

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «ИВАНОВСКАЯ ПОЖАРНО-
СПАСАТЕЛЬНАЯ АКАДЕМИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ПРОТИВОПОЖАРНОЙ
СЛУЖБЫ МИНИСТЕРСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ ПО ДЕЛАМ
ГРАЖДАНСКОЙ ОБОРОНЫ, ЧРЕЗВЫЧАЙНЫМ СИТУАЦИЯМ И
ЛИКВИДАЦИИ ПОСЛЕДСТВИЙ СТИХИЙНЫХ БЕДСТВИЙ»**



Методические рекомендации для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине «Деловое общение»

Направление подготовки
20.04.01 Техносферная безопасность

Профиль
«Пожарная безопасность»

Иваново 2023

Океанская Ж.Л.

Методические рекомендации для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине «Деловое общение» (далее – методические рекомендации) по направлению подготовки 20.04.01 Техносферная безопасность, профиль «Пожарная безопасность» – Иваново: ИПСА ГПС МЧС России, 2023. – 33 с.

Методические рекомендации содержат краткое изложение дисциплины «Деловое общение» в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования и основной профессиональной образовательной программы высшего образования по направлению подготовки 20.04.01 «Техносферная безопасность», советы по планированию и организации времени, необходимого на изучение дисциплины, пожелания по изучению отдельных тем курса, рекомендации по использованию материалов учебно-методического комплекса, рекомендации по работе с литературой; советы по подготовке к промежуточной аттестации.

Методические рекомендации рассмотрены на заседании кафедры иностранных языков и профессиональных коммуникаций.

Протокол № 14 от « 28 » __апреля__ 2023 г.

Методические рекомендации обсуждены и одобрены на заседании методико-педагогического совета Ивановской пожарно-спасательной академии ГПС МЧС России.

Протокол № 14 от « 10 » __мая__ 2023 г.

СОДЕРЖАНИЕ

№ п/п	Наименование раздела	Стр.
1.	Введение	4
2.	Методические рекомендации по изучению дисциплины	6
2.1	Тема 1. Основные характеристики делового общения.	6
2.2	Тема 2. Вербальные и невербальные коммуникации.	8
2.3	Тема 3. Структура делового общения.	9
2.4	Тема 4. Личность в деловом общении.	10
2.5	Тема 5. Деловые переговоры.	12
2.6	Тема 6. Ссоры, конфликты, стрессы в деловом общении.	13
2.7	Тема 7. Этика делового общения и этикет в деловом общении.	14
2.8	Тема 8. Документационное обеспечение делового общения.	15
3.	Методические рекомендации по подготовке к промежуточной аттестации.	16
4.	Словарь терминов по дисциплине «Деловое общение».	31

Введение

Целями освоения дисциплины «Деловое общение» являются:

- овладение теоретическими знаниями и необходимыми практическими навыками эффективного делового общения на уровне современной науки и практического опыта, позволяющими оптимизировать управленческие решения, предупреждать и преодолевать коммуникативные барьеры, кризисные и конфликтные коммуникации профессиональной деятельности.

Объектами профессиональной деятельности выпускников, освоивших дисциплину «Деловое общение», являются:

- системы мер правового, организационного, экономического, социального и научно-технического характера, направленных на обеспечение пожарной безопасности, включая профилактику пожаров.

Типы задач профессиональной деятельности, к которым готовятся обучающиеся, освоившие дисциплину «Деловое общение»:

- педагогический.

Обучающийся, освоивший дисциплину «Деловое общение», в соответствии с типами задач профессиональной деятельности, на которые ориентирована дисциплина, готов решать следующие задачи профессиональной деятельности:

педагогический тип:

- проектирование образовательной деятельности с учетом требований работодателей;

- проектирование образовательных программ для разных категорий обучающихся.

Литература

а) основная литература

1. Русский язык и культура речи: учебное пособие / Л. А. Введенская, Л. Г. Павлова, Е. Ю. Кашаева. - Ростов н/Д: Феникс, 2010. - 539 с

2. Введенская Л.А., Павлова Л.Г., Кашаева Е.Ю. Русский язык и культура речи: учебное пособие / Л. А. Введенская, Л. Г. Павлова, Е. Ю. Кашаева. - Ростов н/Д : Феникс, 2010. - 539 с.

3. Стернин И.А. Деловое общение: Учебное пособие. – М., 2009 // http://sterninia.ru/files/757/4_Izbrannye_nauchnye_publicacii/Rechevoe_vozdejstvie/Delovoye_obscheniye_2009.pdf.

б) дополнительная литература

4. Ершова С.Е., Крюкова Н.А. Искусство речи: Учебное пособие для обучающихся в высших учебных заведениях МЧС России пожарно-технического профиля по дисциплине «Русский язык и культура речи». Иваново, 2012.

5. Крюкова Н.А. Русский язык и культура речи – Иваново, 2010.

в) нормативная литература

г) базы данных, поисковые системы, электронно-библиотечные системы (электронные библиотеки) и электронные образовательные ресурсы:

6. Электронная библиотека академии <http://Bibliomchs37.ru>.

7. Единая ведомственная электронная библиотека МЧС России сеть Интранет по адресу: 10.46.0.45
8. ЭБС «Юрайт»
9. Национальная электронная библиотека
10. Цифровая среда Ивановской пожарно-спасательной академии.

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ИЗУЧЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Тема 1. Основные характеристики делового общения.

Цель: рассмотреть общение как одно из основных условий существования человеческого общества и личности.

Учебные вопросы:

Общение как социально-психологическая категория: коммуникативный, интерактивный и перцептивный аспекты и механизмы

Понятие кризисной коммуникации: психологические проблемы, тупики и барьеры общения.

Слухи и сплетни: приемы нейтрализации негативного влияния.

Методические рекомендации по изучению темы

Изучив тему, слушатель **должен:**

знать:

- основные форм и этапы делового общения;
- значение общения для развития индивида и общества;
- виды и функции общения;
- теорию взаимоотношений и межличностных потребностей.

уметь:

- определять основные понятия в деловом общении;
- оценивать личность на основе выявления наиболее развитого качества и делать вывод о стиле общения личности;
- анализировать информацию специализированной научной литературы для поиска необходимой информации.

