

Министерство образования и науки РФ

САРАТОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ Н.Г. ЧЕРНЫШЕВСКОГО

Т.А.Пашкина

Практика делового общения

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ПОСОБИЕ

Саратов
2011

Пашкина Т.А. Практика делового общения. Учебно-методическое пособие. Саратов, 2011. – 25с.

Учебно-методическое пособие «Практика делового общения» предназначено для использования при изучении дисциплины «Деловое общение». Оно содержит учебный план курса, темы и краткое изложение содержания лекций, планы семинарских занятий, темы рефератов, сообщений и докладов для самостоятельной подготовки студентами.

Учебно-методическое пособие предназначено для студентов социологического факультета специальностей "Регионоведение", «Государственное и муниципальное управление», "Социология", "Организация работы с молодежью".

Рекомендует к использованию
в учебном процессе -
кафедра социологии регионов
Саратовского государственного университета
имени Н.Г. Чернышевского

Р е ц е н з е н т
кандидат философских наук, профессор И.А.Бегина

ПРЕДИСЛОВИЕ

Знание основ делового общения, владение современными технологиями коммуникации являются в современной жизни обязательными для человека, который стремится стать успешным в своей деятельности. Данный курс ставит своей целью обучение студентов теоретическим знаниям и практическим навыкам коммуникативных практик в деловой сфере.

В задачу преподавания дисциплины входит повышение общей культуры слушателей; знакомство с принципами деловой этики и правилами делового этикета; развитие коммуникативных способностей и готовности к эффективному общению с субъектами деловой жизни; выработка умения и навыков делового общения: ориентация в собеседнике, грамотное использование вербального и невербального компонентов коммуникации, технология ведения переговоров и т.д.

Курс построен таким образом, что материалы, рассмотренные на лекционных занятиях, закрепляются на семинарских занятиях в процессе исполнения практических заданий, упражнений. Формами самостоятельной работы студентов являются усвоение основного понятийного аппарата, чтение и анализ основной и дополнительной литературы по темам курса, подготовка и презентация выступлений по темам семинарских занятий.

Тематический план учебной дисциплины "Деловое общение"

№ п/п	Наименование тем	Аудиторные часы		
		Всего	Лекции	Семинарские занятия
1	Общение как социальное умение человека			
	Понятие о психологии общения. Общение как восприятие и понимание	2	2	
	Общение как коммуникация.	6	2	4
	Общение как взаимодействие. Этапы общения Ориентация в собеседнике	2	2	
	Вербальная составляющая и невербальные компоненты делового общения	6	2	4
2	Формы делового общения			
	Неличные формы и средства делового общения	2	2	
	Личные формы и средства делового общения	2		2
	Технологии подготовки и проведения деловых переговоров.	4	2	2
3	Деловая этика и этикет			
	Этика и культура делового общения	2	2	
	Служебный этикет. Служебные отношения по "вертикали" и "горизонтали"	2	2	
	Речевой этикет. Правила и культура телефонного общения, деловой переписки, ведения совещаний	2		2
	Регламентация поведения людей на специальных мероприятиях	4		4
	Деловая репутация	2	2	
	ИТОГО:	36	18	18

МАТЕРИАЛЫ

к теме 1. «Общение как социальное умение человека»

Основным видом социальных контактов является **общение**. Люди не могут нормально жить, обмениваться опытом, трудовыми и бытовыми навыками, не контактируя друг с другом, не влияя друг на друга. В процессе общения люди не только формируют свои представления о мире, вырабатывают взаимопонимание, находят "общий язык". Общение – это одновременно обмен действиями, поступками, мыслями и чувствами, переживаниями с другими людьми, а также обращение человека к самому себе, к собственной душе, воспоминаниям, совести, мечтам. Для культурно развитого человека общение становится потребностью, его отсутствие воспринимается как тяжкая, невозполнимая утрата. "Тайна" общения состоит в стремлении и умении жить с другими людьми в согласии и доброжелательстве, щедро делясь с ними богатством собственной души, сердца. Жанр, способ и средства общения имеют нравственный смысл, поскольку раскрывают, насколько развита в человеке способность поставить себя на место и в положение других людей (см.: Словарь по этике, с.228-229).

В процессе общения люди:

- 1) воспринимают друг друга (**перцептивная сторона** общения);
- 2) обмениваются информацией (**коммуникативная сторона** общения);
- 3) взаимодействуют друг с другом (**интерактивная сторона** общения).

В общении выделяют содержание, цель, средства, функции, формы, виды, барьеры.

Содержание – это информация, которая передается от одного человека к другому в межиндивидуальных контактах. Человеческое общение многопредметно и разнообразно по своему содержанию.

Цель общения – это то, ради чего у человека возникает данный вид активности. Цель общения – удовлетворение разнообразных потребностей людей: социальных, культурных, познавательных, творческих, эстетических, коммерческих, потребностей интеллектуального роста и т.д.

Средства общения – способы передачи, переработки и расшифровки информации, передаваемой в процессе общения. Одним из основных средств передачи любой информации – бытовой, общественной, художественной – является язык. Информация передается и с помощью невербальных средств (мимика, жесты), и с помощью вещественно-знаковых (одежда, продукция производства). Профессор Бердвиссл установил, что словесное общение в беседе занимает менее 35 процентов, а с помощью невербальных средств передается 65 процентов информации. Между вербальными и невербальными средствами общения существует своеобразное разделение функций: по словесному – вербальному – каналу передается чистая информация, а по невербальному – отношению к партнеру по общению.

Функции общения:

- инструментальная, характеризующая общение как социальный механизм управления и передачи информации, необходимой для

- исполнения действия,
- интегративная, раскрывающая общение как средство объединения людей;
 - трансляционная – функция передачи конкретных способов действия;
 - функция самовыражения, определяющая общение как форму взаимопонимания психологического контекста.

На виды деловое общение делится на основании определенных характеристик.

По способу обмена информацией различают устное и письменное деловое общение. Устные виды делового общения, в свою очередь, разделяются на монологические и диалогические.

По такому критерию, как содержание, общение может быть разделено на:

материальное – обмен предметами и продуктами деятельности;

когнитивное – обмен знаниями;

мотивационное – обмен побуждениями, целями интересами, мотивами, потребностями;

деятельностное – обмен действиями, операциями, умениями, навыками.

По средствам общения возможно деление на такие четыре вида:

непосредственное – с помощью голосовых связок, жестикуляции, мимики, поз;

опосредованное – с использованием специальных средств, аппаратуры;

прямое – предполагает личные контакты и непосредственное восприятие друг другом общающихся людей в самом акте общения;

косвенное – осуществляется через посредников, которыми могут выступать другие люди.

