# **МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РФ**

##### ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСВО ПО ОБРАЗОВАНИЮ

ГОУ ВПО Российский государственный торгово-экономический университет

## Новосибирский филиал

### 

### УТВЕРЖДАЮ

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Зав. кафедрой менеджмента, к.э.н., д.п.н.

проф. Л.И. Любавская

**«\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**2008 г.

#### Методические указания и тематика контрольных работ

по дисциплине:

**« Деловое общение »**

**для студентов специальностей:**

080109 «Бухгалтерский учет, анализ и аудит»

080507 «Менеджмент организации»

080301 «Коммерция (торговое дело)»

(заочное обучение)

# Составитель: Сандер В.В., старший преподаватель

г. Новосибирск, 2008

**Пояснительная записка.**

Дисциплина «Деловое общение» является одним из учебных предметов, введенных в планы РГТЭУ. Исходя из того, что большая по времени учебная деятельность студентов заочного отделения носит самостоятельный характер, можно выделить 3 этапа в изучении данной дисциплины:

* Изучение обязательной литературы по данной дисциплине;
* Написание контрольной работы;
* Сдача зачета.

В методических указаниях приводятся учебники и учебные пособия, которыми рекомендуется пользоваться студенту, чтобы успешно овладеть предметом. Но в процессе изучения курса студенты должны не только прочитать учебники, но и самостоятельно ознакомиться с определенным минимумом работ по конкретным проблемам делового общения. Этой цели служит написание контрольной работы.

При подготовке и выполнении контрольной работы следует иметь в виду и соблюдать следующие требования и рекомендации.

**Работа по подготовке контрольной** начинается с выбора темы и подбора литературы. В помощь студентам данное методическое пособие предлагает перечень тем по основным разделам изучаемого курса и список литературы, из которого можно подобрать соответствующие теме публикации. Это не исключает права студентов самостоятельно подбирать необходимую литературу.

***Обязательное условие выбора темы – соответствие контрольной работы последней цифре студенческого билета или зачетной книжки.***

**Объем работы.**  Текст контрольной работы, написанной от руки, по объему должен быть в пределах стандартной ученической тетради (12 – 18 страниц). Машинописный текст желателен объемом в среднем от 7 до 12-15 страниц стандартного формата (А 4). Работы, превышающие указанное количество страниц, качественно выполненные и должным образом оформленные, рассматриваются уже не просто как контрольные, а как полноценные студенческие рефераты, что будет учитываться преподавателем на итоговом зачете.

**Оформление работы.** Контрольная работа должна быть написана аккуратно, разборчиво, с соблюдением элементарных требований по оформлению материала. В ней должны присутствовать

1. титульный лист;
2. план работы;
3. содержательная часть;
4. ссылки на использованную литературу;
5. список использованной литературы (библиография).

**Титульный лист** оформляетсяпо образцу, представленному в приложении 1.

**План** работы включает 4 – 6 пунктов, среди которых «Введение», 2-4 пункта, озаглавливающие основные разделы содержательной части, «Заключение»

**Введение** начинается с обоснования выбора и актуальности темы. В нем же ставятся цели, определяется логика работы и методы исследования.

**Содержательная часть** включает в себя логичное, доказательное изложение содержания темы на основе изученной литературы, разбиваемое на несколько больших смысловых частей в соответствии с заранее предложенным планом. Текст содержательной части представляет собой прежде всего логически упорядоченную подборку отрывков, цитат из книг, статей и других публикаций с небольшим количеством собственных комментариев, разного рода связующих вставок. Поэтому при цитировании в ходе работы обязательны ссылки на используемую литературу. Наиболее удачным представляется вариант, когда после изложения соответствующего фрагмента текста используемой статьи (книги) открывается скобка и в скобках указывается источник.

Например: «Под деловым общением понимается вид социальных отношений, направленных на реализацию какого-то общего дела, создающих условия для сотрудничества людей, чтобы осуществить значимые для них цели». ( Психология и этика делового общения / Под ред. проф. В.Н. Лавриенко. – М., 2003, с. 17.)

