

Федеральное агентство по образованию
АМУРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ГОУВПО «АмГУ»

УТВЕРЖДАЮ

Зав.кафедрой РФ

_____ Е.А.Оглезнева

« _____ » _____ 2007г.

ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЙ КОМПЛЕКС

для специальностей

080105 – «Финансы и кредит»

080109 – «Бухгалтерский учет, анализ и аудит»

Составитель: Н.В.Лагута

Благовещенск

2007

*Печатается по решению
редакционно-издательского совета
филологического факультета
Амурского государственного
университета*

Лагута Н.В..(составитель)

Деловое общение. Учебно-методический комплекс для студентов, обучающихся по специальности 080105 – «Финансы и кредит», 080109 – «Бухгалтерский учет, анализ и аудит». – Благовещенск: Амурский гос. ун-т, 2007. – 36 с.

Учебно-методический комплекс по дисциплине «Деловое общение» предназначен для студентов экономического факультета, обучающихся по специальности 080109 Бухгалтерский учет, анализ и аудит; 080105 Финансы и кредит. Комплекс содержит программу дисциплины, развернутые планы практических занятий курса, задания для аудиторной и самостоятельной работы, вопросы к зачету, список основной и дополнительной литературы по теме дисциплины.

© Амурский государственный университет, 2007

Цели и задачи дисциплины

В век активных, предприимчивых людей умение общаться помогает организовать совместную работу, наметить и обсудить планы, реализовать их. Овладение искусством делового общения необходимо для каждого человека независимо от того, каким видом деятельности он занимается или будет заниматься.

УМК курса «Деловое общение» составлен в соответствии с требованиями Государственного образовательного стандарта высшего профессионального образования и предназначен для студентов экономического факультета АмГУ.

Первая часть программы курса в целом дает представление об особенностях устного делового общения, знакомит с типичными ситуациями, возникающими во время деловых бесед, телефонных переговоров.

В межличностных, деловых и общественных отношениях часто возникают спорные ситуации. В данной программе рассматриваются вопросы психологии и этики поведения при разрешении конфликтных ситуаций.

II часть программы раскрывает специфику письменного делового общения, знакомит со стилем служебных документов, правилами их оформления.

Цель курса - сформировать навыки культуры делового общения и навыки правильного оформления документов управленческой деятельности и договорно-правовых отношений экономической деятельности.

Задачи курса:

- познакомить с особенностями, законами и правилами делового общения;
- научить аргументировать и отстаивать свою точку зрения в ходе переговоров или деловых встреч;
- сформулировать навыки ведения деловых бесед, переговоров, телефонных разговоров;
- познакомить с этикой и психологией делового человека;
- научить составлять, оформлять, регистрировать и хранить служебные документы.

Данная программа рассчитана на 36 часов – 18 ч. практических занятий, 18 ч. – самостоятельная работа.

Содержание дисциплины

Тема	Кол. час.	Форма работы	Форма контроля	Формы самост. работы
1. Общение как обязательная человеческая потребность. Общение и его слагаемые. Виды общения. Структура коммуникативного акта.	2 2	Практическое занятие Самост. работа	Устные ответы	Сообщение «Общение для человека – его среда обитания»
2. Вербальные и невербальные средства общения. Национальный характер невербальных средств общения.	2 2	Практическое занятие Самост. работа	Практич. работа «Жесты, функции жестов»	Подготовка теоретических вопросов
3. Деловое общение. Особенности, законы, виды. Отличие делового общения от делового. Служебный этикет.	4 4	Практическое занятие Самост. работа	Беседа Устные ответы	Подготовка теоретических вопросов
4. Деловой стиль речи. Цель, особенности, форма существования. Работа над лексическими, морфологическими, синтаксическими средствами делового стиля речи.	2 2	Практическое занятие Самост. работа	Выполнение практич. упражнений, самостоят. работа	Тренировочные упражнения
5. Деловая беседа. Структура деловой беседы. Психологические закономерности ведения деловой беседы.	2 2	Практическое занятие Самост. работа	Устные ответы	Моделирование деловых бесед, их анализ
6. Деловые переговоры. Стратегия ведения деловых переговоров. Деловые переговоры по телефону. Основные правила телефонного общения, типичные темы телефонных деловых разговоров. Этикет телефонного разговора.	2 2	Практическое занятие Самост. работа	Беседа Устные ответы	Подготовка и проведение деловых переговоров
7. Конфликтные ситуации в деловом общении. Причины, пути разрешения конфликтов.	2 2	Практическое занятие Самост. работа	Устные ответы	Подготовка теоретических вопросов
8. Письменное деловое общение. Деловая документация (язык и стиль служебных документов).	2 2	Практическое занятие Самост. работа	Выполнение практич. заданий	Подготовка сообщений

ПЛАНЫ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

Практическое занятие №1

Общение как обязательная человеческая потребность

План.

1. Общение как обязательная человеческая потребность. Функции, условия общения.
2. Коммуникационный процесс. Структура коммуникативного акта. Речевые ситуации. Роль коммуникантов в процессе общения.
3. Виды общения.
4. Психологические механизмы межгруппового и межличностного общения. Факторы, мешающие правильному восприятию людей.

Литература.

1. Бороздина Г.В. Психология делового общения: Учебник. 2-е изд. М.: ИНФРА-М, 2003. – С. 9-49.
2. Психология и этика делового общения: Учебник для вузов /Под. ред. проф. В.Н.Лавриненко. 4-е изд., перераб и доп. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2003. – с. 122-168.
3. Столяренко Л.Д. Психология и этика деловых отношений. Изд. 2-е, доп. и перер. Ростов н/Д: «Феникс», 2003. – С. 3-38.
4. Тимофеев М.И. Деловое общение: Учеб. пособие. – М.: Издательство РИОР, 2005. – С. 3-18, 49-67.
5. Кибанов А.Я., Захаров Д.К., Коновалова В.Г. Этика деловых отношений: Учебник / Под ред. А.Я. Кибанова. – М.: ИНФРА-М, 2005. – С.108-142.

Ответьте на вопросы.

1. Дайте определение общению. Назовите функции общения, приведите примеры.
2. Каковы условия общения?
2. Что такое коммуникационный процесс и каковы его основные функции?
3. Назовите основные виды общения. Охарактеризуйте их.