Существует несколько вариантов модели **коммуникации**, предложенных разными авторами. Возьмем за основу модель Ф. Котлера (Основы маркетинга, М. Прогресс, 1991, с. 483). Основными элементами процесса коммуникации в соответствии с этой моделью являются:

отправитель – центральный субъект, инициирующий процесс коммуникации. Отправителем /источником может быть руководитель организации, уполномоченное им лицо, информационное агентство, политик и т.д.;

кодирование – процесс представления мысли в символической форме (кодах) – словах устной или письменной речи, визуальных образах, звуках, цвете, жестах;

обращение /сообщение – закодированная идея, то, что хотел сообщить отправитель получателю: информация, факты, аргументы, доводы;

средства распространения информации – это те каналы, по которым передаётся информация (личные и неличные каналы);

расшифровка – процесс "перевода" получателем значения закодированной идеи отправителя на свой язык;

получатель – сторона (лицо или группа лиц), получающая обращение, переданное отправителем;

ответная реакция – отклик получателя на принятое сообщение. Именно реакция получателя определяет результативность коммуникации;

обратная связь – это та часть реакции, которую получатель доводит до сведения отправителя;

помехи/шумы – объективно и субъективно существующие барьеры, снижающие эффективность коммуникации (особенности восприятия; семантические барьеры; невербальные преграды т.д.).

ЛИТЕРАТУРА:

1. Аминов И.И. Психология делового общения. М., 2007.
2. Андреева Г.М. социальная психология: Учебник. - М., 1988.
3. Бороздина Г.В. Психология делового общения: Учебник. М., 2003.
4. Ващенко Е.Д. Русский язык и культура речи. Ростов Н/Д.:Феникс,2007.
5. Головина А.С. Деловые переговоры. Стратегия победы. М.,2007.
6. Зарецкая Е.Н. Деловое общение. М., 2002.
7. Котлер Ф. Основы маркетинга. М.: Прогресс, 1991.
8. Кузнецова О.В. Деловое общение. М., 2003.
9. Леонтьев А.А. Психология общения. – М., 1997.
10. Панфилова А.П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности. СПб., 2007.
11. Пашкина Т.А. Секреты общения, или лучший способ изменить другого - это изменить себя. Саратов, 1995.
12. Пашкина Т.А. Общение как социальное умение человека. Саратов, 2008.

МАТЕРИАЛЫ

к теме 2. «Формы делового общения»

"**Деловое общение** – это процесс взаимосвязи и взаимодействия, в котором происходит обмен деятельностью, информацией и опытом. В процессе делового общения ставятся конкретные цели и задачи, которые требуют своего решения" (Кибанов А.Я., Захаров Д.К. и др. Этика деловых отношений. М., 2002. С.118).

В зависимости от таких характеристик, как цели, задачи делового общения, выбираются формы обмена информацией. Большое значение при этом имеют не только знание особенностей каждой из форм делового общения, но и овладение умением их использовать на практике. От этого во многом зависит исход делового общения, который может быть успешным и оправдывать надежды каждой из сторон, либо оказаться безрезультатным.

Основные формы делового общения:

1. **Разговор** – контакт между людьми, возникший по ситуации. Это может быть обмен репликами, мнениями.

2. **Деловая беседа** – передача информации, обмен информацией, мнениями по определенным вопросам или проблемам. При деловой беседе необязательно принимаются решения или заключаются сделки.

3. **Деловые переговоры** – основное средство согласованного принятия решений в процессе общения заинтересованных сторон.

Деловые переговоры всегда имеют конкретную цель, в том числе заключение договоров, сделок, контрактов. В переговорном процессе следует учитывать психологические особенности партнеров, создавать благоприятный психологический климат, владеть техниками и тактикой аргументирования. По типу проведения переговоры могут быть жесткими, мягкими и принципиальными.

4. **"Круглый стол"** – традиционная модель делового обсуждения, при которой все участники обсуждения имеют равный статус. Цель "круглого стола" – определиться в идеях и мнениях по обсуждаемой проблеме. По характеру обсуждения "круглый стол" – это выступление, выражение собственного или коллективного мнения, позиции.

5. **"Мозговой штурм"** – беспорядочное коллективное обсуждение с целью выявления наиболее интересных предложений, сильных сторон разных идей.

6. **Деловая игра** – обсуждение, где идеи обретают форму проектов, это первая апробация идеи. В процессе деловой игры надо не просто представить какую-либо идею, но и показать пути ее реализации, возможную результативность.

7. **Спор, полемика, дискуссия, дебаты, прения, диспут** – разновидности делового общения, предназначенные для обмена мнениями, отстаивания и обоснования своего мнения, положения, позиции в публичной форме.

8. **Торги** – общение с целью заключения сделки (коммерческой, судебной, переговорной).

9. **Деловое совещание** – способ открытого коллективного обсуждения проблем группой специалистов, донесение какой либо информации (заданий, результатов проверок выполнения заданий и т.п.) руководителем до коллектива или его части.

10. **Публичное выступление** – передача одним выступающим информации различного уровня широкой аудитории с соблюдением правил и принципов построения речи и ораторского искусства.

11. **Деловая переписка** – особый способ построения текста документа для передачи его содержания получателю. От вышестоящих организаций или лиц: указания, уведомления, напоминания, разъяснения, запросы. От подведомственных – отчеты, сообщения, ответы на запросы, просьбы, предложения, сообщения и т.д. Есть свой стиль, свои этические и этикетные нормы и правила, свои стандарты для каждого вида документов.

12. **Деловое общение по телефону** – опосредованный способ делового общения, при котором важно учитывать технические особенности, знать

правила подготовки и ведения разговора, этические нормы и правила.

Использование всех этих форм делового общения требует от человека определенных умений и навыков. Одним из них является умение слушать. Слушание – процесс активный. Специальные исследования показали, что современные администраторы ежедневно тратят 40% служебного времени на слушание. К сожалению, эффективность слушания (точность восприятия информации, процедурная культура, эффект понимания и др.), как правило, у большинства не очень высока – около 25%. Поэтому каждому человеку надо учиться приемам активного слушания, помогающим раскрыть своих собеседников, поддерживать процесс коммуникации, направлять его.

ЛИТЕРАТУРА:

1. Бороздина Г.В. Психология делового общения: Учебник. М., 2003.
2. Головина А.С. Деловые переговоры. Стратегия победы. М., 2007.
3. Корпоративная культура делового общения: Главные правила общения и поведения в современном обществе. М., 2007.
4. Панфилова А.П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности. СПб., 2007.
5. Сопер П. Основы искусства речи. Феникс, 1995.
6. Социальная психология и этика делового общения: Учебное пособие для вузов. - М., 2005.
7. Справочник по деловой переписке. М., 2006.