Завершает контрольную работу **заключение.**  В нем даются некоторые общие выводы по теме и может быть изложено собственное мнение автора контрольной работы относительно всей темы или тех или иных ее аспектов.

В конце работы в разделе **«Литература»** приводится список использованной литературы по алфавиту авторов.

**Сроки представления работы**. Контрольная работа должна быть представлена студентом в деканат своего факультета не позднее чем за две недели до начала зачетно-экзаменационной сессии с тем, чтобы преподаватель вовремя сумел ее проверить и оценить.

Без зачета по контрольной работе студент к сессии и сдаче зачета по соответствующему предмету не допускается.

##### Приложение 1

# **МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РФ**

##### ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСВО ПО ОБРАЗОВАНИЮ

ГОУ ВПО Российский государственный торгово-экономический университет

## Новосибирский филиал

###### Контрольная работа по дисциплине «Деловое общение»

**Тема: Эмоциональная сторона в деловом общении.**

**Выполнил:** студент\_торгово-экономического факультета

№\_\_курса\_\_\_№\_группы

Николаев В.А.

**Проверил:** ст. пр. Сандер В.В.

**Новосибирск 2008**

## *Приложение 2.*

**Тематика контрольных работ по дисциплине «Деловое общение».**

1. Общение как социально-психологический механизм взаимодействия людей.
2. Основные характеристики общения.
3. Типы общения. Структура делового общения.
4. Культура делового общения.
5. Культура речи делового человека.
6. Вербальная и невербальная информация в деловом общении.
7. Психологические механизмы воздействия на партнера в деловом общении.
8. Социальный статус и ролевое распределение позиций в деловом общении.
9. Роль переговоров в деловом общении, позиции и приемы в переговорах.
10. Психология ведения деловых бесед с партнерами.
11. Психология разрешения конфликтов на переговорах.
12. Уловки в ведении переговоров и их психологическая характеристика.
13. Стили поведения в конфликтных ситуациях.
14. Понятие совместимости членов коллектива, типы совместимости.
15. Деловой этикет и его влияние на психологию делового общения.
16. Стиль и социально-психологические проблемы руководства.
17. Деловое общение в рабочей группе.
18. Психологический климат трудового коллектива: его формирование и влияние на деловые отношения.
19. Этика делового общения.
20. Имидж делового человека.
21. Профессиональное общение и его составляющие.
22. Коммуникативный портрет конкурентоспособного специалиста.
23. Барьеры в общении и их преодоление.
24. Особенности делового общения в разных странах.
25. Пространственная и психологическая дистанция между партнерами, необходимость организации пространства в деловом общении.
26. Культура ведения полемики.
27. Подготовка и проведение деловой беседы.
28. Телефон в деловом общении. Как добиться успеха.
29. Деловое совещание: подготовка и проведение.
30. Документационное обеспечение делового общения.

