Учреждение образования «Оршанский государственный колледж продовольствия имени Н.А.Корначёнка»

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ

выполнению домашней контрольной работы

ПО УЧЕБНОМУ ПРЕДМЕТУ

«ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ»

профессионального компонента учебного плана учреждения образования по специальности 5-04-0721-05 «Производство мясной и мясосодержащей продукции» для реализации образовательной программы среднего специального образования, обеспечивающей получение квалификации специалиста со средним специальным образованием в заочной форме обучения

Орша 2025

Разработчик: Гладких Т.В. преподаватель

Учебная программаобсуждена и одобрена на заседании цикловой комиссии по специальностям «Производство мясной и мясосодержащей продукции», «Производство молочной продукции»

Протокол №\_\_ от \_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_

Председатель цикловой комиссии \_\_\_\_\_\_\_\_ О.А.Ячменёва

СОДЕРЖАНИЕ

1. Пояснительная записка
2. Тематический план
3. Методический рекомендации по выполнению домашней контрольной работы
4. Тематика домашней контрольной работы учебному предмету «Деловые коммуникации»
5. Критерии оценки домашней контрольной работы
6. Примерные материалы текущей аттестации (вопросы обязательной контрольной работы)
7. Перечень рекомендуемой литературы.

**1.ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА.**

Учебный предмет «Деловые коммуникации» предусматривает изучение культуры делового взаимодействия в организациях перерабатывающей промышленности, организации делопроизводства, процесса документирования управленческой деятельности, подготовки и оформления важнейших организационно-распорядительных документов и документов личного характера.

Цель преподавания учебного предмета «Деловые коммуникации» –

формирование профессиональной компетентности будущих специалистов в организациях перерабатывающей промышленности, способных вести деловые переговоры с персоналом, оформлять необходимые документы.

В ходе преподавания учебного предмета «Деловые коммуникации» необходимо учитывать межпредметные связи с учебными предметами «Информационные технологии», «Основы экономики организации и предпринимательской деятельности», «Организация производства», «Технология производства мяса и мясной продукции».

В ходе изложения программного учебного материала необходимо руководствоваться действующими нормативными правовыми актами, техническими нормативными правовыми актами.

Для закрепления теоретического материала и формирования у учащихся необходимых умений и навыков программой предусмотрено проведение практических занятий.

В целях контроля усвоения программного учебного материала предусмотрено проведение одной обязательной контрольной работы

В результате изучения учебного предмета «Деловые коммуникации» учащиеся должны знать:

теоретические основы, структуру и содержание процесса деловой коммуникации;

особенности современного информационного поля делового общения; основные теории и концепции взаимодействия людей в организации, включая вопросы управления конфликтами;

основы межкультурных отношений в менеджменте; основные понятия культуры речи, нормативные, коммуникативные, этические аспекты устной и письменной речи;

методы формирования и поддержания этичного климата в организации, навыками этикета делового общения;

содержание, элементы и этапы коммуникационного процесса, условия эффективного речевого воздействия;

значение организационных коммуникаций в функционировании организации;

этические нормы и принципы делового взаимодействия; подходы к организации подготовки и проведения деловой беседы, совещания, презентаций, публичных выступлений, переговорного процесса, в том числе с использованием современных средств коммуникации;

специфику, возможности и ограничения письменной деловой коммуникации.

уметь:

использовать современный понятийный аппарат для освоения элементарных профессиональных навыков; использовать знания о коммуникативных качествах речи в межличностном общении и профессиональной деятельности;

применять способы передачи и приема информации, анализировать коммуникационные процессы в организации и разрабатывать предложения по их эффективности;

применять техники эффективной деловой коммуникации при контакте с деловым партнером;

владеть методами формирования и поддержания этичного климата в организации, навыками этикета делового общения;

применять структурные и межличностные методы управления конфликтами, проводить мероприятия по профилактике и мониторингу конфликтных ситуаций;

эффективно выполнять свои функции, учитывая специфику межкультурной среды;

организовать подготовку и проведение деловой беседы, совещаний, презентаций, публичных выступлений, переговорных процессов, в том числе с использованием современных средств коммуникации;

составлять документы внутренней и внешней переписки;

владеть коммуникативными навыками взаимодействия в деловой беседе, навыками ведения совещания, навыками публичного выступления, навыками логически верного, аргументированного и ясного построения устной и письменной речи.