МАТЕРИАЛЫ

к теме 3. «Деловая этика и этикет»

Этика – учение о морали; система норм нравственного поведения человека. "Под этикой в широком смысле слова понимается система универсальных и специфических нравственных требований и норм поведения, реализуемых в процессе общественной жизни" (Кибанов А.Я., Захаров Д.К. и др. Этика деловых отношений. М., 2003. С.5). Этика деловых отношений выделяет одну из сфер общественной жизни. Но базируется деловая этика на основополагающих принципах и нормах этики в широком смысле слова. К ним относятся уважение чувства собственного достоинства и личного статуса другого человека, самоуважение, понимание интересов и мотивов поведения окружающих, социальная ответственность за свои слова, дела и поступки и т.п.

Общепринятыми нравственными требованиями к деловому общению являются: вежливость, корректность, тактичность, скромность, точность, предупредительность.

"Этикет – это совокупность правил поведения, касающихся внешнего проявления отношения к людям: обхождение с окружающими, формы обращений и приветствий, поведение в общественных местах, манеры и одежда" (Кукушин В.С. Деловой этикет. М., 2005. С.6). Каждому культурному человеку надо не только знать и соблюдать основные нормы этикета, но и

понимать саму необходимость определенных правил во взаимоотношениях с другими людьми.

Нравственными основами этикета являются хорошие манеры, вежливость, тактичность и чуткость, скромность, уважение к особенностям и внутреннему миру других. В любых жизненных ситуациях безотказно помогут заинтересованность, непринужденность, естественность, чувство такта и меры, благожелательность.

Важнейшая часть делового общения – речевой этикет, определенные правила речевого поведения. Например, формулы речевого этикета, которые служат для приветствия и привлечения внимания (здравствуйте, добрый день, приветствую вас). Или специальные этикетные формулы, которые используются в качестве обращения (простите, будьте любезны, будьте добры). Этикетные речевые формулы уже выработаны, надо освоить их, сделать привычными для себя. Это поможет общаться в деловой обстановке. Несоблюдение речевого этикета является показателем низкого культурного уровня говорящего, препятствует деловому общению. Речевой этикет должен соблюдаться и в телефонных разговорах, и в деловой переписке, и при подготовке визитных карточек.

Внешний вид человека и его одежда – один из элементов его имиджа, один из каналов передачи информации о нем. Существуют правила, которым надо следовать при подборе одежды, обуви, аксессуаров, украшений.

Не менее важно соблюдение правил культуры еды, поведения на деловых приемах, правил подготовки документов и работы с ними, правил проведения совещаний и участия в них.

Наблюдение за моделью поведения человека в различных ситуациях дает представление об уровне его культуры, о его имидже, что влияет и на деловую репутацию.

Полезно запомнить и неукоснительно выполнять основные заповеди делового этикета:

1. Делайте все вовремя.
2. Будьте любезны, доброжелательны и приветливы.
3. Думайте о других, а не только о себе.
4. Одевайтесь, как положено.
5. Говорите и пишите хорошим языком.
6. Никогда не будьте источником или каналом утечки служебной либо личной информации.

ЛИТЕРАТУРА:

1. Ващенко Е.Д. Русский язык и культура речи. Ростов Н/Д.: Феникс, 2007.
2. Золотая книга хорошего тона: [Пер. с фр.] Смоленск, 2003.
3. Кибанов А.Я. Этика деловых отношений: Учебник. М., 2003.
4. Корпоративная культура делового общения: Главные правила общения и поведения в современном обществе. М., 2007.
5. Кузнецов И.Н. Деловая этика и деловой этикет. Ростов Н/Д: Феникс,

2007.

6. Кузнецова О.В. Деловое общение. М., 2003.

7. Панасюк А.Ю. Формирование имиджа: стратегия, психотехнологии, психотехники. М., 2008.

8. Панфилова А.П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности. СПб., 2007.

9. Петрова Ю.А. Культура и стиль делового общения. М., 2007.

10. Психология и этика делового общения: Учебник для вузов. - М., 2001.

11. Сопер П. Основы искусства речи. Феникс, 1995.

13. Справочник по деловой переписке. М., 2006.

14. Честара Дж. Деловой этикет. М., 2007.

Семинарское занятие 1. Общение как коммуникация

Примерный план

1. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения).
2. Модель коммуникации.

Темы сообщений (рефератов)

1. Значение и функции коммуникативной стороны общения.
2. Модели коммуникации, разработанные разными авторами.
3. Характеристика базовых элементов модели коммуникации.
4. Понятие коммуникативной компетентности и ее составляющие.

ЛИТЕРАТУРА:

1. Аминов И.И. Психология делового общения. М., 2007.

2. Бороздина Г.В. Психология делового общения: Учебник. М., 2003.

3. Дерябо С.Д., Ясвин В.А. Гроссмейстер общения: иллюстр. Самоучитель психологического мастерства. М., 1996.

4. Котлер Ф. Основы маркетинга. М.: Прогресс, 1991.

5. Кузнецова О.В. Деловое общение. М., 2003.

6. Леонтьев А.А. Психология общения. - М., 1997.

7. Мескон М, Альберт М., Хедоури Ф. Основы менеджмента. М, Дело, 1992.

8. Руденко А.М., Самыгин С.И. Деловое общение. Ростов Н/ Д., 2008.

Семинарское занятие 2. Вербальная составляющая и невербальные компоненты делового общения

Примерный план

1. Речь – важнейшее средство общения людей.
2. Особенности деловой речи.
3. Невербальные средства общения.
4. Кинесические и проксемические особенности невербального общения.

Темы сообщений (рефератов)

1. Культура и правила вербального общения.
2. Требования к тексту, форме, языку документов.
3. О чем и как говорит "язык тела", мимики и жестов.
4. Значение просодики и экстралингвистики в деловом общении.
5. Такесика и ее значение в общении.

ЛИТЕРАТУРА:

1. Ващенко Е.Д. Русский язык и культура речи. Ростов Н/Д.: Феникс, 2007.
2. Вилсон Г., Маклаффлин К. Язык жестов - путь к успеху. СПб.: Питер, 2000.
3. Корпоративная культура делового общения: Главные правила общения и поведения в современном обществе. М., 2007.
4. Лабунская В.А. Невербальное поведение. Ростов Н/Д., 1996.
5. Панасюк А.Ю. Формирование имиджа: стратегия, психотехнологии, психотехники. М., 2008.
6. Панфилова А.П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности. СПб., 2007.
7. Пиз А. Язык телодвижений. АйКью, 1992.
8. Психология и этика делового общения: Учебник для вузов. - М., 2001.
9. Сопер П. Основы искусства речи. Феникс, 1995.

Семинарское занятие 3.

Личные формы и средства делового общения

Примерный план

1. Основные формы монологического делового общения.
2. Основные формы диалогического делового общения.