Темы докладов

1. Этапы общения: установление контакта; ориентация в ситуации; обсуждение вопроса, проблемы; принятие решения; выход из контакта.
2. Общение на разных стадиях взаимоотношений.
3. Самораскрытие и обратная связь в общении.
4. Разрыв отношений.
5. Электронные коммуникации в общении на современном этапе.
6. Историческое развитие форм общения в человеческом обществе.
7. Начало и установление взаимоотношений.
8. Самораскрытие и обратная связь в общении.
9. Особенности мужского и женского делового стиля общения.

Вопросы для самоконтроля

1. Понятия «общение» и «коммуникация».
2. Функции общения.
3. Общение для развития индивида и общества.
4. Взаимосвязь социальной ситуации в обществе, в группе и стиля общения.

5. Межличностные отношения в организации.
6. Стили общения в организации.
7. Особенности мужского стиля общения.
8. Особенности женского стиля общения.
9. Роль деловых коммуникации в жизни человека.
10. Особенности делового общения.

Список рекомендуемой литературы

Основная [1].

Дополнительная [4].

Тема 2. Вербальные и невербальные коммуникации.

Цель: изучить основные элементы коммуникационного процесса, а также барьеры в общении, связанные с обменом информацией. Ознакомиться с вербальными и невербальными средствами общения.

Учебные вопросы:

1. Язык, речь, сознание
2. Психологические аспекты убеждения
3. Логические аспекты убеждения.
4. Некорректные аргументы. Риторические приемы.
5. Тактические приемы, принципы и правила конструктивной критики.
6. Проксемика о межличностных дистанциях и их границах
7. Приемы эффективного невербального общения

Методические рекомендации по изучению темы

Изучив тему, слушатель **должен:**

знать:

- структура общения;
- коммуникативные компоненты общения;
- основные барьеры в общении;
- виды вербальной и невербальной коммуникации;
- содержание и значение процесса стереотипизации.

уметь:

- анализировать информацию специализированной научной литературы для поиска необходимой информации.

Темы докладов

1. Коммуникативный компонент общения.
2. Преграды на пути межличностных коммуникаций.
3. Вербальные и невербальные средства общения.
4. Элементы ораторского инструментария.
5. Взаимное восприятие и познание партнеров по общению.
6. Идентификация, эмпатия, рефлексия как механизмы восприятия и понимания партнеров по общению.
7. Основы графологии в деловом общении.
8. Межнациональные различия невербального общения.
9. Ситуационные тренинги по формам и видам коммуникации.

Вопросы для самоконтроля

1. Какова специфика делового общения?
2. Цель делового общения?
3. В чем состоит коммуникативная сторона общения?
4. В чем состоит перцептивная сторона общения?
5. Что такое коммуникационный процесс?
6. Что в себя включает этап обмена информации -«зарождение идеи»?

7. Что в себя включает этап обмена информации - «кодирование и выбор канала»?
8. Что в себя включает этап обмена информации – «передача»?
9. Что в себя включает этап обмена информации – «декодирование»?
10. Что в себя включает этап обмена информации – «Обратная связь»?
11. Что собой представляют семантические барьеры на пути межличностного общения?
12. Что собой представляет плохая обратная связь на пути межличностного общения?
13. Логический барьер в процессе обмена информацией.
14. Фонетический барьер в процессе обмена информацией.
15. Личностный барьер в процессе обмена информацией.
16. Барьеры взаимодействия в межличностных коммуникациях.
17. Барьеры понимания и восприятия в межличностных коммуникациях.
18. Вербальные средства общения.
19. Причины недопонимания в деловом общении.
20. Особенности социальной перцепции.
21. Виды социальной перцепции.
22. Дайте определения понятиям: идентификация, эмпатия, аттракция, рефлексия.

Список рекомендуемой литературы

Основная [1,2].

Дополнительная [4].

Тема 3. Структура делового общения.

Цель: изучить основные психологические проблемы деловых коммуникаций.

Учебные вопросы:

1. Стили и виды общения
2. Стратегии и тактики общения
3. Национально-психологические типы делового общения

Методические рекомендации по изучению темы

Изучив тему, слушатель **должен:**

знать:

- субъект-субъектный и субъект-объектный подходы к человеку;
- социально-типичные ситуации, провоцирующие эгоцентризм;
- национальные, гендерные и возрастные особенности личности в деловом общении;
- защитные механизмы в деловых коммуникациях;
- основные этические принципы в профессиональной психологии;
- основные этические нормы и принципы в деловом общении.

уметь:

- владеть искусством общения и искусством самообладания;
- слушать в деловом общении
- использовать национальные, гендерные и возрастные особенности личности в деловом общении;
- определить установки на эгоистичное или альтруистическое поведение.

Темы докладов

1. Понятие эгоцентризма. Альтруизм, эгоизм и эгоцентризм.
2. Эгоцентрические и социоцентрические эталоны оценивания.
3. Социально-типичные ситуации, провоцирующие эгоцентризм.
4. Эгоцентризм и этноцентризм.
5. Несовместимость эгоцентризма с профессиональной позицией психолога.
6. Экономическая, правовая психология.
7. Модели политической психологии: федеральный и региональный аспекты.
8. Профессиональная психология.
9. Субъект-субъектный подход к человеку.
10. Субъект-объектный подход к человеку.
11. Стиль руководства.
12. Психологический суверенитет личности.
13. Отрасли психологии.

Вопросы для самоконтроля

1. Определите особенности стилей общения.
2. Определите особенности видов общения.
3. Разновидности стратегий общения.
4. Разновидности тактик общения.
5. Национально-психологические типы делового общения.
6. Дайте определение понятию «самообладание».
7. Для чего необходимо самообладание?

Список рекомендуемой литературы

Основная [1].

Дополнительная [4].

Тема 4. Личность в деловом общении.

Цель: Дать представление о процессе формирования человеческой личности под влиянием различных факторов.

Учебные вопросы:

1. Понятие личности.
2. Психологические типы в рамках российских и зарубежных концепций.
3. Темперамент и характер.