4. Как вы считаете, общение какого вида у нас чаще встречается – официальное или неофициальное? Зависит ли объем того и другого от пола, возраста, профессии людей, их социального положения? Приведите примеры.

6. Какие цели преследует деловое общение? Объясните разницу между этими целями.

Выполните практические задания.

1. **Дейл Карнеги писал в 1936 году:** «Успехи того или иного человека в его финансовых делах процентов на пятнадцать зависят от его профессиональных знаний и процентов на восемьдесят пять – от умения общаться с людьми».

- Почему Д. Карнеги придает такое большое значение умению вести деловое общение?
- Возрастают ли требования к деловому общению в условиях рыночной экономики?
- Только ли людям, занятым в финансовой сфере, необходимо деловое общение или оно необходимо любому человеку?

2. **Какие высказывания могут быть отнесены к сфере делового общения, а какие – нет?**

- Который час?
- Классный фильм!
- Выходи за меня замуж!
- Хочется с тобой поболтать о чем-нибудь.
- Как мы давно с вами не виделись!
- Приходи ко мне вечером!
- Я бы хотел у вас работать.
- Хотите салату?
- Сколько лет, сколько зим!
- Здравствуйте!

3. **Закончите фразы:**

Деловое общение всегда...

Деловое общение никогда...

4. Смягчите категоричность:

- В таком виде нельзя приходить на работу.
- Так с клиентами не разговаривают.
- Вы не имеете права так со мной разговаривать.
- Что вы на меня кричите?
- Что за глупости вы говорите?
- Вас обманули.
- Мне надоело вас слушать.
- Сколько раз можно говорить об одном и том же?

Практическое занятие №2

Вербальные и невербальные средства общения

План

1. Общение вербальное и невербальное. Кинесические особенности невербального общения (жесты, позы, мимика). Виды жестов: жесты открытости, жесты подозрительности и скрытности, жесты защиты, жесты размышления и оценки, жесты сомнения и неуверенности, жесты несогласия и др.
2. Проксемические особенности невербального общения. Дистанция и взаимная ориентация людей в пространстве.
3. Визуальный контакт. Виды взглядов, их трактовка.
4. Межнациональные различия невербального общения.

Литература.

1. Бороздина Г.В. Психология делового общения: Учебник. 2-е изд. М.: ИН-ФРА-М, 2003. – с. 133-163.
2. Столяренко Л.Д. Психология и этика деловых отношений. Изд. 2-е, доп. и перер. Ростов н/Д: «Феникс», 2003. – С. 20-28.

3. Тимофеев М.И. Деловое общение: Учеб. пособие. – М.: Издательство РИОР, 2005. – С. 22-27.

4. Кибанов А.Я., Захаров Д.К., Коновалова В.Г. Этика деловых отношений: Учебник / Под ред. А.Я. Кибанова. – М.: ИНФРА-М, 2005. – С. 169-192.

5. Пиз А. Язык телодвижений. Как читать мысли других по их жестам. – М., 1996.

6. Ниренберг Г., Калеро Дж. Читать человека – как книгу. – М., 1994.

Ответьте на вопросы.

1. Какую информацию мы обычно передаем вербально, а какую невербально?
2. Какое общение называется невербальным?
3. Что такое невербальный сигнал? Какие виды невербальных сигналов вы знаете? А используете?
4. Что такое неконгруэнтность?
5. Какие жесты называют открытыми, какие закрытыми и почему?
6. Каковы кинесические особенности невербального общения в деловом общении?
7. Расскажите о проксемических особенностях невербального общения.
8. В чем заключаются межнациональные различия невербального общения?

Выполните практические задания.

1. Прочитайте текст.

Княжна Марья, сидя в гостиной и слушая эти толки и пересуды стариков, ничего не понимала из того, что она слышала; она думала только о том, не замечают ли все гости враждебных отношений ее отца к ней...

Княжна Марья с рассеянным, вопросительным взглядом обратилась к Пьеру, который, последний из гостей, с шляпой в руке и с улыбкой на лице подошел к ней после того, как князь вышел, и они одни оставались в гостиной.

- Можно еще посидеть? – сказал он, своим толстым телом валясь в кресло подле княжны Марьи.

- Ах, да, - сказала она. «Вы ничего не заметили?» - сказал ее взгляд.

(Л.Н. Толстой. «Война и мир»)

- **Найдите места в отрывке, где информация передается невербально. Как именно она передается?**
 - **Есть ли в отрывке несоответствия между словами и невербальными средствами (неконгруэнтность)? Подтвердите текстом. Чем обусловлено это несоответствие?**
2. **Выразите невербальными средствами следующие значения (ваши товарищи должны объяснить значение показанного жеста):**
- предоставьте мне слово, я хочу сказать;
 - подвезите меня;
 - молчите;
 - позвоните мне;
 - напиши мне;
 - тише;
 - не торопись, не спеши;
 - давай это мне, сюда;
 - заканчивай, закругляйся;
 - пойдем пешком;
 - очень прошу;
 - сдаюсь;
 - подумай;
 - деньги нужны.
3. **Составьте невербальный рассказ о каком-либо событии и покажите его аудитории. Для введения слушателей в курс дела можно сначала словами назвать то, о чем пойдет речь. Поймет ли аудитория ваш рассказ? Пусть они расскажут словами то, что вы показали невербально.**
4. **Определите, какое расстояние оптимально для вас при разговоре:**
- с однокурсниками,
 - с преподавателем,

- с родителями,
- с незнакомым человеком.

Результаты запишите.

5. **Посмотрите выступление какого-либо политического деятеля по телевидению. Запишите, какие жесты он делает. Это открытые или закрытые жесты? Есть ли конгруэнтность в его выступлении? Кратко расскажите о своих наблюдениях, покажите отмеченные вами жесты и объясните их значение.**
6. **Завершите фразы:**
 - Сжатые кулаки говорят о...
 - Опущенный подбородок говорит о том, что...
 - «Руки в боки» говорят о ...
 - Скрещенные на груди руки говорят о том, что...
 - Прикрывание рта ладонью говорит о том, что...
 - Отведение взгляда в сторону говорит о том, что...
 - Наклон корпуса говорящего вперед говорит о том, что...
 - Постукивание пальцами по столу говорит о том, что...