Темы сообщений (рефератов)

1. Особенности построения приветственной речи, доклада, публичного выступления как форм монологического общения.
2. Общие правила проведения "круглого стола", "мозгового штурма", деловой игры и их особенности.
3. Формы коллективного обсуждения спорных положений (спор, полемика, дискуссия и т. п.) и их особенности.

ЛИТЕРАТУРА:

1. Аминов И.И. Психология делового общения. М., 2007.
2. Дерябо С.Д., Ясвин В.А. Гроссмейстер общения: иллюстр.
3. Самоучитель психологического мастерства. М., 1996.
4. Зарецкая Е.Н. Деловое общение. М., 2002.
5. Золотая книга хорошего тона: [Пер. с фр.] Смоленск, 2003.
6. Кибанов А.Я. Этика деловых отношений: Учебник. М., 2003.
7. Корпоративная культура делового общения: Главные правила общения и поведения в современном обществе. М., 2007.
8. Ксенчук Е.В., Киянова М.К. Технология успеха. М., 1993.
9. Кузнецов И.Н. Деловая этика и деловой этикет. Ростов Н/Д.:Феникс, 2007.
10. Кузнецова О.В. Деловое общение. М., 2003.
11. Панфилова А.П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности. СПб., 2007.
12. Петрова Ю.А. Культура и стиль делового общения. М., 2007.

Семинарское занятие 4. Технологии подготовки и проведения деловых переговоров

Примерный план

1. Основные подходы к проведению переговоров.
2. Модель и базовые элементы переговоров.
3. Правила подготовки к проведению переговоров.

Темы сообщений (рефератов)

1. "Мягкие" переговоры: стратегия и тактика проведения.
2. Особенности позиционных переговоров и подготовки к ним.
3. Стратегия и тактика подготовки и проведения переговоров по существу.

ЛИТЕРАТУРА:

1. Головина А.С. Деловые переговоры. Стратегия победы. М., 2007.
2. Зарецкая Е.Н. Деловое общение. М., 2002.
3. Корпоративная культура делового общения: Главные правила общения и поведения в современном обществе. М., 2007.
4. Ксенчук Е.В., Киянова М.К. Технология успеха. М., 1993.

5. Кузнецов И.Н. Деловая этика и деловой этикет. Ростов Н/Д.:Феникс, 2007.
6. Кузнецова О.В. Деловое общение. М., 2003.
7. Мицич П. как проводить деловые беседы. Минск, 1999.
8. Панфилова А.П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности. СПб., 2007.
9. Пашкина Т.А. Секреты общения, или лучший способ изменить другого-это изменить себя. Саратов, 1995.
10. Фишер Р., Юри У. Путь к согласию, или переговоры без поражений. М., 1996.

Семинарское занятие 5.

Речевой этикет. Правила и культура телефонного общения, деловой переписки, ведения совещаний

Примерный план

1. Понятие и устойчивые формулы речевого этикета.
2. Телефонный разговор как инструмент общения.
3. Форма, текст, язык документов.
4. Совещание как одна из форм делового общения.

Темы сообщений (рефератов)

1. Служебный этикет. Деловые приветствия и представления.
2. Деловая корреспонденция, правила ее подготовки и прохождения.
3. Правила подготовки и проведения совещаний.
4. Деловое общение по телефону: основные правила и нормы.

ЛИТЕРАТУРА:

1. Басков М.И. Основы делопроизводства в вопросах и ответах. Ростов-на-Дону, 1997.
2. Ващенко Е.Д. Русский язык и культура речи. Ростов Н/Д.: Феникс, 2007.
3. Веселов П.В. Аксиомы делового письма: культура делового общения и официальной переписки. М., 1993.
4. Вудкок М., Френсис Д. Раскрепощенный менеджер. М., 1991.
5. Головин Б. Основы культуры речи. М., 1998.
6. Дебольский М. Психология делового общения. М., 1991.
7. Жданов А.А. Как писать деловые письма на русском, английском, немецком языках. М., 1997.
8. Зарецкая Е.Н. Деловое общение. М., 2002.
9. Золотая книга хорошего тона: [Пер. с фр.] Смоленск, 2003.
10. Кибанов А.Я. Этика деловых отношений: Учебник. М., 2003.

11. Корпоративная культура делового общения: Главные правила общения и поведения в современном обществе. М., 2007.
12. Колтунова М.В. Деловое письмо: Что нужно знать составителю. М., 2000.
13. Культура устной и письменной речи делового человека. М., 2000.
14. Панфилова А.П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности. СПб., 2007.
15. Справочник по деловой переписке. М., 2006.

Семинарское занятие 6.

Регламентация поведения людей на официальных мероприятиях

Примерный план

1. Виды официальных мероприятий.
2. Одежда делового человека.
3. Правила поведения за столом.
4. Использование визитных карточек.

Темы сообщений (рефератов)

1. Правила этикета для сотрудников государственных и муниципальных учреждений.
2. Официальные мероприятия и правила поведения на них.
3. Деловая одежда и ее значение в общении.
4. Культура еды. Правила поведения за столом.
5. Правила оформления и использования визитных карточек.

ЛИТЕРАТУРА:

1. Аминов И.И. Психология делового общения. М., 2007.
2. Дерябо С.Д., Ясвин В.А. Гроссмейстер общения: иллюстр. Самоучитель психологического мастерства. М., 1996.
3. Зарецкая Е.Н. Деловое общение. М., 2002.
4. Золотая книга хорошего тона: [Пер. с фр.] Смоленск, 2003.
5. Кибанов А.Я. Этика деловых отношений: Учебник. М., 2003.
6. Корпоративная культура делового общения: Главные правила общения и поведения в современном обществе. М., 2007.
7. Кузнецов И.Н. Деловая этика и деловой этикет. Ростов Н/Д.:Феникс, 2007.
8. Кузнецова О.В. Деловое общение. М., 2003.
9. Панфилова А.П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности. СПб., 2007.
10. Петрова Ю.А. Культура и стиль делового общения. М., 2007.
11. Честара Дж. Деловой этикет. М., 2007.

Темы

для контрольных работ студентов заочной формы обучения (специальность - «Организация работы с молодежью»)

Тема 1. Общение как социальное умение человека

1. Деловое общение как объединение научной и практической проблематики риторики, логики, психологии, социологии, философии, этики, менеджмента.
2. Деловое общение как профессиональная речевая деятельность.
3. Правила подготовки публичного выступления.
4. Диалоговое общение.
5. Влияние личностных качеств на общение.
6. Язык тела и его коммуникативный потенциал.
7. Восприятие человека по выражению лица, жестикуляции, внешнему виду.
8. Паралингвистические составляющие делового общения.
9. Роль пространственной ориентации, расстояний в деловом общении.
10. Невербальные составляющие имиджа человека.
11. Группы факторов, влияющих на эффективность делового общения.
12. Роль четырех последовательных фаз деловой коммуникации.