4. Свойства темперамента.
5. Определение характера и его основных черт.
6. Психологические типы характера
7. Состояния утомления и психического пресыщения в процессе общения.
8. Психологический стресс и его фазы
9. Наиболее вредоносные факторы психологического стресса.
10. Психологические спецсредства совладания со стрессом.

Методические рекомендации по изучению темы

Изучив тему, слушатель **должен:**

знать:

- основные свойства темперамент и характера;
- основные факторы динамики работоспособности;
- психологические спецсредства совладания со стрессом;
- основные методики саморегуляции функциональных состояний.

уметь:

- оценивать стрессоустойчивость личности;
- использовать методики саморегуляции функциональных состояний;
- вести деловую беседу, позволяющую решить служебные задачи и вербально воздействовать на собеседника;
- самостоятельно, творчески мыслить;
- ясно выражать свои мысли;
- анализировать информацию специализированной научной литературы для поиска необходимой информации.

Темы докладов

1. Понятие эгоцентризма. Альтруизм, эгоизм и эгоцентризм.
2. Эгоцентрические и социоцентрические эталоны оценивания.
3. Социально-типичные ситуации, провоцирующие эгоцентризм.
4. Эгоцентризм и этноцентризм.
5. Несовместимость эгоцентризма с профессиональной позицией психолога.
6. Экономическая, правовая психология.
7. Модели политической психологии: федеральный и региональный аспекты.
8. Профессиональная психология.
9. Субъект-субъектный подход к человеку.
10. Субъект-объектный подход к человеку.
11. Стиль руководства.
12. Психологический суверенитет личности.

Вопросы для самоконтроля

1. Что такое суверенизация личности?
2. Дайте определение понятия «альтруизм».
3. Дайте определение понятия «эгоизм».

Список рекомендуемой литературы

Основная [1].

Дополнительная [4].

Тема 5. Деловые переговоры.

Цель: Изучить основные элементы структуры деловых коммуникаций, ее виды и функции в деловом общении. Рассмотреть межличностные отношения в коллективе и конфликты.

Учебные вопросы:

1. Переговорный процесс как вид делового общения: характер, определение целей, организация.
2. Специфика задач, решаемых на предпереговорной, переговорной и постпереговорной стадии.
3. Принципы и приемы посредничества.
4. Типы деловых собеседников.
5. Методы ведения переговоров.

Методические рекомендации по изучению темы

Изучив тему, слушатель **должен:**

знать:

- структуру конфликта;
- виды конфликта;
- основные факторы, определяющие характер и результативность общения;
- основные коммуникативные задачи.

уметь:

- выделять межличностные конфликты;
- определять типы конфликтных личностей;
- исследовать социально-психологические явления в коллективе;
- анализировать информацию специализированной научной литературы для поиска необходимой информации.

Темы докладов

1. Методы и навыки ведения телефонных переговоров.
2. Организация делового завтрака, обеда, ужина.
3. Социально-психологические явления в коллективе.
4. Типы поведения людей в группах.
5. Понятие о конфликте его виды.
6. Пути выхода из конфликтной ситуации.
7. Основные факторы, определяющие характер и результативность общения.
8. Межличностные отношения.
9. Межличностные конфликты.
10. Стратегии управления конфликтной ситуацией.
11. Модель конфликтного процесса и его последствия.
12. Особенности критики в споре

Вопросы для самоконтроля

1. Дайте определение понятию «конфликт».
2. Перечислите основные типы конфликтов.
3. Перечислите структурные методы управления конфликтами.
4. Факторы, мешающие правильно воспринимать и оценивать людей.

Список рекомендуемой литературы

Основная [1].

Дополнительная [5].

Тема 6. Ссоры, конфликты, стрессы в деловом общении.

Цель: изучить сущность конфликта в деловом общении, его диагностику и приемы управления.

Учебные вопросы:

1. Конфликт в деловом общении: диагностика и приемы управления.
2. Природа конфликта.
3. Способы и пути предупреждения и разрешения конфликтов.
4. Трудный руководитель: личностные и стилевые характеристики.
5. Сущность и виды стрессов.

Методические рекомендации по изучению темы

Изучив тему, слушатель должен:

знать: сущность и виды стрессов.

диагностика и приемы управления конфликтом в деловом общении

уметь: применять навыки предупреждения конфликтов в деловом общении

применять навыки разрешения конфликтов в деловом общении

Темы докладов

1. Понятие конфликта и его причины в деловых коммуникациях
2. Беспредметный деловой конфликт и его разрешение.
3. Реалистический деловой конфликт и его разрешение.
4. Деструктивный деловой конфликт и его разрешение.
5. Конструктивный деловой конфликт и его разрешение.
6. Личностный конфликт и его разрешение.
7. Межличностный конфликт и его разрешение.
8. Конфликт между личностью и группой и его разрешение.
9. Межгрупповой конфликт и его разрешение.
10. Уклонение как стиль поведения в конфликте.
11. Приспособление как стиль поведения в конфликте.
12. Конфронтация как стиль поведения в конфликте.
13. Сотрудничество как стиль поведения в конфликте.
14. Компромисс как стиль поведения в конфликте.

Список рекомендуемой литературы

Основная [1,2].

Дополнительная [5].

Тема 7. Этика делового общения и этикет в деловом общении.

Цель: изучить особенности корпоративной морали и правил этики делового общения.

Учебные вопросы:

1. Этика делового общения: универсальные этические и психологические нормы, принципы и закономерности.
2. Корпоративная мораль и правила этики делового общения.
3. Современные нормы деловой переписки и телефонного разговора. Этикетные нормы и правила деловой переписки.
4. Типы деловых писем и их оформление с учетом правил деловой этики.
5. Составление письма-отказа, служебной записки, искового заявления, жалобы с учетом правил деловой этики.

Методические рекомендации по изучению темы

Изучив тему, слушатель должен:

знать:

- основы этики делового общения;
- порядок ведения спора и дискуссии

уметь:

- применять навыки этичного ведения спора и дискуссии;
- применять навыки этичного ведения деловых переговоров;
- выделять позитивные и негативные модели поведения участников групповой дискуссии;
- анализировать информацию специализированной научной литературы для поиска необходимой информации.