Практическое занятие №3

Деловое общение

План

1. Определение делового общения. Отличие делового общения от бытового.
2. Особенности и специфика делового общения.
3. Служебный этикет.

Литература

1. Деловое общение. Деловой этикет: Учеб. пособие для студентов вузов / Автор-составитель И.Н. Кузнецов. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2004. (соответствующий раздел).

2. Психология и этика делового общения: Учебник для вузов /Под. ред. проф. В.Н.Лавриненко. 4-е изд., перераб и доп. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2003. С. 332-353.
3. Столяренко Л.Д. Психология и этика деловых отношений. Изд. 2-е, доп. и перер. Ростов н/Д: «Феникс»,2003. С. 142-171
4. Тимофеев М.И. Деловое общение: Учеб. пособие. М.: Издательство РИОР, 2005. С. 104-122.

Кибанов А.Я., Захаров Д.К., Коновалова В.Г. Этика деловых отношений: Учебник / Под ред. А.Я. Кибанова. М.: ИНФРА-М, 2005. С. 274-329.

Ответьте на вопросы.

1. Дайте определение деловому общению.
2. В чем отличие делового общения от других видов общения?
3. В чем заключается специфика делового общения?
4. Дайте определение этикету. В чем сущность делового этикета? Назовите его виды.
5. Сущность и основные характеристики имиджа делового человека.
6. Какие критерии целесообразно использовать для выбора эффективной модели делового поведения?
7. Какие общие требования предъявляются к внешнему облику делового человека?
8. Какой внешний вид вы должны иметь, рассчитывая получить хорошую работу или продвижение по службе?
9. Какими рекомендациями следует руководствоваться деловой женщине при выборе костюма?
10. Назовите основные правила, определяющие этические нормы приветствия.
11. Какие виды визитных карточек используются в деловых отношениях? Какие рекомендации по оформлению визитной карточки вы знаете?
12. Какими правилами поведения следует руководствоваться на улице? В общественном транспорте?

13. Какими правилами поведения следует руководствоваться при посещении театров, концертных залов?
14. Какие виды деловых приемов вы знаете? Какие требования предъявляются к одежде на деловых приемах? Какими правилами поведения следует руководствоваться участникам деловых приемов?
15. Почему деловому человеку необходимо знать особенности национального этикета?
16. Как особенности национального этикета проявляются в переговорном процессе?
17. Какие основные правила использования комплиментов вы знаете? В чем состоит особенность скрытых комплиментов?
18. В чем проявляются особенности подарков как средства делового общения? Каковы общие правила и национальные особенности вручения подарков?

Выполните практические задания

1. Прочитайте диалог. Выделите этикетные формулы. Какие правила соблюдены собеседниками, какие нарушены?

- Здравствуйте.
- Здравствуйте. Садитесь, пожалуйста, я Вас слушаю.
- Меня зовут Иванова Ольга Николаевна. Мы договаривались с Вами о встрече.
- Да-да Я помню. Вы хотите устроиться на работу на наше предприятие? Какова ваша специальность?
- Я инженер по компьютерам. Но последний год работала переводчиком в фирме «Антар».
- Значит, Вы имеете опыт работы по переводу специальной литературы?
- Да, я делала переводы для фирмы, в которой работала.
- Так, хорошо. Оставьте нам свой телефон, мы сообщим Вам о своем решении.
- Спасибо. Я бы хотела уточнить у Вас возможность брать работу на дом.

– Почему Вас интересует этот вопрос?

– Дело в том, что я учусь на курсах и мне было бы это очень удобно.

– Это несколько меняет дело. Но мы рассмотрим вашу кандидатуру и сообщим Вам результат.

– До свидания. Спасибо за то, что Вы нашли время поговорить со мной. Буду ждать Вашего звонка.

– До свидания.

2. Подготовьте краткий рассказ о том, как надо одеться, если вы хотите получить работу:

– программиста;

– секретаря начальника;

– воспитателя детского сада;

– продавца частного магазина;

– руководителя отдела в большой компании.

3. Разыграйте завершение телефонного разговора в соответствии с правилами этикета.

Ваш собеседник говорит вам: - *Ну, кажется все.*

Ваша задача завершить разговор одним из следующих способов:

- Подведите итоги: *Да, кажется, мы все обсудили. У меня тоже все. Одним словом,...*
- Поблагодарите за уделенное время, приятное общение: *Спасибо за уделенное мне время.*

Знаю вашу занятость, не стану вас больше/более задерживать.

- Выразите надежду на дальнейшие контакты: *Созвонимся. Когда можно будет связаться с вами? Когда мне ждать вашего звонка? Было приятно поговорить с вами. Надеюсь, скоро созвонимся.*
- Используйте формулы прощания: *До свидания. Всего самого доброго. Всего доброго. До встречи.*

4. Игра «Комплимент».

Преподаватель или учащиеся выбирают одного из учащихся, а затем по очереди адресуют ему комплименты, подмечая истинные его достоинства. Тот, кто не находит нужного комплимента, выбывает из игры.

Например:

- Лена – самая улыбчивая.
- У Лены самые длинные и красивые волосы.
- Лена лучше всех учится.
- Лена – хорошая подруга и т.д.

5. Упражнение «Вежливый отказ». Какие из перечисленных ниже речевых формул отказа вы считаете наиболее вежливыми, не обижающими собеседника?

Я не могу...

Нет...

Нет, не могу...

Нет, не получится...

Никак не могу...

К сожалению, я не могу...

К несчастью, я не могу...

Я не в силах это сделать.

Ни в коем случае...

Я бы с удовольствием, но не могу...

Мне бы хотелось..., но не могу...

На это я пойти не могу.

Извините, этого я сделать не могу...

Ни при каких обстоятельствах...

Об этом не может быть и речи.

Даже не заикайся об этом.

Практическое занятие №4

Деловой стиль речи

План

1. Цель, особенности, форма существования, сфера применения делового стиля речи.
2. Лексические, морфологические, синтаксические средства делового стиля речи.