Тема 2. Формы делового общения

1. Основные виды и средства делового общения.
2. Сходства и различия неличных и личных средств деловой коммуникации.
3. Формы личного делового общения и степень их эффективности.
4. Разновидности и специфика групповых форм делового общения.
5. Социокультурный фон деловых переговоров.
6. Как спланировать эффективные переговоры.
7. Характеристика различных подходов к проведению переговоров.
8. Содержание и специфика основных этапов подготовки и проведения переговоров.
9. Методы эффективного реагирования в переговорном процессе.
10. Инструментарий профессионального переговорщика.
11. Создание благоприятного психологического климата во время переговоров.

Тема 3. Деловая этика и этикет

1. Служебный этикет. Деловые приветствия и представления.
2. Значение и разновидности деловых приемов. Правила поведения на официальных приемах.
3. Основные правила и особенности делового общения по телефону.

4. Правила подготовки и проведения совещаний, задачи ведущего совещание.
5. Модель делового письма, его композиционная и речевая конструкция.
6. Этикет как основа репутации делового человека.
7. Социологический и коммуникативно-прагматический аспекты понятия деловой репутации.
8. Структура и формы образцового резюме.
9. Из чего складывается имидж человека, его значение для делового общения.
10. Деловая одежда и ее значение в деловом общении.
11. Правила оформления и использования визитных карточек.

Основная литература

1. Алдер Х. НЛП: современные психотехнологии. СПб, Питер, 2000.
2. Аминов И.И. Психология делового общения. М., 2007.
3. Андреева Г.М. социальная психология: Учебник. - М., 1988.
4. Бороздина Г.В. Психология делового общения: Учебник. М., 2003.
5. Ващенко Е.Д. Русский язык и культура речи. Ростов Н/Д.: Феникс, 2007.
6. Вилсон Г., Маклаффлин К. Язык жестов - путь к успеху. СПб.: Питер, 2000.
7. Головина А.С. Деловые переговоры. Стратегия победы. М., 2007.
8. Дерябо С.Д., Ясвин В.А. Гроссмейстер общения: иллюстр. Самоучитель психологического мастерства. М., 1996.
9. Дилтс Р. Моделирование с помощью НЛП. СПб, Питер, 2000.
10. Зарецкая Е.Н. Деловое общение. М., 2002.
11. Золотая книга хорошего тона: [Пер. с фр.] Смоленск, 2003.
12. Кибанов А.Я. Этика деловых отношений: Учебник. М., 2003.
13. Котлер Ф. Основы маркетинга. М.: Прогресс, 1991.
14. Корпоративная культура делового общения: Главные правила общения и поведения в современном обществе. М., 2007.
15. Ксенчук Е.В., Киянова М.К. Технология успеха. М., 1993.
16. Кузнецов И.Н. Деловая этика и деловой этикет. Ростов Н/Д.: Феникс, 2007.
17. Кузнецова О.В. Деловое общение. М., 2003.
18. Лабунская В.А. Невербальное поведение. Ростов, 1986.
19. Леонтьев А.А. Психология общения. - М., 1997.
20. Мескон М, Альберт М., Хедоури Ф. Основы менеджмента. М, Дело, 1992.
21. Милич П. как проводить деловые беседы. Минск, 1999.
22. О'Коннор Дж., Сеймор Дж. Введение в нейролингвистическое программирование. Челябинск, 1998.
23. Олдер Г., Хэзер Б. NLP. Вводный курс. Полное практическое руководство. К., София, 2000.
24. Панасюк А.Ю. Формирование имиджа: стратегия, психотехнологии, психотехники. М., 2008.

25. Панфилова А.П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности. СПб., 2007.
26. Пашкина Т.А. Секреты общения, или лучший способ изменить другого - это изменить себя. Саратов, 1995.
27. Петренко А. Безопасность в коммуникации делового человека. СПб, 1995.
28. Петрова Ю.А. Культура и стиль делового общения. М., 2007.
29. Пиз А. Язык телодвижений. АйКью, 1992.
30. Плигин А., Герасимов А. Руководство к курсу "НЛП-практик". М., КСП+, 2000.
31. Психология. Словарь. М., 1990.
32. Психология и этика делового общения: Учебник для вузов. - М., 2001.
33. Сопер П. Основы искусства речи. Феникс, 1995.
34. Социальная психология и этика делового общения: Учебное пособие для вузов. - М., 1995.
35. Справочник по деловой переписке. М., 1996.
36. Томпсон П. Самоучитель общения. СПб, Питер, 2000.
37. Фишер Р., Юри У. Путь к согласию, или переговоры без поражений. М., 1996.
38. Честара Дж. Деловой этикет. М., 2007.

Дополнительная литература

1. Акишина А.А., Кано Х. Жесты и мимика в русской речи. М., 1991.
- Андреев В.И. Деловая риторика. Казань, 1993.
2. Аронсон Э. Психологические законы поведения человека в социуме. СПб., 2002.
3. Басков М.И. Основы делопроизводства в вопросах и ответах. Ростов-на-Дону, 1997.
4. Блакар Р.М. Язык как инструмент социальной власти// Язык и моделирование социального взаимодействия. М., 1987.
5. Браим М.Н. Этика делового общения. Минск, 1996.
6. Веселов П.В. Аксиомы делового письма: культура делового общения и официальной переписки. М., 1993.
7. Вудкок М., Френсис Д. Раскрепощенный менеджер. М., 1991.
8. Головин Б. Основы культуры речи. М., 1998.
9. Дебольский М. Психология делового общения. М., 1991.
10. Жданов А.А. Как писать деловые письма на русском, английском, немецком языках. М., 1997.
11. Зазыкин В.Г., Чернышев А.П. Менеджер: психологические секреты профессии. М., 1992.
12. Зигерт В., Ланг Л. Руководить без конфликтов. М., 1990.
13. Игнатъев Д.И. Настольная энциклопедия Public Relations. М., 2003.
14. Казанцев А.А. Основы менеджмента. М.: ИНФРА-М, 2002.
15. Колтунова М.В. Деловое письмо: Что нужно знать составителю. М., 2000.
16. Культура устной и письменной речи делового человека. М., 2000.

17. Маслов Е.В. Управление персоналом предприятия. М., 2003.
18. Ниренберг Д., Калеро Г. Как читать человека словно книгу. М., 1988.
19. Персональный менеджмент. М., 2002.
20. Психология и этика делового общения. М., 1997.
21. Рахманин Л.В. Стилистика деловой речи и редактирование служебных документов. М., 1997.
22. Русский язык и культура общения для деловых людей. Саратов, 1997.
23. Спивак В.А. Этика делового общения и делопроизводство: Учебн. пособие. СПб., 1994.
24. Справочник по деловой переписке. М., 1996.
25. Ходжсон Дж. Эффективное ведение переговоров: тактика быстрого реагирования. М., 2002.
26. Царский В. Современный психологический справочник менеджера. М., 2002.
27. Энциклопедия офиса: Руководство для секретаря. М., 1995.