Темы докладов

1. Публичные выступления.
2. Деловая беседа.
3. Деловая полемика, спор, дискуссия.
4. Деловые совещания и собрания.
5. Деловые переговоры.
6. Прием подчиненных, общение с коллегами и начальником.
7. Основные требования к ведущему групповой дискуссии и характеристика позитивного стиля работы ведущего.
8. Деструктивные модели поведения ведущего.
9. Позитивные и негативные модели поведения участников групповой дискуссии.
10. Нормы речевого этикета.

Вопросы для самоконтроля

1. Порядок ведения деловой беседы с точки зрения деловой этики.
2. Что в себя включают конструктивные цели ведения спора?
3. Что в себя включают деструктивные цели ведения спора?

Список рекомендуемой литературы

Основная [1,2].

Дополнительная [5].

Тема 8. Документационное обеспечение делового общения.

Цель: ознакомиться с основами документационного обеспечения деловых коммуникаций и способами повышения имиджа и культуры делового человека.

Учебные вопросы:

1. Перечень и характеристика типовых управленческих документов
2. Общие правила оформления документов.
3. Современные требования к написанию резюме: виды, структура, стиль

Методические рекомендации по изучению темы

Изучив тему, слушатель **должен:**

знать:

- основы документационного обеспечения деловых коммуникаций;

уметь:

- вести письменную и электронную переписку;
- анализировать информацию специализированной научной литературы для поиска необходимой информации.

Темы докладов

1. Основные понятия об этикете в деловом общении. Правила приветствия.
2. Методы и навыки ведения телефонных переговоров.
3. Организация делового завтрака, обеда, ужина.
4. Социально-психологические явления в коллективе.
5. Типы поведения людей в группах.
6. Понятие о конфликте его виды.
7. Пути выхода из конфликтной ситуации.
8. Основные факторы, определяющие характер и результативность общения.

Вопросы для самоконтроля

1. Что является предметом деловой переписки?
2. Специфика деловой электронной переписки.
3. Понятие документационного обеспечения делового общения.

Список рекомендуемой литературы

Основная [1].

Дополнительная [5].

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Зачет является формой итогового контроля успеваемости курсантов и студентов. Он проводится в объеме рабочих программ по дисциплине.

Цель зачета - выявить и оценить теоретические знания, практические умения и навыки курсантов и студентов за полный курс или часть (раздел) дисциплины.

Зачет по дисциплине проводится согласно Положению о зачетах и экзаменах Ивановской пожарно-спасательной академии ГПС МЧС России.

Перечень вопросов для проведения промежуточной аттестации (в форме дифференцированного зачета) по итогам освоения дисциплины «Деловое общение»

1. Этические механизмы и принципы деловых отношений.
2. Сущность общения.
3. Структура общения (коммуникация, интеракция и перцепция).
4. Цели, содержание и средства общения.
5. Стили и виды общения.
6. Коммуникативные помехи и барьеры в деловом общении.
7. Коммуникативные барьеры в общении.
8. Способы вербального воздействия.
9. Деловая беседа (виды, цели, методы проведения).
10. Культура речи делового человека.
11. Манеры ведения разговора.
12. Понятие о невербальных средствах общения.
13. Цели и задачи невербального общения.
14. Природа конфликта и виды конфликтов.
15. Способы и пути предупреждения и разрешения конфликтов.
16. Психологические защитные механизмы личности.
17. Виды и формы, этапы делового общения.
18. Процесс подготовки и проведения деловых переговоров.
19. Этические нормы делового общения.
20. Этикет в деятельности делового человека.
21. Критерии этического уровня деловых отношений.
22. Невербальные коммуникации в структуре общения.
23. Правила поведения для конфликтогенных людей.
24. Стрессовые факторы делового общения.
25. Приемы выхода из стрессовых состояний и минимизации их последствий.
26. Психологические концепции структуры личности.
27. Этические императивы руководителя в отношениях с подчиненными.
28. Правила эффективности деловых отношений.
29. Гармония внутреннего содержания и внешнего облика делового человека.

30. История этикета и его виды. Специфика делового этикета.
31. Деловое совещание: методика и правила его подготовки и проведения.
32. Деловая критика: этические и технологические принципы, правила и приемы осуществления и восприятия.
33. Деловая репутация как важная нравственная ценность делового общения.
34. Стрессы: причины, источники, профилактика.
35. Психологические типы личности как фактор деловых коммуникаций.
36. Риторические законы и рекомендации о построении, правилах и приемах публичного выступления.
37. Правила подготовки и прочтения доклада, проведения деловой беседы.
38. Практика проведения деловых совещаний.
39. Отличие совещания от заседания.
40. Соционические типы в деловом общении.
41. Правила постановки вопросов и ответов на них для достижения активизации делового общения. Техника активизации слушания.
42. Отличия дискуссии, спора, полемики
43. Правила цивилизованной дискуссии.
44. Сущность референтности и интернальности как качеств делового человека.
45. Толерантность, ее значимость в культуре современного делового человека.
47. Этические основы и тактические приемы конструктивной критики.
48. Приемы рационального реагирования на критику, снижающие ее "болевой порог".
49. Современные нормы ведения деловой переписки. Типы деловых писем.
51. Современные этикетные нормы делового общения по телефону.
52. Сущность, причины и виды коммуникативных и психологических барьеров
53. Методы смысловой, перцептивной, эмоциональной оптимизации общения.
54. Характерные черты переговорного процесса как вида делового общения.
55. Этапы прохождения переговорного процесса и задачи на каждом из них.
56. Этические основы цивилизованной переговорной культуры.
57. "Золотое правило этики" относительно к переговорному процессу.
58. Типовые управленческие документы и их характеристика.
59. Общие правила оформления документов.
60. Особенности поведения деловых партнеров экстравертного и интравертного типа.
61. Вербальные средства общения
62. Речь и ее значение в развитии личности и общества.
63. Виды и функции речи.
64. Речевой этикет. Публичная речь.
65. Язык как инструмент делового общения. Культура речи современного специалиста.
66. Основные правила для говорящего и слушающего.