Литература

1. Голуб И.Б. Русский язык и культура речи: Учебное пособие. М.: Логос, 2005. С. 15-74.
2. Введенская Л.А., Павлова Л.Г., Кашаева Е.Ю. Русский язык и культура речи: Учебное пособие для вузов. 7-е изд., испр. и доп. Ростов н/Д: «Феникс», 2003. С. 59-86.
3. Шустрова Л.В. Лексическая стилистика русского языка, 1995. С. 31-41.
4. Русский язык и культура речи: Учебник / Под ред. проф. В.И. Максимова. М.: Гардарики, 2002. С. 52-61.
5. Данцев А.А., Нефедова Н.В. Русский язык и культура речи для технических вузов. Ростов н/Д: Феникс, 2002. С. 75-80, 188-222.

Ответьте на вопросы

1. Что называется функциональным стилем речи?
2. Какие стилеобразующие факторы вы знаете?
3. Назовите книжные функциональные стили. Какие стили им противопоставлены и почему?
4. Как соотносятся стили со сферами общения?
5. Почему нейтральная (межстилевая) лексика составляет основу любого функционального стиля?
6. Какая лексика называется стилистически окрашенной? Приведите примеры употребления таких слов.
7. Охарактеризуйте официально-деловой стиль по плану:
 - 1) цель

- 2) сфера употребления
- 3) функция
- 4) стилеобразующие черты
- 5) языковые средства, формирующие данный стиль
- 6) подстили
- 7) жанры.

Выполните практические задания

1. **Образуйте устойчивые словосочетания, имеющие окраску официально-делового стиля, добавив к именам существительным необходимые глаголы.**

Приказ, контроль, должностные оклады, выговор, порицание, ошибка, содействие, порядок, выполнение, дисциплина, совещание, обязанности, обследование, меры.

2. **Замените нейтральные слова и выражения такими, которые имеют окраску официально-делового стиля.**

Поблагодарить, сообщить, из-за болезни, дали творческий отпуск, просьба, участвовали.

3. **Найдите 6 ошибок в данном заявлении. Отредактируйте текст.**

Декану экономического факультета
Технологического университета
проф. С.С. Инину
от Иванцова Н.Ю.

Заявление.

В связи с тем что я устроился на работу в филиал фирмы «Стронг», прошу перевести меня на вечернее отделение, так как я не могу учиться в дневное время.

С уважением.

11 сентября 2007 г.

_____ Н.Ю. Иванцов

Практическое занятие №5

Деловая беседа.

План.

1. Деловая беседа как основная форма делового общения.
2. Структура деловой беседы.
3. Психологические закономерности ведения деловой беседы.

Литература.

1. Бороздина Г.В. Психология делового общения: Учебник. 2-е изд. М.: ИНФРА-М, 2003. – с. 58-98.
2. Романов А.А. Грамматика деловых бесед. Тверь, 1995. – с.66-221.
3. Столяренко Л.Д. Психология и этика деловых отношений. Изд. 2-е, доп. и перер. Ростов н/Д: «Феникс», 2003. – с. 92-126.
4. Тимофеев М.И. Деловое общение: Учеб. пособие. – М.: Издательство РИОР, 2005. – С. 67-86.
5. Кибанов А.Я., Захаров Д.К., Коновалова В.Г. Этика деловых отношений: Учебник / Под ред. А.Я. Кибанова. – М.: ИНФРА-М, 2005. – С. 232-266.

Ответьте на вопросы.

1. Дайте определение деловой беседе и назовите ее характерные особенности.
2. Какова структура деловой беседы?
3. Каковы психологические закономерности ведения деловой беседы?

Выполните практические задания.

1. **Прокомментируйте высказывание: «Управлять сейчас – это значит уметь строить общение» (В. Зигет, Л. Ланг).**
2. **Разыграйте ситуацию: вы устраиваетесь на работу в офис престижной фирмы (на предприятие), разговариваете с представителем фирмы (директором предприятия). Что вы скажете о себе, чтобы получить работу в этой фирме? Что захочет узнать о вас представитель фирмы? Как вы ответите на вопросы: «Почему вы хотите работать именно у нас?», «Что вы умеете?»**

3. **Разыграйте ситуацию: вы – коммерсант, хотите продать свой товар. Как вы будете его рекламировать, убеждать покупателя, учитывая его особенности?**

Практическое занятие №6

Деловые переговоры

План

1. Деловые переговоры. Стратегии ведения деловых переговоров. Психологические аспекты переговорного процесса.
2. Деловые переговоры по телефону: правила общения, типичные темы. Этикет телефонных разговоров.

Литература.

1. Психология и этика делового общения: Учебник для вузов /Под. ред. проф. В.Н.Лавриненко. 4-е изд., перераб и доп. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2003. – с. 168-200 (деловые переговоры).

2. Бороздина Г.В. Психология делового общения: Учебник. 2-е изд. М.: ИНФРА-М, 2003. – с. 58-98.

3. Романов А.А. Грамматика деловых бесед. Тверь, 1995. – с.66-221.

4. Столяренко Л.Д. Психология и этика деловых отношений. Изд. 2-е, доп. и перер. Ростов н/Д: «Феникс», 2003. – с. 92-126.

5. Тимофеев М.И. Деловое общение: Учеб. пособие. – М.: Издательство РИОР, 2005. – С. 67-86.

6. Кибанов А.Я., Захаров Д.К., Коновалова В.Г. Этика деловых отношений: Учебник / Под ред. А.Я. Кибанова. – М.: ИНФРА-М, 2005. – С. 232-266.

Ответьте на вопросы.

1. Какие психологические приемы влияния на партнера вы знаете? Охарактеризуйте их.
2. Объясните термин «переговоры». В чем заключаются отличительные особенности переговоров?

3. Какие стратегии ведения переговоров могут быть использованы их участниками?
4. Какие стадии выделяют в переговорном процессе?
5. Как участники должны готовиться к переговорам?
6. Из каких этапов состоит процесс ведения переговоров и каковы задачи, решаемые на каждом из этапов?
7. Какие тактические приемы используются участниками переговоров?
8. Каковы общие правила общения по телефону?
9. Расскажите о правилах этикета телефонного разговора.

Выполните практические задания.