**Дополнительный список
литературы по предмету "Деловое общение",
имеющейся в научной библиотеке СГУ**

1. А886944-ОХФ-ЧЗ-3
Аминов, Илья Исакович.
Психология делового общения [Текст] : [пособие] / И. И. Аминов. - М.:
Омега-Л, 2005. – 303 с.
2. А979077-ОХФ
Барышникова, Елена Николаевна.
Речевая культура молодого специалиста [Текст] : учеб. пособие / Е. Н.
Барышникова, Е. В. Клепач, Н. А. Красс. - 4-е изд. - М. : Флинта : Наука,
2008. - 223с.
3. А979903-ОХФ
Введенская, Людмила Алексеевна.
Деловая риторика [Текст] : учеб. пособие для вузов / Л. А. Введенская,
Л. Г. Павлова. - 4-е изд. - М. ; Ростов н/Д : МарТ, 2008. - 503 с.
4. Учебная литература, А977829-ОХФ-ЧЗ-6,
Введенская, Людмила Алексеевна.
Русский язык и культура речи [Текст] : учеб. пособие для вузов / Л. А.
Введенская, Л. Г. Павлова, Е. Ю. Кашаева. - 24-е изд. - Ростов н/Д : Феникс,
2008. - 539с.
5. Учебная литература, А978735-ОХФ-ЧЗ-4,
Введенская, Людмила Алексеевна.
Русский язык и культура речи [Текст] : учеб. пособие для вузов / Л. А.
Введенская, Л. Г. Павлова, Е. Ю. Кашаева. - 25-е изд. - Ростов н/Д : Феникс,
2008. - 539 с.
6. Учебная литература, А985528-ОХФ-ЧЗ-3, А985529-ОХФ-ЧЗ-4,
Введенская, Людмила Алексеевна.
Русский язык и культура речи [Текст] : учеб. пособие для вузов / Л. А.

- Введенская, Л. Г. Павлова, Е. Ю. Кашаева. - 29-е изд. - Ростов н/Д : Феникс, 2010. - 539с.
7. А983593-ОХФ
Воровченко, Лидия Васильевна.
Стиль и техника составления документа [Текст] : учеб. пособие / Л. В. Воровченко ; Федер. гос. образоват. учреждение высш. проф. образования "Самарская государственная академия культуры и искусств". - Самара : Самар. гос. акад. культуры и искусств [изд.], 2009. - 233с.
8. А966936-ОХФ, А966937-ОХФ
Громова, Наталья Михайловна.
Деловое общение [Текст] / Н. М. Громова ; Всерос. акад. внеш. торговли. - М. : Экономистъ, 2005. - 132с.
9. Учебная литература, А977876-ОХФ, А977877-ОХФ,
Ковальчук, Аделаида Сергеевна.
Основы имиджологии и делового общения [Текст] : учеб. пособие для студентов вузов / А. С. Ковальчук. - 5-е изд., доп. и перераб. - Ростов н/Д : Феникс, 2007. - 282с.
10. Учебная литература, А985544-ОХФ, А985545-ОХФ, А985546-ОХФ-ЧЗ-4,
Ковальчук, Аделаида Сергеевна.
Основы имиджологии и делового общения [Текст] : учеб. пособие для студентов вузов / А. С. Ковальчук. - 6-е изд., доп. и перераб. - Ростов н/Д : Феникс, 2009. - 282с.
11. А911111-ОХФ
Кузнецов, Игорь Николаевич.
Современная деловая риторика [Текст] / И. Н. Кузнецов. - М. : ГроссМедиа РОСБУХ, 2007. - 318с.
12. А979095-ОХФ-СБО
Культура устной и письменной речи делового человека [Текст] : справочник : практикум. - 14-е изд. - М. : Флинта : Наука, 2008. - 313 с.
13. N020269-ОХФ-МЕДИАЗАЛ
Лосева, О. А.
Культура делового общения [Электронный ресурс] : конспект лекций / О. А. Лосева. - Электрон. текстовые дан. - М. : Равновесие [оболочка, оформление, издание] : Экслибрис [информационные материалы], 2006. - 1 эл. опт. диск (CD-ROM). - (Электронный учебник).
14. А970000-ОХФ
Мазилкина, Елена Ивановна.
Искусство успешной презентации [Текст] : практ. пособие / Е. И. Мазилкина. - М. : ГроссМедиа : РОСБУХ, 2007. - 247с.
15. А968933-ОХФ, А968934-ОХФ, А968935-ОХФ, А968936-ОХФ,
А968937-ОХФ
Макаров, Борис Фёдорович.
Деловой этикет и общение [Текст] : учеб. пособие для вузов / Б. Ф. Макаров, А. В. Непогода. - М.: Юстицинформ, 2006. - 239 с.

16. А978560-ОХФ, А978561-ОХФ, А978562-ОХФ-ЧЗ-4
Мальханова, Инна Анатольевна.
Деловое общение [Текст] : учеб. пособие для вузов / И. А. Мальханова. -
М. : Фонд "Мир" : Акад. Проект, 2008. – 243 с
17. А970044-ОХФ
Михайлова, Елена Витальевна.
Обучение самопрезентации [Текст] : учеб. пособие / Е. В. Михайлова ; Гос.
ун-т Высш. шк. экономики. - 2-е изд. - М. : Изд. дом ГУ ВШЭ, 2007. – 166 с.
18. А978577-ОХФ, А978578-ОХФ-ЧЗ-4, А978579-ОХФ-ЧЗ-4
Морозов, Александр Владимирович.
Деловая психология [Текст] : учеб. для студентов вузов / А. В. Морозов. -
3-е изд., испр. и доп. - М. : Акад. Проект, 2005. – 1035 с.
19. А978583-ОХФ, А978584-ОХФ-ЧЗ-6, А978585-ОХФ-ЧЗ-4
Морозов, Александр Владимирович.
Социальная психология [Текст] : учебник / А. В. Морозов. - М. : Акад.
Проект, 2008. – 335 с.
20. Учебная литература, А976964-ОХФ, А976965-ОХФ, А976966-ОХФ,
А977938-ОХФ,
Павлова, Людмила Григорьевна.
Основы делового общения [Текст] : учеб. пособие / Л. Г. Павлова ; под ред.
Л. А. Введенской. - Ростов н/Д : Феникс, 2008. – 311 с.
21. А886696-ОХФ, А888606-ОХФ
Поваляева, Мария Афанасьевна.
Невербальные средства общения [Текст] : учебное пособие / Мария
Афанасьевна Поваляева, Ольга Александровна Рутер. - Ростов н/Д : Феникс,
2004. – 345 с.
22. Учебная литература, А886858-ОХФ, А886859-ОХФ-ЧЗ-6,
Русский язык и культура речи [Текст] : учебник / В. И. Максимов, Н. В.
Казаринова, Н. Р. Барабанова. - 2-е изд., стер. - М. : Гардарики, 2005. – 408 с.
23. А886860-ОХФ, А886861-ОХФ, А886862-ОХФ-ЧЗ-6
Русский язык и культура речи [Текст] : практикум по курсу : учеб.
пособие для студентов высш. учеб. заведений / В. И. Максимов, Н. В.
Казаринова, Л. В. Сретенская. - 2-е изд., стер. - М. : Гардарики, 2005. - 304 с.
24. Учебная литература, А967128-ОХФ-ЧЗ-6, А967129-ОХФ-ЧЗ-4,
Русский язык и культура речи [Текст] : учебник / под ред. В. И. Максимова.
- 2-е изд., стер. - М. : Гардарики, 2007. – 408 с.
25. А961391-ОХФ, А961392-ОХФ, А961393-ОХФ
Столяренко, Людмила Дмитриевна.
Психология управления [Текст] : учеб. пособие для студентов вузов / Л. Д.
Столяренко. - 2-е изд. - Ростов н/Д : Феникс, 2005. – 507 с.
26. А983107-ОХФ-НМО
Стороженко, Зоя Савельевна.
Мастерство делового общения: путь к успеху [Текст] : учеб.-метод.
практикум / З. С. Стороженко ; редсовет: О. О. Борисова [и др.]. - М. :
Литера, 2009. – 126 с.