67. Невербальные средства общения.
68. Разновидности невербальных средств общения: их понимание и применение на практике.
69. Коммуникативные барьеры в общении (непонимания (фонетический, семантический, стилистический, логический); индивидуально-психологический; информационно-административный; социально-психологический (возрастной, межнациональный, профессиональный, половой и т.п.)).
70. Причины возникновения коммуникативных барьеров и способы их преодоления.
71. Коммуникативные конфликты.
72. Разновидности конфликтов, причины и поводы их возникновения.
73. Динамика конфликтов и ее диагностика.
74. Конструктивные и деструктивные последствия конфликтов.
75. Стратегия и тактика поведения в конфликтных ситуациях.
76. Типы конфликтных личностей.
77. Этапы делового общения.
78. Стили делового общения.
79. Разновидности делового общения.
80. Национально-психологические особенности делового общения.
81. Организация и проведение групповой дискуссии.
82. Этапы деловых переговоров.
83. Индивидуально-психологические особенности партнеров и их учет в переговорном процессе.
84. Типы деловых партнеров.
85. Методы ведения переговоров.
86. Американская научная школа переговоров (Р.Фишер, У. Юри) и ее вклад в развитие современных цивилизованных подходов к переговорному процессу.
87. Манипуляции в переговорном процессе: способы противодействия.
88. Этика и культура переговорного процесса.
89. Техника публичных выступлений.
90. Подготовка публичного выступления.
91. Техника публичного выступления.
92. Выступление без подготовки.
93. Тренировка мимико-пантомимического сопровождения.
94. Подготовленное выступление.
95. Выработка требований к выступлению.

Перечень практических вопросов и заданий для проведения промежуточной аттестации (в форме дифференцированного зачета) по итогам освоения дисциплины «Риторика»

ВАРИАНТ 1.

1. Выберите правильный вариант ответа и запишите соответствующую ему цифру в строке «Ответ» _____

Наука делового общения сформировалась в ...

- 1) XVII веке;
- 2) XVIII веке;
- 3) XIX веке;
- 4) XX веке.

Ответ: _____

2. Выберите правильный вариант ответа и запишите соответствующую ему цифру в строке «Ответ» _____

Стиль общения, позволяющий обоим участникам общения чувствовать себя личностью:

- 1) либеральный;
- 2) индивидуальный;
- 3) демократический;
- 4) авторитарный.

Ответ: _____

3. Выберите правильный вариант ответа и запишите соответствующую ему цифру в строке «Ответ» _____

Совокупность индивидуальных особенностей человека, которые делают его не похожим на других людей:

- 1) человек;
- 2) индивид;
- 3) индивидуальность;
- 4) личность.

Ответ: _____

4. Выберите правильный вариант ответа и запишите соответствующую ему цифру в строке «Ответ» _____

Впервые научно обосновал физиологическую основу (зависимость темперамента от нервной системы) темперамента:

- 1) Л. Выготский;
- 2) А. Леонтьев;
- 3) И. Павлов;
- 4) З. Фрейд;
- 5) К. Юнг.

Ответ: _____

5. Выберите правильный вариант ответа и запишите соответствующую ему цифру в строке «Ответ» _____

Более официальный характер носит обычно:

- 1) деловой ужин;
- 2) деловой завтрак;
- 3) обед;

4) ланч.

Ответ: _____

6. Выберите **три** правильных варианта ответа и запишите соответствующую ему цифру в строке «Ответ» _____

К основным манипулятивным техникам психического воздействия в деловом общении относятся техники:

- 1) «Ложного вовлечения»;
- 2) Расположения;
- 3) Скрытого принуждения;
- 4) Убеждения;
- 5) Запутывания;
- 6) Понимание.

Ответ: _____

7. Выберите **два** правильных варианта ответа и запишите через запятую соответствующую им цифру в строке «Ответ» _____

Кинесическими средствами невербального общения выступают:

- 1) Мимика;
- 2) Покашливание;
- 3) Поза;
- 4) Рукопожатие;
- 5) Устная речь.

Ответ: _____

8. Выберите **три** правильных варианта ответа и запишите через запятую соответствующую им цифру в строке «Ответ» _____

Невербальными средствами общения являются: ,

- 1) Взгляд;
- 2) Телефон;
- 3) Рукопожатие;
- 4) Электронная почта;
- 5) Походка.

Ответ: _____

9. Выберите **два** правильных варианта ответа и запишите через запятую соответствующую им цифру в строке «Ответ» _____

Проксемическими характеристиками невербального общения являются:

- 1) Дистанция между общающимися;
- 2) Мимика;
- 3) Похлопывание по спине;
- 4) Телефон;

5) Угол общения партнеров.

Ответ: _____

10. Выберите **три** правильные варианта ответа и запишите через запятую соответствующую им цифру в строке «Ответ» _____

Подготовка к переговорам включает...

- 1) определение времени встречи;
- 2) проработку содержания переговоров;
- 3) принятия решения;
- 4) подписание акта совещания;
- 5) определение места встречи.

Ответ: _____

11. Выберите **три** правильные варианта ответа и запишите через запятую соответствующую им цифру в строке «Ответ» _____

Невербальными средствами общения являются:

- 1) Взгляд
- 2) Телефон
- 3) Походка
- 4) Электронная почта
- 5) Рукопожатие

Ответ: _____

12. Выберите **три** правильные варианта ответа и запишите через запятую соответствующую им цифру в строке «Ответ» _____

Умение слушать состоит, из следующих слагаемых:

- 1) внимание;
- 2) компетентность;
- 3) дружелюбие;
- 4) пассивность
- 5) активность.

Ответ: _____

13. Установите соответствие между типами темперамента и их признаками. Одному элементу из левого столбика соответствует один элемент из правого столбика. Запишите в таблицу выбранные буквы под соответствующими цифрами.