**2.ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Количество часов | | | | | |
|  | | В том числе | | | |
| По учебному плану специальности дневной формы получения образования | Всего к изучению по заочной форме обучения | На установочные занятия | На обзорные занятия | На практические занятия | Самостоятельное изучение |
| **Введение** | 1 |  |  | 2 |  |  |
| 1. Теоретические подходы к изучению деловых коммуникаций | **2** |  |  |  |  |  |
| 2. Деловая коммуникация, ее сущность и характеристика | 1 |  |  | 1 |  |  |
| 3. Функции, виды и формы деловой коммуникации | 2 |  |  |  |  |  |
| 4.Структура и правила эффективной коммуникации в деловой среде | 2 |  |  |  |  |  |
| 5. Правила отдельных форм и видов коммуникаций в деловом стиле  Практические занятия Изучение коммуникационного процесса  Практические занятия  Изучение средств деловой коммуникации | 4 |  |  | 2 | 1  1 |  |
| 6. Практические аспекты деловой коммуникации | **2** |  |  |  |  |  |
| 7. Устные и письменные деловые коммуникации | 2 |  |  |  |  |  |
| 8. Управление деловыми коммуникациями  Практические занятия Тренинг: «Управление конфликтами» | 6 |  |  | 1 | 4 |  |
| 9. Этика деловой коммуникации: этические нормы и принципы | 2 |  |  | 1 |  |  |
| 10. Понятие личности и ее структура | **2** |  |  |  |  |  |
| 11. Личность как субъект деловых коммуникаций *Практические занятия* *Изучение темперамента и характера деловых партнеров, и их влияние на процесс деловой коммуникации* | 4 |  |  |  | 2 |  |
| 12. Психотипы личности и их проявление в процессе коммуникации  *Практические занятия*  *Изучение темперамента и характера деловых партнеров, и их влияние на процесс деловой коммуникации* | 3 |  |  |  | 2 |  |
| *Обязательная контрольная работа* | 1 |  |  |  |  |  |
| 13. Восприятие и формирование имиджа в процессе деловой коммуникации |  |  |  |  |  |  |
|  | 36 | 10 |  | 5 | 2 | 29 |

3.Методический рекомендации по выполнению домашней контрольной работы.

Обучающийся выполняет свой вариант задания по своему шифру.

|  |  |
| --- | --- |
| **Номер шифра** | Номер варианта |
| **1** | 1 |
| **2** | 2 |
| **3** | 3 |
| **4** | 4 |
| **5** | 5 |
| **6** | 6 |
| **7** | 7 |
| **8** | 8 |
| **9** | 9 |
| **10** | 10 |
| **11** | 11 |
| **12** | 12 |
| **13** | 13 |
| **14** | 14 |
| **15** | 15 |

Домашняя контрольная работа может быть выполнена от руки или с использованием компьютерной техники.

Домашняя контрольная работа выполняется в рукописном варианте в ученической тетради (объем не более 16 листов), либо печатным способом на бумаге формата А4 (210x297), рекомендуемый размер шрифта при компьютерном наборе - 14. В конце работы предусмотреть чистую страницу для рецензии.

На титульном листе работы указывается наименование работы «ДОМАШНЯ КОНТРОЛЬНАЯ РАБОТА», обучающегося, заочной формой обучения, курса, группы, Ф.И.О., специальность и учебный предмет.

**Образец титульного листа**

Учреждение образования

«Оршанский государственный колледж продовольствия имени Н.А.Корначёнка»

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

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

(наименование учебного предмета)

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

(Ф.И.О. преподавателя)

Домашняя контрольная работа №\_\_\_\_

Вариант №\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Обучающегося\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(фамилия, имя, отчество)

\_\_\_\_\_курса \_\_\_\_\_\_\_\_\_группы

Шифр обучающегося \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

оценка дата подпись рецензента

Для более глубокого изучения учебного материала по учебному предмету «Основы права» учащийся должен соблюдать следующий порядок действий.

1. Ознакомиться с содержанием учебного задания и подобрать соответствующую нормативную литературу.