27. А964488-ОХФ

Суужко, Валерий Валериевич.

Человек и общение [Текст] : учебное пособие / В. В. Суужко ; под ред. Б. А. Зильберта. - Саратов : Приволж. кн. изд-во, 2005. – 200 с.

28. А981056-ОХФ-ЧЗ-6

Чтобы вас понимали. Культура русской речи и речевая культура человека [Текст] / под ред. О. Б. Сиротининой. - М. : Кн. дом "ЛИБРОКОМ", 2009. – 268 с.

29. А887964-ОХФ

Шапарь, Виктор Борисович.

Этика и психология менеджмента [Текст] : учеб. пособие / В. Б. Шапарь, В. Н. Мирошниченко; под общ. ред. Ю. Л. Неймера. - Ростов н/Д : Феникс, 2002. – 382 с.

Основные вопросы к зачету по курсу "Деловое общение"

1. Дайте определение понятия "общение". Три стороны общения, их характеристика.
2. Модель коммуникации. Характеристика и значение ее составляющих. Роль ответной реакции и обратной связи в деловом общении.
3. Виды коммуникативных барьеров и способы их преодоления.
4. Охарактеризуйте основные формы делового общения и их особенности.
5. Дайте определения беседы, обсуждения, собеседования как форм делового общения, их отличия друг от друга.
6. Сформулируйте и охарактеризуйте опорные пункты разговора.
7. Дайте определение "мозгового штурма", "круглого стола" и командной деловой игры, расскажите об их различиях.
8. Чем отличаются друг от друга формы аргументации в споре, собеседовании, дискуссии, полемике, дебатах, прениях и диспуте?
9. Охарактеризуйте значение вербальной составляющей и ее культуры в деловом общении.
10. Что такое коммуникативная культура? Какие личностные качества субъекта общения определяют уровень его коммуникативной культуры?
11. В чем выражается техника активного слушания? Способы ее применения.
12. Сформулируйте и объясните ошибки при слушании, какова методика их устранения.
13. Роль речевого и невербального поведения в деловом общении.
14. В чем заключаются трудности коммуникации и коммуникативные ошибки.
15. Какое значение в деловой коммуникации имеют личные установки, отрицательные эмоции, барьеры восприятия?

16. Что включают в себя барьеры речи? Способы их преодоления.
17. Что включается в понятия "барьер первого впечатления" и "барьер взаимопонимания"? Каковы способы их преодоления.
18. Характеристики основных принципов взаимопонимания в деловом общении.
19. Правила подготовки и проведения публичного выступления.
20. Виды и функции невербальных коммуникаций.
21. Приведите классификацию средств общения.
22. Охарактеризуйте кластеры открытости и закрытости в общении.
23. Расскажите о невербальных проявлениях состояний раздумья и критичности.
24. Сформулируйте кластеры потери интереса, отрицания, эмоционального напряжения.
25. Опишите невербальное выражение состояния самоконтроля.
26. Расскажите об особенностях "языка глаз".
27. Что входит в "язык" жестов в коммуникации?
28. Как "читать язык" тела в деловом общении?
29. Как влияет на психологический климат делового общения взаимное расположение собеседников, дистанция между ними.
30. В чем сходство и различие между очной деловой беседой и телефонным разговором?
31. Этические нормы и правила поведения при телефонном разговоре.
32. Требования к оформлению и содержанию деловой переписки. Культура делового письма.
33. Цели, стадии подготовки и этапы деловых переговоров.
34. Сущность основных подходов к ведению переговоров, основные техники их проведения.
35. Что такое "стиль руководства", от каких факторов он зависит?
36. Охарактеризуйте основные стили поведения руководителя в конфликтной ситуации.
37. Дайте определение понятия "этика делового общения", какова роль этики в деловом общении?
38. Какие существуют средства и способы повышения уровня этичности делового общения?
39. Коммуникативная компетентность – что это такое, каковы ее составляющие?

Глоссарий по дисциплине "Деловое общение"

Вербальное общение (от лат. *verba* - словесный) – словесное, речевое общение.

Восприятие (в деловом общении) – целостный образ партнера по общению на основе его внешнего вида и поведения. В такого рода восприятии особо

выделяется информация, способствующая адекватной оценке личностных свойств деловых партнеров и существующих обстоятельств.

Делегирование полномочий – управленческий прием, заключающийся в передаче подчиненным части обязанностей, прав и соответствующей ответственности из сферы действий руководителя.

Диалог (от греч. *dialogos*) – форма устной речи, разговор двух или нескольких лиц. В деловом общении представляет собой взаимный обмен информацией и учет каждым его участником психических состояний собеседников и их интересов.

Индивидуальность – совокупность неповторимых, уникальных свойств данного человека, отличающих его от других людей. В социальной психологии – противоположность уникальных психических характеристик человека групповым (коллективным).

Интеллект (от лат. *intellektus* – познание, понимание, рассудок) – человеческая способность мыслить, рационально познавать мир.

Коммуникация (от лат. *communico* – связываю, общаюсь) – общение, передача информации. Коммуникация в деловом общении есть обмен информацией, значимой для участников общения.