*Приложение 3.*

**Литература:**

1. **Аверченко Л. К.** и др*.* Психология управления: Курс лекций. - Новосибирск, 1997.
2. **Азбука делового общения.** - М., 1991.
3. **Айви А.** Лицом к лицу.- Практическое пособие для освоения приемов и навыков делового общения.- Новосибирск, 1995.
4. **Андреев В. И.** Конфликтология: Искусство спора, ведения переговоров, разрешения конфликтов. - М., 1995.
5. **Андреев В. И.** Саморазвитие менеджера. - М., 1995.
6. **Атватер И.** Я Вас слушаю... - М., 1988.
7. **Баева О.А.** Ораторское искусство и деловое общение. – Мн., 2001.
8. **Батаршев А.**В. Личность делового человека: Социально-психологический аспект /А.В. Батаршев. – М.: Дело, 2003. – 384 с.
9. **Берн Э.** Игры, в которые играют люди. Люди, которые играют в игры. - СПб., 1995.
10. **Большаков А. С.** Менеджмент: Учебное пособие/А. С. Большаков. — СПб.: Питер», 2000. — 160 с.
11. **Власов Л. В., Семантовская В. К.** Деловое общение. - Л., 1980.
12. **Власова Н.** ...и проснешься боссом: Справочник по психологии управления. - М., 1994.
13. **Вудкок М., Френсис Д.** Раскрепощенный менеджер. Для руководителя-практика. - М., 1994.
14. **Грейсон С.** Десять условий преуспевания. - М., 1994.
15. **Джуди Джеймс.** Эффективный самомаркетинг. Искусство создания положительного образа. – М., 1998.
16. **Добрович А. Б.** Общение: наука и искусство. - М., 1980.
17. **Добротворский И. Л.** Технологии успеха: всё, что вам нужно знать о достижении успеха. - М., 1996.
18. **Зигерт В., Ланг Л.** Руководить без конфликтов. — М.: Экономика, 1990.
19. **Кан-Калик В.А*.*** Грамматика общения. - М., 1995.
20. **Карнеги Д.** Как завоевывать друзей и оказывать влияние на людей; Как вырабатывать уверенность в себе и влиять на людей, выступая публично; Как перестать беспокоиться и начать жить. - М., 1990.
21. **Карпов А. В.** Психология принятия управленческих решений. - М., 1998.
22. **Колесникова И.А.** Коммуникативная деятельность педагога: учеб. Пособие для студ. высш. пед. учеб. заведений/ И.А.Колесникова; под ред. В.А. Сластёнина. – М.: Издательский центр «Академия», 2007. – 336 с.
23. **Коломинский Я. Л.** Психология общения. - М., 1984.
24. **Конфликты и переговоры**/Практическое руководство для менеджеров. - Ростов-н/Д, 1997.
25. **Крижанская Ю. С., Третьяков В. П.** Грамматика общения. - Л.,1990.
26. **Лабунская В. А.** Невербальное поведение. - Ростов-н/Д, 1986.
27. **Линчевский Э. Э*.*** Вопросы торговой психологии. - М., 1996.
28. **Литвиненко Е. А.** Вопросы психологии общения руководителя. - М., 1992.
29. **Ллойд К. Ф.** Телефонный разговор с клиентом: как добиться успеха. - М, 1994.
30. **Мицич П.** Как проводить деловые беседы. - М., 1987.
31. **Морган Р. Л.** Искусство продавать: как стать профессионалом. - М., 1994.
32. **Морозов А.**В**., Чернилевский Д.В.** Креативная педагогика и психология: Учебное пособие/ А.В Морозов., Д.В. Чернилевский– М.: Академический проект, 2004. – 560 с.
33. **Ниренберг Дж., Калеро Г*.*** Читать человека как книгу. - М., 1990.
34. **Ночевник М. Н.** Психология общения и бизнес. - М., 1995.
35. **ПанасюкА. Ю.** Как победить в споре или искусство убеждать. – М., 1998.
36. **Пиз А.** Язык телодвижений.- М., 1995.
37. **Поляков В. А*.*** Технология карьеры. - М.,1995.
38. **Психология и этика делового общения:** Учебник для вузов/Под ред. В. Н. Лавриненко. – М., 2006.
39. **Рахматшаева В. А**. Грамматика общения. - М., 1995.
40. **Розанова В. А.** Психология управления. - М., 1997.
41. **Романов А. А*.*** Грамматика деловых бесед. - Тверь,1995**.**
42. **Руденский Е. В.** Основы психотехнологии общения менеджера. - М., 1997.
43. **Сабат Э.М.** Бизнес-этикет. – М., 2000.
44. **Самоукин А. И.** и др*.* Психология бизнеса. - М., 1997.
45. **Самоукина Н.**В. Психология профессиональной деятельности / Н.В.Самоукина **. -**  СПб.: Питер, 2003. – 224 с.
46. **Середа Е.**И. Практикум по межличностным отношениям: помощь и личностный рост. / Е.И. Середа. – СПб.: Речь, 2006. – 224 с.
47. **Сидоренко Е.**В. Тренинг коммуникативной компетентности в деловом взаимодействии. / Е.В. Сидоренко. - СПб.: Речь, 2006. – 208 с.
48. **Сластенин В.А.** и др. Педагогика: Учеб. пособие для студ. высш. пед. учеб. заведений / В. А. Сластенин, И. Ф. Исаев, Е. Н. Шиянов; Под ред. В.А. Сластенина. - М.: Издательский центр «Академия», 2002. - 576 с.
49. **Соснин В. А., Лунев П. А*.*** Учимся общению: взаимопонимание, взаимодействие, переговоры, тренинг. - М., 1993.
50. **Социальная психология и этика делового общения.** - М., 1995.
51. **Спивак В. А.** Организационное поведение и управление персоналом /В. А. Спивак. — СПб: Издательство «Питер», 2000. — 416 с.
52. **Сухарев В. А.** Быть деловым человеком. - Симферополь, 1996.
53. **Теппер Р.** Как овладеть искусством делового письма. — М.: Аудит, ЮНИТИ, 1994.
54. **Тард Г.** Мнение и толпа. - М., 1996.
55. **Тидор С. Н.** Психология управления: от личности к команде. - Петрозаводск, 1997.
56. **Фишер Р., Юри У**. Путь к согласию, или переговоры без поражения. - М.,1992.
57. **Холопова Т. И., Лебедева М. М.** Протокол и этикет для деловых людей. - М., 1994.
58. **Чисхольм П**. Уверенность в себе: ключ к деловому успеху. - М.,1994.
59. **Шейнов В. П.** Конфликты в нашей жизни и их разрешение. - Минск, 1996.
60. **Шейнов В. П.** Психология и этика делового контакта. - Минск, 1997.
61. **Шепель В. М.** Имиджелогия: Секреты личного обаяния. - М., 2007.
62. **Шмидт Р.** Искусство общения. - М., 1992.
63. **Шостром Э.** Анти-Карнеги или человек-манипулятор. - М., 1992.
64. **Энкелъман Н.** Путь к успеху. - М., 1992.
65. **Эрнст О.** Слово предоставлено Вам: Практические рекомендации по ведению деловых бесед и переговоров. - М., 1988.
66. **Эксакусто Т.**В. Практикум по групповой психокоррекции: тренинги, упражнения, ролевые игры / Т.В. Эксакусто. **–** Ростов н/Д: Феникс, 2007. – 339 с.
67. **Юри У**. Преодолевая "нет", или переговоры с трудными людьми. - М.,1993.
68. **Ягер Д.** Деловой этикет. — М., 1994.
69. **Якобсон П. М.** Общение как социально-психологическая проблема.- М., 1973.
70. **Якокка Л*.*** Карьера менеджера. - М., 1992.

