициям партнеров, а к общим интересам. |  |
| 15) Для достижения цели рассматривать возможность поэтапного решения проблемы. |  |
| 16) Реализовать достигнутое соглашение  практическими действиями – оформлением  официального документа. |  |

38. Прочитайте данный материал.

Отметьте положительные и отрицательные действия, которые способствуют успеху переговорного процесса или, напротив, мешают ему.

|  |  |
| --- | --- |
| **Действия участников переговорного**  **процесса** | **Оценка действий** |
| 1. Создать благоприятный психологический климат. |  |
| 2. Говорить меньше, больше слушать партнера. |  |
| 3. Не перебивать говорящего. |  |
| 4. Говорить спокойно, уверенно. |  |
| 5. Следить за мимикой, жестами, интонацией. |  |
| 6. Выражать одобрительное отношение к партнеру. |  |
| 7. Улыбаться. |  |
| 8. Избегать критики и грубости в адрес партнера. |  |
| 9. Быть терпеливым. |  |
| 10. Не делать поспешных выводов. |  |
| 11. Не втягиваться в спор. |  |
| 12. Избегать эмоционального взрыва. |  |
| 13. Отвечать на враждебные и критические замечания партнера, поскольку этим можно показать свою принципиальность. |  |
| 14. Не отказываться от ответа «ударом на удар». |  |
| 15. Поддерживать контакт глазами. |  |
| 16. Внимательно слушать партнера. |  |
| 17. Переговариваться с другими участниками переговоров во время выступления партнера, желая сберечь свое время. |  |
| 18. Перебивать говорящего, желая зафиксировать свою позицию. |  |
| 19. Бороться за преимущество в разговоре, говорить подробно и долго. |  |
| 20. Не следить специально за своей речью: вас и так поймут |  |
| 21. Следить не за основной мыслью партнера, а за частностями: частности тоже важны. |  |
| 22. Не выражать одобрительного отношения к партнеру – пусть ваше мнение останется неизвестным. |  |

39. Прочитайте данный материал.

Раскройте сущность психологических приемов, которые способствуют успеху деловой беседы.

|  |  |
| --- | --- |
| **Психологические приемы**  **Техника общения** | **Сущность психологических**  **приемов** |
| I. Прием «Имя собственное». | 1. Терпеливый и внимательный слушатель - создает доверительное расположение собеседника. |
| II. Прием «Золотые слова». | 2. Улыбка и доброжелательное выражение лица – демонстрируют уважение к собеседнику, создают у него чувство уверенности. |
| III. Прием «Зеркало отношений». | 3. Умение делать комплименты – вызывает положительные эмоции, настраивает на сотрудничество, создает атмосферу доверия и взаимоуважения. |
| IV. Прием «Терпеливый  слушатель». | 4. Произнесение вслух имени-отчества собеседника вызывает положительные эмоции, снижает напряжение, сближает партнеров. |
| V. «Вы – подход». | 5. Умение поставить себя на место  собеседника, чтобы лучше его понять. |

40. Прочитайте данный материал.

Существует два подхода к ведению переговоров: метод позиционного торга и метод принципиальных переговоров.

*Метод позиционного торга* предполагает жесткий подход к переговорам с целью получить максимальную выгоду при минимальных уступках.

*Метод принципиальных переговоров* направлен на такое решение проблем, которое удовлетворяло бы обе стороны независимо от воли каждой стороны.

Какие действия соответствуют методу принципиальных переговоров, а какие – методу позиционного торга.

|  |  |
| --- | --- |
| **Действия участников переговоров** | **Методы, к которым**  **относятся данные действия** |
| 1. Стремитесь к абсолютному выигрышу, реализуйте принцип «все или ничего». |  |
| 2. Проявляйте неуступчивость. |  |
| 3. Завышайте первоначальные требования. |  |
| 4. Вступайте в конфронтацию. |  |
| 5. Делайте только то, что обеспечивает максимум собственной выгоды. |  |
| 6. Контратакуйте партнера. |  |
| 7. Придайте переговорам конструктивный характер. |  |
| 8. Разграничьте участников переговоров и предмет переговоров. |  |
| 9. Сосредоточьтесь на интересах, а не на позициях. |  |
| 10. Разработайте взаимовыгодные варианты. |  |
| 11. Стремитесь к тому, чтобы результат переговоров основывался на объективной оценке. |  |
| 12. Отклоняйте нереалистичные предложения. |  |
| 13. Начинайте переговоры с позиций, которые у партнера не вызывают возражений. |  |
| 14. Решайте проблемы, а не разбирайтесь с партнерами. |  |
| 15. Предложите несколько вариантов решения проблемы. |  |
| 16. Поощряйте критику в свой адрес, стараясь направить ее в конструктивное русло. |  |
| 17. Используйте в диалоге вопросы, а не утверждения, поскольку последние вызывают сопротивление. |  |
| 18. Развивайте идеи, в которых наметилась тенденция к соглашению. |  |
| 19. Заранее продумайте самый плохой вариант и установите «предел» уступок. |  |

**Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы**

**Основные источники:**

1. Скибицкий Е.Г., Скибицкая И.Ю., Основы делового общения, учебное пособие, : - Новосибирск, НГАСУ, 2008, -388 с.
2. Драчева Е.Л., Юликов Л.И., Менеджмент:.. – М.: «Академия»,2010

**Дополнительные источники:**

1 .Деловое общение: Деловой этикет: Учебное пособие для вузов.

Издательство: Юнити-Дана, 2010 г. 416 стр.

2. Психология и этика делового общения.Учебник 5-е издание,

3. Стародубцев В. Деловое взаимодействие. Путь к успеху. Проблемы

межкультурной коммуникации в сфере бизнеса и предпринимательства.

Учебное пособие Издательство: ЭКЗАМЕН XXI, ИЗДАТЕЛЬСТВО,

2007 г. 300 стр.

**Интернет-ресурсы :**

http://adalin.mospsy.ru/l\_02\_05.shtml http://window.edu.ru/window\_catalog/files/