Тип темперамента	Признаки
1. Меланхолик	А. человека, которому присущи скромность, открытость, бесконфликтность, отзывчивость,

	доверчивость
2.Холерик	Б. это субъект, характеризующийся высоким уровнем психической активности, энергичностью действий, резкостью, стремительностью, силой движений, их быстрым темпом, порывистостью.
3.Флегматик	В. это пассивный тип темперамента, которому свойственны глубокие переживания на любые события, высокая чувствительность, обидчивость и эмоциональность.
4.Сангвиник	Г. это личность, характеризующаяся высокой психической активностью, энергичностью, работоспособностью, быстротой и живостью движений, разнообразием и богатством мимики, быстрым темпом речи.
	Д. у них быстро меняются эмоции, но происходит это чуть более смягченно. Они так же могут идти напролом к цели.

Ответ:

1	2	3	4

14. Установите соответствие между видами барьеров в общении и соответствующими им характеристиками. Одному элементу из левого столбика соответствует один элемент из правого столбика. Запишите в таблицу выбранные буквы под соответствующими цифрами. ,

Виды барьеров в общении	Характеристики
1. Барьеры коммуникации	А. возникающие из-за недовольства поведением партнера по общению.
2. Барьеры взаимодействия	Б. связанные с восприятием и познанием друг друга
3. Барьеры понимания и восприятия	В. разный социальный статус партнеров.
	Г. связанные с обменом информацией между собеседниками в ходе общения.

Ответ:

1	2	3

15. Установите соответствие между типами личности и соответствующими им признаками. Одному элементу из левого столбика соответствует один элемент из правого столбика. Запишите в таблицу выбранные буквы под соответствующими цифрами.

Типы личности	Признаки
1. "деятели"	А. люди, отличающиеся обостренным чувством ощущения душевного состояния другого человека, как бы "вчувствуются" в него, облегчая душевное и телесное страдание.
2. "мыслители"	Б к ним относятся: рыболовы, охотники, ремесленники, воины, земледельцы, рабочие, инженеры, геологи, медики, педагоги, менеджеры и т.д. Для них главное – активное действие, изменение мира и других людей, а также самого себя. Они живут работой, находя в этом высшее удовлетворение
3. "люди чувств и эмоций"	В. эти люди, по словам Пифагора, приходят в мир не для того, чтобы соревноваться и торговать, а смотреть и размышлять.
4. "гуманисты и подвижники"	Г. мотивация к результату, достигаемого любой ценой: «и значит нам нужна одна победа, одна на всех - мы за ценой не постоим».
	Д. люди, которые остро чувствующие и реагирующие на несправедливость этого мира. Как будто сама "трещина мира" проходит через их сердца.

Ответ:

1	2	3	4

16. Завершите приведённое ниже высказывание

Коммуникативная, интерактивная и перцептивная — это взаимосвязанные стороны, которые характеризуют _____ общения.

Правильный вариант ответа:

17. Завершите приведённое ниже высказывание ,

Жесты «раскрытые руки», «расстёгнутый пиджак» относятся к жестам _____

Правильный вариант ответа:

18. Завершите приведённое ниже высказывание ,

Понятие, которое включает в себя такие качества личности как: бескорыстие, готовность пожертвовать своими интересами в пользу другого называется _____.

Правильный вариант ответа:

19. Проанализируйте и дайте развернутый ответ.

Что может сказать представленная подпись о человеке.



Правильный ответ:

20. Дайте полный развернутый ответ.

Доказать, что личность всегда является продуктом определенных общественно-исторических и социальных условий

Правильный ответ:

ВАРИАНТ 2

1. Выберите правильный вариант ответа и запишите соответствующую ему цифру в строке «Ответ» _____

Автором конституциональной теории темперамента является:

- 1) Гиппократ;
- 2) Э. Кречмер;
- 3) А. Леонтьев;
- 4) И. Павлов;
- 5) СЛ. Рубинштейн.

Ответ: _____

2. Выберите правильный вариант ответа и запишите соответствующую ему цифру в строке «Ответ» _____

Слова, «звучание собственного имени для человека – самая приятная мелодия», принадлежат:

- 1) Аристотель;

- 2) Д. Карнеги;
- 3) З. Фрейд;
- 4) Д. Ягер.

Ответ: _____

3. Выберите правильный вариант ответа и запишите соответствующую ему цифру в строке «Ответ» _____

Автором высказывания: «Поступай так, чтобы ты всегда относился к человечеству и в своем лице, и в лице всякого другого также как к цели и никогда не относился бы к нему только как к средству», принадлежат:

- 1) Ф. Бэкон;
- 2) Т. Гоббс;
- 3) И. Кант;
- 4) Ф. Ницше;
- 5) З. Фрейд.

Ответ: _____

4. Выберите правильный вариант ответа и запишите соответствующую ему цифру в строке «Ответ» _____

Сторона общения, которая означает процесс восприятия друг друга партнерами по общению и установлению на этой почве взаимопонимания:

- 1) перцептивная;
- 2) коммуникативная;
- 3) интерактивная;
- 4) нейтральная.

Ответ: _____

5. Выберите правильный вариант ответа и запишите соответствующую ему цифру в строке «Ответ» _____

Отношение человека к себе как к безусловной ценности, а к другим людям - как к средству для достижения собственных целей – называется: (УК – 3),

- 1) Эгоцентризм;
- 2) Волюнтаризм;
- 3) Альтруизм;
- 4) Социоцентризм;

Ответ: _____

6. Выберите **три** правильных варианта ответа и запишите через запятую соответствующую им цифру в строке «Ответ» _____

Жесты человека, свидетельствующие о его неискренности в процессе разговора:

- 1) почесывание пальцем виска;

- 2) покусывание кончика душки очков;
- 3) прикосновение к носу;
- 4) прикрытие рукой рта;
- 5) покусывание кончика ручки;
- 6) оттягивание воротничка.

Ответ: _____

7. Выберите **два** правильных варианта ответа и запишите через запятую соответствующую им цифру в строке «Ответ» _____

Приглашая участников на оперативное совещание, целесообразно ...

- 1) максимально сузить круг участников совещания;
- 2) приглашать максимально большое число участников;
- 3) приглашать лишь тех, без кого нельзя обойтись;
- 4) пригласить на совещание руководителей всех подразделений организации;
- 5) участники совещания должны быть постоянно одни и те же.