2. Изучить материал каждой темы по рекомендованной нормативной литературе согласно методическим указаниям.

3. Проверить полученные знания по вопросам самоконтроля, помещенным после каждой темы учебного задания.

4.Решение задач должно быть результатом самостоятельного анализа и исследований, поэтому переписывание статей законов, информации из других источников и отсутствие собственных мотивированных выводов, мнения и умозаключений недостаточно для того, что бы ситуация была зачтена. Приступая к выполнению контрольной работы, необходимо определить тему (темы), к которой относится та или иная задача, и внимательно изучить весь имеющийся по данному вопросу материал и только после этого рекомендуется приступить к изложению ответов на поставленные вопросы. Для успешного написания контрольной работы необходимо придерживаться следующих правил:

1) ответы на вопросы, вытекающие из условий задачи, должны быть полными, подробными, грамотными, со ссылками на статьи закона;

2) если в условии задачи усматриваются несколько вариантов решения в зависимости от тех или иных обстоятельств, фактов, которые в задаче не указаны, но имеют юридическое значение для решения задачи по существу, необходимо дать правовую оценку каждого из них;

3) необходимо внимательно изучить условия задачи и не вводить дополнительные факты, так как от этого решение спора может полностью измениться;

4. Выполнить домашнюю контрольную работу и выслать на проверку согласно сроку, указанному в учебном графике.

5. Во время лабораторно-экзаменационной сессии выполнить практические задания.

В конце работы приводится список, используемой литературы. Ставится дата выполнения работы и подпись учащегося с расшифровкой.

Не допускаются пропуски или неточности в употреблении отдельных слов, сокращения, кроме общепринятых; обязательны точные указания источников. В первую очередь надо использовать ссылки на те нормативно-правовые акты, которые указаны в списке литературы.

Для каждой цитаты, приведенной в тексте работы, внизу страницы под чертой даются сноски под номерами.

Совершенно недопустимо механическое переписывание абзацев или страниц из учебника, статей из кодексов. Это свидетельствует о стремлении автора пойти по наиболее легкому пути, нежелании думать, усвоить прочитанный материал и изложить его самостоятельно.

**4.ТЕМАТИКА ДОМАШНЕЙ КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ УЧЕБНОМУ ПРЕДМЕТУ «ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ».**

**Вариант 1**

1.Охарактеризуйте теорию коммуникации: историю возникновения и развития.

2.Дайте понятие психотипа личности. Опишите психолого- физиологические факторы проявления психотипов личности в процессе коммуникации с руководителями, коллегами, подчиненными

*3.Практическое задание.*

При распределении премий некоторые сотрудники коллектива посчитали, что их несправедливо обошли, и обратились к вам с жалобой.

Что вы ответите, ответ обоснуйте:

А. Скажите, что премии распределяются и утверждаются в соответствием с

приказом.

Б. Успокоите сотрудников, пообещав, что они получат премию в следующий раз, если заслужат.

В. Посоветуете, недовольным обратиться в соответствующий юридический или профсоюзный орган.

**Вариант 2**

1.Раскройте специфику вербальных средств коммуникации в профессиональной деятельности. Социальные роли и речевое поведение деловых партнеров.

2.Дайте характеристику деловых переговоров. Назовите и опишите виды деловых переговоров. Раскройте средства, технологии, приемы и стратегии эффективных переговоров.

*3.Практическое задание.*

Сотрудник взволнованно рассказывает о конфликтной ситуации, которая

представляет для вас интерес. Как его нужно слушать?

**Вариант 3**

1.Раскройте этапы делового общения. Опишите виды делового общения и их характеристика

2.Сформулируйте понятие имиджа. Опишите общие принципы восприятия и формирования имиджа в процессе деловой коммуникации.

*3.Практическое задание.*

Сотрудник вашего подразделения допустил халатность: не внес в информацию, направленную в вышестоящий орган уточненные данные.

Действия руководителя:

А. Посочувствовать работнику, пустив разрешение ситуации на самотек.

Б. Потребовать письменного объяснения, провести жесткий разговор, припомнив прежние ошибки подчиненного.

В. Вынести факт на обсуждение коллектива, предлагая принять коллективное

решение.