1. **Какие фразы в телефонных диалогах передают реакцию собеседников на речь друг друга? Какие фразы вы употребите в телефонном разговоре, если вам надо проявить внимание к чужой речи?**
2. **Скажите, какой вопрос вы зададите, если вам покажется, что ваш собеседник недостаточно внимателен, немного рассеян?**
3. **Прочитайте выразительно вслух «вредный совет» Г.Остера:**

Если вас по телефону

Обозвали дураком

И не стали ждать ответа,

Бросив трубку на рычаг,

Наберите быстро номер

Из любых случайных цифр

И тому, кто снимет трубку,

Сообщите – «сам дурак».

Какой закон общения обыгран в данном отрывке? Как нужно в действительности поступать в таком случае? Что требует этикет телефонного разговора? Назовите необходимые этикетные речевые формулы.

4. Какие правила телефонного общения, с которыми вы познакомились, были вам ранее не известны? Соблюдение каких правил представляют для вас наибольшую трудность?

5. Вам предстоят переговоры с администрацией района по поводу организации клуба для трудных подростков. Составьте примерный план проведения переговоров.

Практическое занятие №7

Конфликтные ситуации в деловом общении.

План.

1. Понятие о конфликте. Сущность и структурные элементы конфликта, его социальная роль.
2. Классификация конфликтов. Типы поведения людей в конфликтной ситуации.
3. Причины и последствия конфликтов.
4. Конфликтные ситуации делового общения.
5. Разрешение конфликтов и стратегии поведения в конфликтных ситуациях.
6. Прогнозирование и предупреждение конфликтных ситуаций и конфликтов.

Литература.

1. Бороздина Г.В. Психология делового общения: Учебник. 2-е изд. М.: ИНФРА-М, 2003. – С. 208-234.
2. Психология и этика делового общения: Учебник для вузов /Под. ред. проф. В.Н.Лавриненко. 4-е изд., перераб и доп. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2003. – С. 264-307.
3. Столяренко Л.Д. Психология и этика деловых отношений. Изд. 2-е, доп. и перер. Ростов н/Д: «Феникс», 2003. – с. 435-497.
4. Тимофеев М.И. Деловое общение: Учеб. пособие. – М.: Издательство РИОР, 2005. – С. 86-99.

Ответьте на вопросы.

1. Что такое конфликт? Какова его социальная роль?
2. Почему часто ссорятся именно близкие люди, друзья, коллеги? Почему с незнакомыми и малознакомыми людьми мы почти не ссоримся?

3. Как вы думаете, почему так часто хочется повысить голос на собеседника, когда не удастся его в чем-либо убедить, когда он в чем-либо с нами не соглашается?
4. Почему одним людям удастся легко и быстро, без конфликтов и ссор, без нажима и крика договариваться с другими, а у иных это никак не получается?
5. Что значит *владеть искусством бесконфликтного общения*?
6. Какие слова называются *конфликтогенами*?
7. Какие могут быть конфликты по
 - объему?
 - длительности протекания?
 - источнику возникновения?
8. Назовите основные причины конфликтов. Приведите свои примеры.
9. В чем суть каждого из перечисленных типовых стилей поведения в конфликтных ситуациях:
 - стиля конкуренции?
 - стиля уклонения?
 - стиля приспособления?
 - стиля сотрудничества?
 - стиля компромисса?Какой стиль предпочтительнее?

Выполните практические задания.

1. **Объясните, какими приемами можно реализовать следующие правила бесконфликтного общения:**
 - Не пытайтесь переделывать вашего собеседника в момент разговора.
 - Пытайтесь преодолеть негативную установку к собеседнику (то есть заранее сформировавшееся к нему негативное отношение).
 - Произведите максимально приятное внешнее впечатление.
 - Демонстрируйте уважительную манеру общения.
 - Демонстрируйте собеседнику, что он вам нравится.

- Индивидуализируйте собеседника.
- Укрупняйте собеседника.
- Говорите меньше собеседника.
- Не вспоминайте плохое, не упрекайте собеседника.

2. Прочитайте текст.

У Нади позвонил телефон. Надя сняла трубку.

- Алло? Москва?

- Позовите, пожалуйста, Лукашина, - попросил женский голос.

- Это Галя? А Женя уже ушел на аэродром, - сообщила Надя.

- Кто вы такая? – с вызовом поинтересовалась Галя.

- Случайная знакомая! – ответила Надя.

- А как он оказался у вас в квартире?

- Сейчас я вам все объясню. Женя вчера пошел в баню...

- В какую баню? – переспросила Галя. – У него дома есть ванная!

- Это у них традиция. Женя и его школьные друзья каждый год тридцать первого декабря ходят в баню.

- Откуда вы это знаете? Значит, вы знакомы много лет?

- Нет, мы познакомились несколько часов назад. Вы поймите, мой адрес в Ленинграде такой же, как у него в Москве: Третья улица Строителей, 25, квартира 12. Он по ошибке попал в Ленинград и пришел ко мне, как к себе домой...

Галя не верила ни одному слову.

- Я все поняла. Вы даже знаете его московский адрес...

- Галя... Галя...- торопливо говорила Надя. – Только не вешайте трубку. Вы ничего не поняли... Ваш Женя славный, добрый... Он ни в чем не виноват... И я вам немного завидую... Вы знаете, он мне очень понравился... Простите его...

- Почему вы его защищаете? – спрашивала Галя. – Вы замужем?

- Какое это имеет значение? – уклонилась от ответа Надя.

- Значит, не замужем... - с чисто женской мудростью заключила Галя. – И он улетел в Ленинград встречать с вами Новый год.

- Все было не так, - волновалась Надя. – Вчера Женя вместе с друзьями пошел в баню и там...

- Мне надоело слушать про баню, - перебила Галя и добавила неожиданно: - Сколько вам лет?

- Много... - после паузы тихо ответила Надя.

- Последний шанс?

- Как вам не стыдно!

- Это мне –то стыдно? Я у вас жениха не крала!

- Вы все неправильно понимаете...

- Вы хищница! Но все равно у вас ничего не выйдет! В последний момент он все равно сбежит...

Галя повесила трубку. Машинально Надя еще сказала: «Алло...Алло», потом тихо положила трубку на рычаг.