Ответ: _____

8. Выберите **два** правильных варианта ответа и запишите через запятую соответствующую им цифру в строке «Ответ» _____

Успех переговоров определяет ... ,

- 1) знание предмета обсуждения;
- 2) умение перебивать собеседника;
- 3) владение техникой ведения переговоров;
- 4) использование угроз.
- 5) использование манипуляций

Ответ: _____

9. Выберите **два** правильных варианта ответа и запишите через запятую соответствующую им цифру в строке «Ответ» _____

К позитивным функциям конфликта относятся ... (УК – 3)

- 1) получение новой информации об оппоненте;
- 2) чрезмерное увлечение конфликтным взаимодействием в ущерб работе;
- 3) стимулирование к изменениям и развитию;
- 4) рост текучести кадров;
- 5) эмоциональное напряжение в коллективе;
- 6) выявление управленческих проблем в организации.

Ответ: _____

10. Выберите **два** правильных варианта ответа и запишите через запятую соответствующую им цифру в строке «Ответ» _____

Действия, которые могут привести к нарастанию конфликта... (УК – 3),

- 1) силовое давление;
- 2) невмешательство;
- 3) примирение;
- 4) угрозы;
- 5) понимание партнёра по общению;
- 6) использование конфликтогенов.

Ответ: _____

*11. Выберите **три** правильных варианта ответа и запишите через запятую соответствующую им цифру в строке «Ответ» _____*

К основным манипулятивным техникам психического воздействия в деловом общении относятся техники:

- 1) Ложного вовлечения»
- 2) Запутывания
- 3) Расположения
- 4) Скрытого принуждения
- 5) Убеждения

Ответ: _____

*12. Выберите **два** правильных варианта ответа и запишите через запятую соответствующую им цифру в строке «Ответ» _____*

Кинесическими средствами невербального общения выступают:

- 1) Мимика
- 2) Поза
- 3) Покашливание
- 4) Рукопожатие
- 5) Устная речь

Ответ: _____

13. Установите соответствие между представленными видами конфликтов и их характерными признаками. Одному элементу из левого столбика соответствует один элемент из правого столбика. Запишите в таблицу выбранные буквы под соответствующими цифрами. ,

Виды конфликта	Характерные признаки
1. Внутриличный	А. Столкновение интересов двух и более людей.
2. Межличностный	Б. Столкновение интересов двух групп
3. Межличностно-групповой	В. Столкновение противоположно направленных мотивов одной личности.

4. Межгрупповые	Г. Столкновение между личностью и группой.
	Д. Продуктивный диалог между работниками.

Ответ:

1	2	3	4

14. Установите соответствие между стилями руководства коллективом и их характерными признаками. Одному элементу из левого столбика соответствует один элемент из правого столбика. Запишите в таблицу выбранные буквы под соответствующими цифрами.

Стиль руководства	Признаки
1. Авторитарный,	А. характеризуется коллективной деятельностью, при которой обеспечивается активное и равноправное участие всех сотрудников в обсуждении намечаемых к реализации целей и задач.
2. Демократический	Б. характеризуется отсутствием активного участия руководителя в управлении коллективом.
3. Либеральный	В. предполагает склонность к излишней терпимости, снисходительности, нетребовательности.
4. Попустительский	Г. властный, основанный на стремлении утвердить свое влияние, авторитет.
	Д. строится на основе представлений об организации, как одной большой семье. Руководитель уподобляется отцу семейства, который заботится о своих подчиненных.

Ответ:

1	2	3	4

15. Установите соответствие между понятиями и их характерными признаками. Одному элементу из левого столбика соответствует один элемент из правого столбика. Запишите в таблицу выбранные буквы под соответствующими цифрами.

Понятие	Признаки
1. Человек	А. конкретный человек, который является носителем сознания, способный к познанию, переживаниям, преобразованию окружающего мира и строящий определенные отношения с этим миром и с миром других личностей.
2. Индивид	Б. непохожесть, своеобразие, отличительные черты одного человека от другого.
3. Индивидуальность	В. архетип, являющийся глубинным центром и выражением психологической целостности отдельного индивида.
4. Личность	Г. единичный представитель человеческого рода.
	Д. социально-биологическое существо

Ответ:

1	2	3	4

16. Завершите приведённое ниже высказывание

Успешность работы организации зависит от _____ руководителя.

Правильный вариант ответа:

17. Завершите приведённое ниже высказывание (УК – 3),

Основные моральные принципы и правила поведения сотрудников МЧС России сформулированы в _____

Правильный вариант ответа:

18. Завершите приведённое ниже высказывание (УК – 3),

Качество личности, которое характеризуется таким поведением как стремление человека к собственной пользе, выгоде, преимуществе часто за счет других называется _____

Правильный вариант ответа:

19. Проанализируйте и дайте развернутый ответ.

Что может сказать представленная подпись о человеке.

Правильный ответ:

20. Дайте полный развернутый ответ.

В чем заключаются различия руководства и лидерства в коллективе.

Правильный ответ:

Критерии выставления оценки

оценка	процент, верно, выполненных заданий	количество баллов
отлично	70%	28-40
хорошо	50%	20-27
удовлетворительно	30%	12-19
неудовлетворительно	менее 30%	11 и менее

СЛОВАРЬ ТЕРМИНОВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ «ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ»

АРГУМЕНТ (лат. *argumentum* — рассказ, довод) — суждение (или совокупность взаимосвязанных суждений), посредством которого обосновывается истинность какого-либо другого суждения (или теории).

АРГУМЕНТАЦИЯ (от лат. *argumentatio* — приведение аргументов) — приведение доводов или аргументов с целью изменить позицию или убеждение другой стороны.

БЛАГО (В ЭТИКЕ) — синоним добра, все то, что имеет для человека и общества положительное значение.

ВЕЖЛИВОСТЬ — моральное качество, характеризующее поведение человека, для которого уважение к людям стало повседневной нормой поведения.

ВОПРОС — тип суждения, предполагающий недостаток информации о соответствующем объекте и требующий ответа, объяснения.

ГЕДОНИЗМ — этическая концепция, в которой содержание моральных требований сводится к получению наслаждения и избеганию страданий.