Г. Приложить к объяснительной записке докладную на имя руководителя

**Вариант 4**

1.Раскройте диалогичность человеческого мышления, познания и общения. Охарактеризуйте основные диалогические жанры публичной речи.

2.Опишите психолого-этические факторы успешности деловых отношений с руководителями, коллегами, подчиненными.

*3.Практическое задание*.

Найдите, объясните и исправьте речевые недочеты в деловой речи и запишите правильно.

1 Основные причины преступности среди несовершеннолетних — пагубное и отрицательное влияние социальной среды и двора в условиях нехватки наличия координации и согласования в деятельности педагогов, учителей, общественности и милиции.

2 Ветеран рассказал собственную автобиографию и посоветовал не бояться из-за трудностей на службе.

3 Жители микрорайона говорили о неудовлетворительной организации досуга и свободного времени.

4 После бурного собрания домочадцев ЖЭК споро начал ремонт дома и двора.

5 Больные, не пришедшие на прием, передаются в архив.

**Вариант 5**

1.Охарактеризуйте технику выражения мыслей. Причины, затрудняющие передачу информации. Виды замечаний и приемы их нейтрализации.

2. Охарактеризуйте деловую культуру и деловые переговоры. Дайте понятие деловой культуры. Опишите вербальные и невербальные особенности межкультурных деловых взаимодействий.

*3.Практическое задание.*

Руководитель хочет отказать подчиненному, убедив его в своей правоте. Поясните, какой аргумент лучше всего свидетельствует о высокой культуре управления у менеджера, используя следующие варианты: Ответ обоснуйте

1 Поставьте себя на мое место.

2 Когда будете начальником, тогда и будете вправе решать.

3 Я отвечаю за всех Вас (ответ необходимо кратко обосновать).

**Вариант 6**

1.Раскройте коммуникативное намерение. Охарактеризуйте понятие и содержание речевого этикета, терапию слова.

2.Дайте понятие личности и охарактеризуйте ее структуру. Охарактеризуйте движущие силы развития личности специалиста

*3.Практическое задание.*

Ваш заместитель очень опытный специалист, он действительно знает работу как «свои пять пальцев», практически он незаменим. Когда он рядом, вы уверены, что все будет хорошо. Однако вы знаете, что он бесчувственный человек и никакие «человеческие» проблемы его не интересуют.

От этого в коллективе последнее время стало тревожно, некоторые коллеги

собираются подать заявление об уходе, так как он их обидел. Вы пытались в

неформальной беседе с ним это обсудить, но он даже не понимает, о чем вы

говорите, его интересует только план и прибыль. Поясните, как нужно

воздействовать на своего заместителя, чтобы изменить стиль его взаимодействия с персоналом. Укажите, что вы предпримете.

**Вариант7**

1. Опишите психолого-этические факторы успешности деловых отношений с руководителями, коллегами, подчиненными.

2. Опишите стратегии и модели поведения в конфликтной ситуации. Охарактеризуйте способы реагирования в конфликте.

*3.Практическое задание.*

Вы приняли на работу молодого способного специалиста, только окончившего престижный институт. Он отлично справляется с работой.

Вместе с тем он резок и заносчив в общении с другими работниками, особенно с обслуживающим персоналом. Вы каждый день получаете такого рода сигналы, а сегодня поступило письменное заявление по поводу его грубости. Укажите, какие замечания и каким образом, их необходимо сделать молодому специалисту, чтобы изменить его стиль общения в коллективе.

**Вариант 8**

1.Дайте характеристику структуры и типологии конфликтов.

2.Перечислите и охарактеризуйте правила делового этикета. Раскройте культуру делового общения. Опишите особенности деловой переписки.

*3.Практическое задание.*

У вас есть несколько подчиненных, которые совершают немотивированные действия. Вы видите их постоянно вместе, при этом вам кажется, что вы знаете, кто у них неформальный лидер. Вам нужно заставить их хорошо работать, а не устраивать «тусовки» прямо на рабочем месте. Вы не знаете, какой интерес их объединяет. Укажите, что вы предпримете для изменения ситуации и улучшения работы.

**Вариант 9**

1.Опишите конфликты: виды, структура, стадии протекания. Причины возникновения конфликта в процессе общения.