(Э. Рязанов, Эм. Брагинский. «Ирония судьбы»)

- Кто из девушек демонстрирует вежливое, уважительное отношение к собеседнику?
- Что раздражает Галю в собеседнице?
- Что говорит о конфликтном характере общения?
- Есть ли желание у Гали использовать в диалоге правила бесконфликтного общения?
- У кого из девушек более уважительное отношение к Жене?
- Перечислите нарушения правил бесконфликтного общения в этом диалоге со стороны Гали, а также правила бесконфликтного общения, соблюдаемые Надей.
- Постройте данный диалог по правилам бесконфликтного общения.

3. Определите тип конфликтных ситуаций. Установите причины их возникновения. Продумайте этапы и способы разрешения конфликтных ситуаций.

а) До прихода нового руководителя в коллективе царил “застой”. Если не всех, то многих это устраивало. Новый руководитель резко повысил требования

практически к каждому сотруднику, что вызвало неадекватную реакцию, тем более что заработная плата осталась той же самой.

б) Коллектив принял вновь назначенного руководителя. Большинство членов коллектива высоко оценило его организаторские, профессиональные и личностные качества. Однако уже в самом начале своей работы руководитель столкнулся с одним из членов коллектива, который также претендовал на руководящую должность. Этот “несостоявшийся руководитель” все нововведения постоянно ставит под сомнение и настраивает коллектив против их внедрения.

4. Упражнение-игра “Начальник и машинистка”.

5 - 7 участников выходят за дверь и затем по одному входят, и каждый участник вначале играет роль начальника в следующей ситуации: принося очередную работу для перепечатывания машинистке, ты должен ей сказать, что качество ее работы тебя не удовлетворяет, т.к. последнее время она стала делать слишком много ошибок и опечаток. Затем каждый участник выполняет роль машинистки с сцене разговора со следующим начальником. Роль машинистки варьируется: она усталая и болезненная; капризная и молодая дама; одинокая и замкнутая женщина; очень интеллигентная пожилая дама; боевая и языкастая женщина.

Проведите анализ “позиций” взаимодействия, соблюдения рекомендаций поведения в конфликтных ситуациях, исходов сообщения, будущих результатов работы подчиненной (по оценке ее стремления улучшить результаты работы).

Практическое занятие №8

Письменное деловое общение

План

1. Понятие служебный документ.
2. Типы служебных документов:
 - а) документы для внутреннего пользования;
 - б) документы для внешнего пользования.
3. Текстовая форма служебных документов.

4. Типы и виды деловых писем. Структура и языковое оформление делового письма.

Литература

1. Русский язык и культура речи: Учеб. для вузов / Под ред. В.Д. Черняк. М.: Высш. шк., 2002. С. 435-467.

2. Введенская Л.А., Павлова Л.Г., Кашаева Е.Ю. Русский язык и культура речи: Учеб. пособие для вузов, Ростов н/Д: изд-во «Феникс», 2001. С. 303-399.

3. Русский язык и культура речи: Учебник / Под ред. проф. В.И. Максимова. М.: Гардарики, 2003. С. 353-397.

4. Русский язык и культура речи: Практикум / Под ред. проф. В.И. Максимова. М.: Гардарики, 2000. С.124-139, 220-267.

5. Колтунова М.В. Язык и деловое общение: Нормы, риторика, этикет. М., 2000 (соответствующий раздел).

6. Водина Н.С. и др. Культура устной и письменной речи делового человека. М., 2000 (соответствующий раздел).

Ответьте на вопросы

1. Какие деловые документы составляются от руки?

2. Чем отличается автобиография от характеристики?

3. В каких случаях составляется характеристика?

4. Кем составляется характеристика, а кем автобиография?

5. Чем докладная записка отличается от заявления?

6. В каких случаях составляется объяснительная записка?

7. Как обозначается количество денег или материальных ценностей в деловых бумагах? Почему?

8. Современной деловой переписке свойственна утрата местоимения «я». Например, вместо «я прошу» используется оборот «прошу» или «просим», вместо «я выполнил» пишут «мною выполнено». Однако в ряде деловых документов «я-форма» сохраняется. Назовите эти документы.

9. В каких случаях выдается доверенность?

10. В каких документах подпись составителя заверяется ответственным лицом? В каких не заверяется?

СПРАВОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

Правила составления деловых документов

АВТОБИОГРАФИЯ

Автобиография – это документ, представляющий человека. В автобиографии кратко перечисляются основные события жизни человека в их временной последовательности. Автобиография нужна при поступлении на работу и учебу.

Слово *автобиография* пишется в верхней части листа посередине.

Обычно в автобиографии указываются:

фамилия, имя, отчество (полностью); начинается автобиография так: Я, Семенов Игорь Петрович,....

дата и точное место рождения;

образование (где учился, когда и какое учебное заведение окончил);

трудовая деятельность, включая службу в армии;

краткие сведения о родителях, братьях, сестрах;

краткие сведения о семейном положении (женат, холост, замужем, не замужем; дети);

дата;

подпись.

Следует помнить, что автобиография пишется от руки в одном экземпляре; она не заверяется никаким должностным лицом. В автобиографии недопустимы самооценки.

ХАРАКТЕРИСТИКА

Характеристика дает общее представление о человеке и содержит отзыв о чьей-либо учебной, трудовой, общественной деятельности.

В «шапке» характеристики указываются фамилия, имя, отчество, должность, место работы или учебы характеризуемого. Следует помнить, что литературной нормой соответствует родительный падеж: «характеристика кого».

Дальнейшее содержание зависит от цели ее составления. Если характеристика нужна для перевода сотрудника на руководящую должность, то оцениваются его организаторские способности, уровень профессиональной подготовки. Если, например, характеристика дается для поступления в аспирантуру, то в ней следует отметить исследовательские интересы характеризуемого, оценить его научную работу. Если это характеристика для милиции, то, в первую очередь, следует отметить продолжительность работы на одном месте, поощрения по работе (кем, за что), взыскания (кем, за что), отношение к работе, участие в общественной жизни, какими сведениями располагает предприятие о поведении в быту и т.д.

В конце характеристики указывается цель выдачи характеристики, например: Характеристика выдана для предоставления в райвоенкомат.