*Приложение 4.*

**ВОПРОСЫ К ЗАЧЕТУ ПО ДЕЛОВОМУ ОБЩЕНИЮ.**

1. Общение как социально-психологический механизм взаимодействия людей.
2. Основные характеристики общения.
3. Структура делового общения.
4. Характеристика основных коммуникационных навыков в деловом общении.
5. Культура делового общения.
6. Культура речи делового человека.
7. Вербальная и невербальная информация в деловом общении.
8. Психологические механизмы воздействия на партнера в деловом общении.
9. Социальный статус и ролевое распределение позиций в деловом общении.
10. Эвристические методы решения задач в деловом общении.
11. Структура и функции конфликтов в деловом общении.
12. Типология конфликтов.
13. Стили поведения в конфликтных ситуациях.
14. Стратегия и тактика конфликтов.
15. Учет индивидуальных особенностей личности в деловом общении.
16. Основные стили делового общения.
17. Деловой этикет и его влияние на психологию делового общения.
18. Психологический климат трудового коллектива: его формирование и влияние на деловые отношения.
19. Этика делового общения.
20. Профессиональное общение и его составляющие.
21. Коммуникативный портрет конкурентоспособного специалиста.
22. Барьеры в общении и их преодоление.
23. Особенности делового общения в разных странах.
24. Пространственная и психологическая дистанция между партнерами, необходимость организации пространства в деловом общении.
25. Подготовка и проведение деловой беседы.
26. Телефон в деловом общении. Как добиться успеха.
27. Деловое совещание: подготовка и проведение.
28. Подготовка и проведение деловых переговоров.
29. Документационное обеспечение делового общения.
30. Имидж делового человека.