2.Дайте характеристику деловых переговоров. Назовите и опишите виды деловых переговоров. Раскройте средства, технологии, приемы и стратегии эффективных переговоров.

*3.Практическое задание.*

Вы критикуете одну свою служащую, она реагирует очень эмоционально. Вам приходится каждый раз «сворачивать» беседу и не доводить разговор до конца. Вот и сейчас, после ваших замечаний, она расплакалась. Объясните, как добиться того, чтобы довести до нее свои соображения.

**Вариант 10**

**1.** Охарактеризуйте технику выражения мыслей. Причины, затрудняющие передачу информации. Виды замечаний и приемы их нейтрализации.

2. Раскройте коммуникативное намерение. Охарактеризуйте понятие и содержание речевого этикета, терапию слова.

*3.Практическое задание.*

Всякий раз, когда вы ведете серьезный разговор с одной из ваших подчиненных, критикуете ее работу и спрашиваете, почему она так поступает, она отделывается молчанием. Вам это неприятно, вы не знаете толком, с чем связано ее молчание, воспринимает она критику или нет, вы расстраиваетесь и злитесь. Поясните, что можно предпринять, чтобы изменить ситуацию.

**Вариант 11**

1. Раскройте понятие личности и понятие личности, как субъекта деловой коммуникации. Опишите роль личности в коммуникационном процессе.

2.Опишите понятие этики делового общения. Общие этические принципы делового общения

*3.Практическое задание.*

Вслед за кратким выговором вы сказали работнику несколько приятных слов. Наблюдая за партнером, вы заметили, что его лицо, поначалу несколько напряженное, быстро повеселело. К тому же, он начал как всегда шутить и балагурить, рассказал пару свежих анекдотов и историю, которая сегодня произошла у него в доме. В конце разговора вы поняли, что критика, с которой вы начали разговор, не только не была воспринята, но и как бы забыта. Вероятно, он услышал только приятную часть разговора. Укажите, что вы предпримете.

**Вариант 12**

1. Раскройте сущность этикета приветствий и представлений.

2.Раскройте специфику вербальных средств коммуникации в профессиональной деятельности. Социальные роли и речевое поведение деловых партнеров.

*3.Практическое задание.*

Подчиненный вам работник, талантливый специалист творческого типа, в возрасте, обладает статусом и личностными достижениями, пользуется большой популярностью у деловых партнеров, решает любые проблемы и

великолепно взаимодействует. Вместе с тем, у вас не сложились отношения с

этим работником. Он не воспринимает вас как руководителя, ведет себя достаточно самоуверенно и амбициозно. В его работе вы нашли некоторые

недочеты и решили высказать ему критические замечания, однако ваш предыдущий опыт свидетельствует о его негативной реакции на критику: он

становится раздражительным и настороженным. Объясните, как себя вести в

сложившейся ситуации.

**Вариант 13**

1. Дайте понятие делового этикета. Перечислите функции делового этикета. Дайте понятие «дресс-код». Раскройте дресс-код как способ формализации внешнего вида в деловой среде. Опишите виды делового дресс-кода.

2. Опишите конфликты: виды, структура, стадии протекания. Причины возникновения конфликта в процессе общения.

*3.Практическое задание.*

Какой вопрос лучше всего решать по телефону и каких выражений следует избегать при телефонном разговоре?

Вы хотите быстро сообщить или получить определенные сведения.

Вам надо выяснить мнение того или иного должностного лица по интересующему вас вопросу.

Вам надо уточнить, остается ли в силе прежняя договоренность о встрече с кем-то.

Вам надо сообщить партнеру об изменении ситуации.

Вы договорились с кем-то о телефонном звонке.

**Вариант 14.**

1. Дайте характеристику деловых переговоров. Назовите и опишите виды деловых переговоров. Раскройте средства, технологии, приемы и стратегии эффективных переговоров.

2. Раскройте понятие личности, как субъекта деловой коммуникации. Роль личности в коммуникационном процессе.

*3.Практическое задание.*

Вам необходимо напомнить о себе после продолжительного перерыва. Как вы построите беседу по телефону? Как беседа по телефону будет зависеть от типа партнера? Приведите две-три различные ситуации.

**Вариант 15**

1. Перечислите и охарактеризуйте правила делового этикета. Раскройте культуру делового общения. Опишите особенности деловой переписки.