ДЕЛОВАЯ КОММУНИКАЦИЯ — процесс взаимодействия деловых партнеров специфический обмен информацией интеллектуального и эмоционального содержания, значимой для участников общения для достижения целей совместной деятельности.

ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ — специфическая форма общения, определяющим содержанием которого является совместная деятельность людей, их общее дело.

ЗАПОВЕДЬ — моральная или политическая установка в форме поведения, исходящего от авторитетных лиц и организаций.

ЗЛО — явление, противоположное добру; то, что противоречит потребностям, интересам, целям и идеалам людей, происходит не во благо им.

ИДЕАЛ (лат. *idealis* от др.-греч. *idea* — образ, образец, норма) — идеальный образ, имеющий нормативный характер, определяющий способ и характер поведения, деятельности человека или социальной группы.

ИРОНИЯ (от др.-греч. *eironeia* — притворство) — отрицание или осмеяние, притворство; иносказание, когда истинным смыслом высказывания оказывается не прямо выраженный, а противоположный ему.

КОММУНИКАЦИЯ (от лат. *communicatio* — сообщение, передача) — общение, обмен мыслями, сведениями, идеями, передача того или иного содержания от одного субъекта к другому.

КОМПРОМИСС (от лат. *compromissum*) — соглашение, основанное на взаимных уступках; стратегия поведения в конфликте, ориентированная на определенные уступки в обмен на уступки со стороны оппонента.

КОНФЛИКТ (от лат. *conjlictus* — совместный удар) — высшая форма развития противоречия, возникающего в процессе взаимодействия сторон, проявляющаяся в открытом столкновении мнений, позиций и сил.

ЛИЧНОСТЬ — понятие, обозначающее совокупность устойчивых социальных и психологических качеств человека, составляющих его индивидуальность.

ЛОЖЬ — умышленное искажение действительного положения вещей.

МОРАЛЬ — это духовно-практическая сторона общественной жизни, сложная ценностно-нормативная система, определяющая отношения и деятельность людей с позиций исторически меняющихся представлений о добре, зле, справедливости, долге на основе добровольного и осознанного выбора.

МОРАЛЬНЫЕ НОРМЫ — правила поведения, которые устанавливаются в обществе в соответствии с моральными представлениями людей о добре и зле, справедливости и несправедливости, долге, чести, достоинстве и охраняются силой общественного мнения или внутренним убеждением.

МОТИВАЦИЯ — побуждение, вызывающее психическую активность человека и определяющее ее направленность.

МЫШЛЕНИЕ — высшая ступень психической, в том числе познавательной деятельности человека, опосредованное и обобщенное познание им явлений действительности.

НРАВСТВЕННОСТЬ — понятие, употребляющееся в речи как синоним морали, а иногда — этики; практические действия, поступки и их последствия с точки зрения их духовной и моральной оценки.

НРАВСТВЕННЫЕ УБЕЖДЕНИЯ — базирующаяся на опыте и знаниях уверенность делового человека в справедливости моральных требований.

ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ — ответная реакция получателя на сообщение отправителя, выражение чувств и мыслей по поводу речи и поведения партнера по общению.

ОБЩЕНИЕ — сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятия и понимания другого человека.

ОТВЕТСТВЕННОСТЬ — понятие, означающее чувство и понимание человеком своего долга и обязанностей перед другими людьми, группами, обществом.

ПЕРЕГОВОРЫ — форма деловой коммуникации, ориентированная на совместное обсуждение и решение проблем, затрагивающих интересы деловых партнеров.

ПЕРФЕКЦИОНИЗМ — установка, утверждающая, что высшей моральной ценностью является совершенство, которое включает, прежде всего, добродетели, а также развитие присущих человеку талантов и дарований.

ПРАГМАТИЗМ — понятие, выражающее установку действовать в своих интересах, с выгодой, пользой для себя.

ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА — совокупность норм, которые регулируют личное и профессиональное поведение людей в процессе трудовой деятельности.

ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ ДОЛГ — выступающее в качестве внутреннего переживания принуждение поступать в соответствии с потребностями, исходящими из ценностей, сформированных профессиональной деятельностью.

РЕФЛЕКСИВНОЕ СЛУШАНИЕ — процесс активной расшифровки смысла сообщения в ходе беседы. Применяются такие способы расшифровки, как задаваемые вопросы, просьба повторить фразу, перефразирование сказанного собеседником, резюмирование.

РЕЧЬ — исторически сложившаяся форма общения людей при помощи языка.

РИТОРИКА — наука об ораторском искусстве.

СОВЕСТЬ — свойство морального сознания, означающее внутреннюю убежденность человека в том, что является добром и злом; осознание ответственности за свое поведение.

СПРАВЕДЛИВОСТЬ — понятие о должном, содержащее требование соответствия деяния и воздаяния: в частности, соответствия прав и обязанностей, труда и вознаграждения, заслуг и их признания, преступления и наказания.

СТОИЦИЗМ — направление в античной философии, общим этическим положением которого было утверждение цели человеческой жизни как стремления к счастью, путь к которому лежит через отрешение от всех страстей.

ТОЛЕРАНТНОСТЬ — терпимость к иному мировоззрению, образу жизни, поведению и обычаям.

УБЕЖДЕНИЕ — сознательное аргументированное воздействие на человека или группу людей с целью изменения их суждений, отношений, намерений или решений.

УВАЖЕНИЕ — отношение к человеку, основанное на признании его достоинств.

ЦЕННОСТЬ — то, что значимо для человека, социальных групп и общества для удовлетворения потребностей и реализации интересов.

ЦИНИЗМ (от др.-греч. *kinismos* — учение киников) — откровенное, вызывающе-пренебрежительное и презрительное отношение к нормам общественной морали, культурным ценностям и представлениям о благопристойности.

ЭТИКА — философская дисциплина, изучающая мораль и нравственность: их принципы, развитие, нормы и роль в обществе.

ЭТИКА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ — исторически сложившаяся совокупность нравственных предписаний, норм, оценок, кодексов о должном поведении личности в деловом общении.

ЭТИКЕТ — система норм и правил, регулирующих внешние формы поведения людей и их взаимоотношения в процессе общения.