В отличие от автобиографии характеристика печатается и заверяется руководителем учреждения. На его подпись ставится печать.

ЗАЯВЛЕНИЕ

Заявление – это документ, содержащий просьбу или предложение лица (лиц) учреждению или должностному лицу. Это один из самых распространенных типов деловых бумаг. Заявление пишется обычно от руки в одном экземпляре. Правда, всегда лучше оставлять себе копию заявления, чтобы знать, когда и о чем вы просили и кого.

Наименование адресата помещается традиционно в правой трети листа. Если адресат – должностное лицо, то следует указать его должность, фамилию и инициалы в дательное падеже (Директору...). Если адресат - учреждение, то по нормам литературного языка его наименование необходимо писать в винительном падеже с предлогом «В» (В бухгалтерию...). Однако в канцелярской практике встречается и именительный падеж.

Под наименованием, адресата помещается наименование заявителя в форме родительного падежа без предлога с указанием должности, фамилии, имени, отчества полностью (например, Иванова Петра Ивановича).

Если заявитель – постороннее лицо для данной организации, то вместо должности указывается его домашний адрес (... проживающий по адресу...).

После наименования адресата и заявителя перед словом «заявление» не ставятся никаких знаков.

Слово «заявление» пишется посередине страницы и после него ставится точка.

Текст просьбы пишется с красной строки и обосновывается. Существует два варианта построения основного текста: а) прямое изложение просьбы плюс ее обоснование, (например: *Прошу вас разрешить мне ... в связи с...*); б) обоснование просьбы плюс изложение просьбы (*В связи с ... прошу разрешить мне ...*). Если к заявлению прилагаются документы, они перечисляются в тексте отдельным абзацем (после слов: *К заявлению прилагаются ...*).

В конце заявления указывается дата подачи заявления (слева) и подпись заявителя (справа).

Образец заявления

Декану филологического факультета

Лейфа И.И.

студента 490 группы

Иванова Сергея

заявление.

Прошу разрешить мне досрочную сдачу экзаменов за III семестр в связи с отъездом на лечение.

16 декабря 2003 г.

Иванов С.Н.

ДОКЛАДНАЯ ЗАПИСКА

Докладная записка представляет собой обращение сотрудника (студента, школьника и т.п.) к руководителю учреждения, организации с целью сообщить (предложить) что-либо.

Оформление докладной записки такое же, как и заявления. Однако вместо слова «ЗАЯВЛЕНИЕ» ставятся слова «ДОКЛАДНАЯ ЗАПИСКА». Докладная записка обычно начинается со слов: «Довожу до вашего сведения...».

Помимо информационной части докладная записка может содержать заключительную часть с высказыванием предложения, просьбы.

ОБЪЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Под объяснительной запиской понимают несколько деловых писем разного вида. Во-первых, объяснительной запиской называют документ, поясняющий содержание отдельных положений основного документа (плана, отчета, проекта). Однако чаще объяснительной запиской называют сообщение, представляемое вышестоящему должностному лицу, поясняющее какое-либо действие, факт, происшествие и т.п. Помимо «шапки», названия документа, даты и подписи объяснительная записка содержит как бы две части: сообщение о факте, происшествии и т.п. и объяснение причин происшедшего. Указанные части связывают при помощи слов и выражений: *в связи с тем, что..., в связи с ..., так как..., потому что..., поскольку..., по причине....*

РАСПИСКА

Расписка составляется в подтверждение передачи материальных ценностей их получателем. Она включает наименование документа: РАСПИСКА, фамилию, имя, отчество, должность получателя, фамилию и инициалы передающего (или название передающей организации), наименование полученного с точным указанием количества, срок, на который передаются материальные ценности, основание передачи (на основании какого документа, распоряжения получены ценности), подпись получателя, дату. Если передается крупная сумма денег, то рядом с подписью указывается адрес, серия и номер паспорта получателя.

ДОВЕРЕННОСТЬ

Доверенность – это документ, дающий полномочия его предъявителю на выполнение каких-либо действий от имени доверителя (получение денег или других материальных ценностей, ведение дела и др.). В доверенности указывается:

1. Кто доверяет (фамилия, имя, отчество в именительном падеже).
2. Кому доверяет (фамилия, имя, отчество в дательном падеже).
3. Что доверяет (например, получить заработную плату, за какой период и где).
4. Дата выдачи.
5. Подпись выдавшего доверенность.
6. Заверение подписи ответственным лицом учреждения.
7. Печать учреждения.

На практике, особенно если речь идет о получении крупной суммы денег, требуют указать также серию и номер паспорта получателя; это указывается после его фамилии, имени, отчества (паспорт серия №).

Примеры написания отдельных деловых писем и других документов

Образец письма,

посылаемого вместе с послужным списком

Руководителю АО «Российская мебель»

Москва, ул. Тверская 25

ген. дир. Иванову И.И.

22 января 2002 г.

Уважаемый Иван Иванович,

прошу рассмотреть мою кандидатуру на должность секретаря-референта.

Мне 25 лет, имею высшее образование, знаю делопроизводство, оргтехнику, деловой этикет, деловой английский язык. Владею навыками работы на компьютере (Windows, Excel, Power Point, data bases), печатаю со скоростью 180 уд./мин.

Я закончила экономический факультет МАИ, курсы секретарей-референтов и английского языка.

Была бы рада получить приглашение на собеседование, чтобы при личной встрече обосновать свои возможности приносить организации значительную пользу благодаря своей квалификации и высокой заинтересованности в работе.

Приложение: резюме на русском и английском языках (на 2 листа каждое).

С уважением

Н.А. Петрова

Адрес: Москва, 101500

Ул. Степная, д.9., кв. 110

Телефон: (095) 111-11-11

Образец резюме

Петрова Наталья Андреевна

Адрес: Москва, 101500, ул. Степная, д.9, кв. 110

Телефон: (095) 111-11-11

Дата и место рождения: 01.01.1975 г.

Гражданство Российской Федерации

Семейное положение: Замужем, имею сына трех лет

Цель: Получение должности секретаря-референта

Квалификация: Квалифицированный секретарь-референт с высшим образованием, свободным знанием делового английского языка и компьютера

Образование:

1994 – 1999	Московский авиационный институт, экономический факультет, диплом инженера-экономиста
-------------	--------------------------------------------------------------------------------------------

2000 – 2002	Курсы английского языка (2 года)
2001	Курсы секретарей-референтов (6 мес.)