Конгруэнтность (от лат. *congruens* – совпадающий) – понятие, играющее важную роль в гуманистической психологии *К. Роджерса*, в трактовке которого оно означает «соответствие опыта, осознания и сообщения». Чем больше люди убеждаются в том, что сообщения каждого из них соответствуют имеющемуся опыту и его правильному осознанию, тем больше будет их доверие друг другу и удовлетворение общением между собой. В более узком понимании понятие «конгруэнтность» означает соответствие невербального поведения партнеров их речевым высказываниям. Несоответствие в этом является сигналом лжи.

Конфликт (от лат. *conflictus* – столкновение) – высшая степень развития социальных противоречий, острое столкновение противоположно направленных мнений, позиций, сил. В деловом общении конфликты возникают, как правило, на уровне межличностного общения партнеров. Выделяют *объективную* и *субъективную* стороны конфликтов. Первая представляет собой те объективные обстоятельства, в связи с которыми и по поводу которых возник конфликт, вторая — сознание и воля участников конфликта. Существуют разные виды конфликтов и способы их разрешения.

Лидер (от англ. *leadeг* – ведущий, руководитель) – человек, обладающий наибольшим авторитетом и влиянием в группе, организации, политической партии, государстве. Выделяют *формальных* и *неформальных* лидеров. Деятельность первых регламентируется определенными формальными актами — законодательными, программными, уставными и т.д. в соответствии с их государственным, партийным и другим статусом. Деятельность неформальных лидеров официально не регламентируется. Их влияние на людей основывается на их личных качествах, авторитете, умении убеждать своих сторонников, завоевывать их доверие и симпатии, вести их за собой. В деловом общении могут действовать как формальные, так и неформальные лидеры.

Межличностное общение – общение между отдельными личностями, обусловленное обстоятельствами природной и социальной среды, а также *личными мотивами*, проявляющимися в соответствующих потребностях, интересах, целях и идеалах тех или иных людей. Межличностное общение, как правило, эмоционально окрашено. Оно касается всех сторон жизни людей. В их межличностном общении, так или иначе, проявляется вся система существующих общественных отношений, в том числе экономических, политических, правовых, нравственных, эстетических, религиозных и др.

Микросреда – та часть природной и социальной среды, с которой непосредственно взаимодействуют личность или другие субъекты в процессе своей жизнедеятельности.

Мотивы поведения (от лат. *moveo* – двигаю) – побуждения к деятельности, связанные с удовлетворением потребностей человека; определяют активность субъекта и направленность его деятельности.

Невербальное общение – несловесная сторона общения с помощью мимики, визуальных контактов, жестов и т.д.

Нерефлексивное слушание – умение внимательно молчать, не вмешиваясь в речь собеседника своими замечаниями. Применяется в случаях, когда говорящий испытывает трудности в формулировании своих мыслей, либо слишком эмоционален или же не проявляет интереса к замечаниям слушающего его партнера.

Общение – определяется в психологии как взаимодействие двух или более людей, состоящее в обмене информацией познавательного, эмоционально-оценочного или другого характера.

Общение деловое – вид общения, определяющим содержанием которого выступает совместная деятельность людей, их общее дело. Основные особенности делового общения: 1) партнер выступает как личность значимая для других партнеров; 2) общающихся отличает достаточное понимание в вопросах дела; 3) основной задачей выступает деловое сотрудничество.

Психология общения – раздел общей и социальной психологии, раскрывающий психологические механизмы общения людей, прежде всего стимулы и мотивы общения, его способы и формы, складывающиеся стереотипы и «технологии» общения. В конечном счете, речь идет об оптимальных психологических принципах, способах и формах общения людей.

Резюмирование (от фр. *resume*) – подведение итогов беседы, соединение ее фрагментов в единое смысловое целое. Применяется в ходе и в конце беседы, заседаний, телефонных разговоров.

Рефлексивное слушание – активное слушание собеседника, постоянное реагирование на его речь. Уместно, когда необходимо уточнять смысл того, о чем говорит собеседник. Применяются следующие формы уточнения: вопросы говорящему, просьба повторить фразу; перефразирование, резюмирование.

Ролевое поведение (от фр. *role* – значение, род, степень участия лица в каком-либо деле) – поведение, заданное той или иной социальной ролью. Подобная роль нередко трактуется как динамическая характеристика статуса человека или социальной группы, как способ поведения, задаваемый

обществом. В деловом общении ролевое поведение партнеров определяется их положением в системе существующих экономических отношений, что прямо влияет на их деловые отношения.

Социальные стереотипы (от греч. *stereos* – твердый и *tipos* – отпечаток) – сложившиеся в сознании отдельных людей и специальных групп устойчивые представления о тех или иных социальных явлениях, привычное отношение к ним. Можно выделить политические, моральные, религиозные и другие стереотипы – классовые, националистические, узкогрупповые и т.д. Разного рода социальные стереотипы нередко проявляются и в деловом общении.

Стиль руководства – совокупность применяемых руководителем методов воздействия на подчиненных, а также форма (манера, характер) применения этих методов. Определяется в основном тремя параметрами: особенностями личности руководителя, зрелостью коллектива и производственной ситуацией.

Установка – направленность сознания субъекта в определенную сторону и на определенную активность. Так определил данное явление человеческой психики глубоко исследовавший его грузинский психолог Д. Узнадзе. Обосновывая учение об установках сознания, мышления и поведения людей, он подчеркивал, что установки присущи как их сознательным, так и бессознательным действиям. Для возникновения той или иной установки необходимы соответствующая потребность и ситуация ее удовлетворения. Сформировавшаяся психологическая установка объективируется в деятельности людей, в создаваемых ими предметах культуры и в общении между собой.

Этика (от греч. *ethos* – обычай, нрав) – учение о морали и нравственности. Нередко понятия "мораль" и "нравственность" употребляются как тождественные. В других случаях понятие "мораль" характеризует специфические проявления общественного и индивидуального сознания (моральное сознание), а понятие "нравственность" употребляется для характеристики столь же специфических форм поведения людей и их отношений друг к другу (нравственное поведение, нравственные отношения). Однако подобное различие данных понятий весьма условно. Важнейшие категории этики: "добро", "зло", "справедливость", "благо", "свобода", "ответственность", "долг", "совесть", "честь" и некоторые другие.

Этика делового общения – учение о проявлении морали и нравственности в деловом общении, взаимоотношениях деловых партнеров.

Этикет (от фр. *etiquette*) – установленный порядок и внешние формы поведения где-либо, например, дипломатический этикет. *Деловой этикет* представляет собой совокупность правил и форм поведения при взаимоотношениях деловых партнеров. Они используются при знакомстве, проведении беседы, переговоров, расставании с партнером и т.д. Правила этикета, в том числе делового, включают в себе эстетические и нравственные характеристики.