2.Охарактеризуйте деловое совещание как вид деловой коммуникации. Опишите особенности и порядок его проведения.

*3.Практическое задание.*

Изменяя эмоциональную окраску слов, вы сможете контролировать свои эмоции в деловом взаимодействии. Кроме того, вы поможете и вашему партнеру быть более стрессоустойчивым и эмоционально сдержанным. Научитесь заменять «разрушительные» слова на более «спокойные» выражения:

|  |  |
| --- | --- |
| Должен |  |
| Необходимо |  |
| Страшно |  |
| Неудача |  |
| Растерянный |  |
| Провал |  |
| Нужно |  |
| Ужасно |  |

3.Раскройте диалогичность человеческого мышления, познания и общения. Охарактеризуйте основные диалогические жанры публичной речи.

2.Перечислите и охарактеризуйте виды деловых коммуникации.

**2**. Охарактеризуйте деловое совещание как вид деловой коммуникации. Опишите особенности и порядок его проведения.

1.Опишите теория коммуникации: история возникновения и развития. Дайте определение «коммуникация», его соотношение с понятием «общение».

**5.Критерии оценки домашней контрольной работы**

*Отметка «зачтено»*

Работа выполнена с соблюдением требований к оформлению и содержанию, изложенных в письменных рекомендациях, с которыми учащийся знакомится на установочных занятиях и консультациях. Два теоретических вопроса изложены полно, в требуемом объеме, строго по существу поставленного вопроса. Переработан материал из разных источников, переосмыслен, изложен в логической последовательности, увязан с применением в практике. Допускаются 2—3 несущественные ошибки. В третьем практическом вопросе демонстрируется умение анализировать, обосновывать ответ, делать выводы. Ответ опирается на теоретические положения психологии и этики деловых отношений.

*Отметка «не зачтено»*

Теоретический материал приведен поверхностно, с отклонением от темы вопроса, нарушена логика изложения, материал не осознан и искажает смысл этико- психологических положений. Материал из устаревших источников изложен без переосмысления, без увязки с практикой. Приведенный материал демонстрирует нарушение норм поведения в обществе. Грубо нарушены требования к оформлению.

**6.Примерные материалы текущей аттестации (вопросы обязательной контрольной работы)**

1.Коммуникация как основа деловых отношений. Специфика и основные задачи деловой коммуникации.

2.Структура общения (в том числе делового).Психология делового общения.

3.Виды деловых коммуникаций. Методы деловых коммуникаций

4.Содержание коммуникационного процесса. Элементы коммуникационного процесса. Этапы коммуникационного процесса.

5.Средства электронного общения: виды электронных средств связи в деловом общении.

6.Личная и групповая коммуникация. Барьеры в коммуникациях: причины и условия возникновения. Барьеры в коммуникациях: приемы устранения.

7.Вербальные средства делового общения.

8.Психотехника речи.

9.Стили слушания. Виды слушания.

10.Функции невербальных средств общения: дополнение речи, замещение речи.

11.Деловая беседа: понятие, функции, этапы проведения.

12.Особенности ведения деловой дискуссии. Деловая беседа по телефону: базовые правила телефонного общения.

13.Деловое совещание: понятие, задачи.

14.Техника деловых совещаний: организация и проведение совещаний. 15.Публичное выступление в системе деловых коммуникаций. 16.Презентация: цели и виды. Техника проведение презентаций.

17.Деловые переговоры: понятие, цели, функции.

18.Структура переговорного процесса. Техника организации переговорного процесса.

19.Межкультурные различия в деловой коммуникации. 20.Национальный этикет делового общения.

21.Внутренняя коммуникация мультикультурных команд.

22.Специфика, письменной деловой коммуникации. Возможности и ограничения письменной деловой коммуникации.

23.Внутренние и внешние письменные коммуникации: характеристика, особенности текста. Внешняя переписка: использование стандартных языковых формул (клише).

24.Деловая корреспонденция: понятие, виды. Основные требования к оформлению делового письма.

25.Основные виды официальных деловых писем. Правила работы с деловой корреспонденцией.

26.Электронная коммуникация: сущность, особенности и функции.

27.Место Интернета в системе средств современной социальной коммуникации.