Опыт работы:

Механический завод,
экономический отдел, экономист

Дополнительные сведения:

Имею водительские права категории В
Увлекаюсь выращиванием цветов

Общительна, энергична, собранна и целеустремленна

22 января 2002 года

Образец письма-отказа

Дорогая г-жа Петрова Н.А.

Всем нам было очень приятно познакомиться с Вами на минувшей неделе. Глубокое впечатление произвели на нас Ваше умение прекрасно ориентироваться в сложных профессиональных проблемах, Ваша образованность, прекрасные деловые и личные качества.

Нелегко Вам отказывать, но мы все-таки остановились на претенденте, чей опыт работы наиболее соответствует специфике производства нашей организации.

Желаем Вам удачи во всех Ваших делах.

С уважением,

Иванов Иван Иванович
Ген. директор
АО «Российская мебель»

Выполните практические задания.

1. Отредактируйте следующий документ:

АВТОБИОГРАФИЯ

Я, ЛЕПЕНДИН М.Е., родился 14 мая 1971 г. в г. Москве. С 1978 года по 1988 год учился в средней школе и окончил десять классов. С 1989 года работаю на

стройках г. Москвы. Имею 3 разряд. В 1993 году окончил вечерний техникум. С 1994 г. назначен бригадиром каменщиков. Работу свою люблю.

К автобиографии прилагаю характеристику.

Лелендин Михаил.

20 сентября 1995 г.

2. Прочитайте следующий отрывок из автобиографии и объясните пунктуацию:

Мой отец, Лелендин Егор Иванович, работает прорабом в СМУ-1. Мать, Лелендина Вера Семеновна, - повар столовой № 6.

3. Выберите правильный вариант начала автобиографии. Объясните свой выбор.

1) Я, Семенова Нина Игоревна, родилась в Воронежской области в 1961 году.

2) Я, Семенова Нина Игоревна, родилась в селе Андреевка Нижнедевицкого района Воронежской области 15 февраля 1961 года.

4. Напишите автобиографию.

5. Напишите доверенность вашему другу (подруге) на получение денег.

6. Напишите заявление:

а) о принятии вас на работу (решите, где бы вы хотели работать);

б) об оказании вам материальной помощи (в связи с чем?);

в) о предоставлении академического отпуска по состоянию здоровья.

Требования к зачету

1. Посещение всех аудиторных занятий.
2. Активная работа на практических и семинарских занятиях.
3. Подготовка докладов и выступление по темам занятий.
4. Обязательная самостоятельная подготовка и выполнение практических заданий и упражнений согласно плану занятия.
5. Посещение консультаций преподавателя и собеседование по терминам.
6. Выполнение итоговой контрольной работы.

7. Собеседование по вопросам курса.

Вопросы к зачету

1. Общение. Условия, виды общения. Роль общения в жизни человека.
2. Деловое общение. Определение, особенности. Отличие делового общения от бытового.
3. Этика делового общения: личность, психологические типы. Роль коммуникативов в процессе общения.
4. Вербальные и невербальные средства общения. Национальный характер невербальных средств общения.
5. Деловой стиль речи. Цель, особенности, лексические, морфологические, синтаксические средства делового стиля речи.
6. Деловая беседа. Структура деловой беседы. Психологические закономерности ведения деловой беседы.
7. Деловые переговоры. Переговоры позиционные и принципиальные. Структура и стратегия ведения деловых переговоров.
8. Телефонный разговор. Основные правила телефонного общения, типичные темы телефонных разговоров.
9. Конфликтные ситуации в деловом общении. Причины, пути разрешения конфликтов.
14. Письменное деловое общение. Язык и стиль служебных документов.
15. Служебный этикет. Национальная специфика делового этикета.

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Основная литература

1. Бороздина Г.В. Психология делового общения: Учебник. – 2-е изд. М., 2003.
2. Колтунова М.В. Язык и деловое общение. М., 2000.
3. Кузин Ф.А. Культура делового общения. М., 2000.
4. Столяренко Л.Д. Психология и этика деловых отношений. Изд. 2-е, доп. и перер. Ростов н/Д, 2003.
5. Русский язык делового общения. Под. ред. Стернина И.А. Воронеж, 1995.
6. Психология и этика делового общения: Учебник для вузов /Под. ред. проф. В.Н. Лавриненко. – 4-е изд., перераб. и доп. М., 2003.
7. Макаров Б.Ф., Непогода А.В. Деловой этикет и общение: Учебное пособие для вузов. – М.: Юстицинформ, 2006.
8. Кирсанова М.В., Аксенов Ю.М., Колесников В.Н. Делопроизводство на малом предприятии.- М., 2006.
9. Стенюков М.В. Образцы документов по делопроизводству. Руководство к составлению. М., 2004.

Дополнительная литература

1. Введенская Л.А., Павлова Л.Г., Кашаева Е.Ю. Русский язык и культура речи. Ростов н/Д, 2003.
2. Водина Н.С., Иванова А.Ю. и др. Культура устной и письменной речи делового человека. 2 части. М, 1997.
3. Горелов И.Н., Житников В.Ф. и др. Умеете ли вы общаться. М., 1991.
4. Культура русской речи /Под. ред. Граудиной Л.К., Ширяева Е.Н. М., 2001.
5. Лебедева М.М. Вам предстоит переговоры... М., 1993.
6. Ниренберг Дж., Калеро Г. Читать человека – как книгу. М., 1990.
7. Пиз А. Язык жестов. Что могут рассказать о характере и мыслях человека его жесты. Воронеж, 1992.

Методическое обеспечение дисциплины «Деловое общение»

1. Мультимедиа-курс «Деловой язык и деловое общение» (Сост. З.И. Резанова, М.В. Макавчик, г. Томск).

СОДЕРЖАНИЕ

Цели и задачи дисциплины.....	3
Содержание дисциплины.....	4
Планы практических занятий.....	5
Справочные материалы.....	26
Вопросы к зачету.....	34
Учебно-методические материалы по курсу.....	35