28.Методы организации электронной деловой коммуникации. 29.Психология электронного общения.

30.Сущность и содержание понятия «конфликт». Функции конфликта.

31.Виды конфликтов. Причины конфликтов в деловых коммуникациях. 32.Сущность и специфика этики деловых отношений. Этические основы

деловых коммуникаций.

32.Этика делового общения: этические нормы и принципы. Этические проблемы деловых отношений

Этические аспекты использования сети Интернет в деловых отношениях

.

.

**7.Перечень рекомендуемой литературы.**

1.Баева, О.А. Ораторское искусство и деловое общение / О.А. Баева. Минск, 2001.

2.Бороздина, Г.В. Психология и этика деловых отношений: учеб. Пособие / Г.В. Бороздина. Минск, 2011.

3.Венедиктова, В.И. О деловой этике и этикете / В.И. Венедиктова. М, 1994.

4.Водина, Н.С. Культура письменной и устной речи делового человека: справ. -практикум / Н.С. Водина. М., 1997.

5.Григорьева, Т.Г. Основы конструктивного общения / Новосибирск, 1997.

6.Дебольский, М. Психология делового общения / М. Дебольский. М., 1992.

7.Зеер, Э.Ф. Психология профессий / Э.Ф. Зеер. Екатеринбург, 2003.

8.Иванова, В.Ф. Социология и психология конфликтов / В.Ф. Иванова. М., 1997.

9.Карандашев, В.Н. Основы психологии общения / В.Н. Карандашев. Челябинск, 1990.

10.Карпович, Т.Н. Развитие коммуникативной компетентности педагогических работников учреждений профессионального образования: учеб. -метод. пособие / Т.Н. Карпович, И.М. Павловат; под ред. Я.Л. Коломинского. Минск, 2003.

11.Климов, Е.А. Основы психологии. Практикум: учеб. пособие / Е.А. Климов. М., 1999.

12.Климов, Е.А. Психология: учеб. / Е.А. Климов. М., 1997.

13.Климов, Е.А. Психология профессионализма / Е.А. Климов. М., 1996.

14.Климов, Е.А. Психология профессионального самоопределения / Е.А. Кли- мов. Ростов-на-Дону, 1996.

15.Лупьян, Я.А. Барьеры общения. Конфликты. Стресс / Я.А. Лупьян. Минск, 1986.

16.Ляудис, В.Я. Методика преподавания психологии: учеб. пособие / В.Я. Ляудис. М., 2000.

17.Маклаков, А.Г. Общая психология / А.Г. Маклаков. Санкт-Петербург, 2005.

18.Платонов, К.К. Структура и развитие личности / К.К. Платонов. М., 1986.

19.Познание человека человеком (возрастной, гендерный, этнический и профессиональные аспекты) / под ред. А.А. Бодалева, Н.В. Васиной. Санкт-Петербург, 2005.

20.Пряжников, И.С. Психология труда и человеческого достоинства / И.С. Пряжников, Е.Ю. Пряжникова. М., 2001.

21.Психологический словарь / под ред. В.П. Зинченко, Б.Г. Мещерякова. М., 1997.

22.Робер, М.А. Психология индивида и группы / М.А. Робер. М., 1988.

23.Соколков, Е.А. Общая психология в подготовке специалиста к профессиональной деятельности. Альбом учебно-наглядных пособий / Е.А. Соколков, Н.Е. Тимошенко. Новосибирск, 2002.

24.Цуранова, С.П. Психология и этика деловых отношений. Практикум: учеб. пособие / С.П. Цуранова. Минск, 2012.

25.Я, или Правила поведения для всех / М.Я. Безруких [и др.]. М., 1991.

**Дополнительная:**

1.Макшанов, С.И. Психология тренинга: Теория. Методология. Практика: монография / С.И. Макшанов. Санкт-Петербург, 1997.

2.Платов, В.Я. Деловые игры: разработка, организация и проведение: учеб. / В.Я. Платов. М, 1991.

3.Познавательные процессы и способности в обучении / под ред. В.Д. Шадрикова. М., 1990.

4.Практикум по социально-психологическому тренингу / под ред. Б.Д. Парыгина. Санкт-Петербург, 2000.

5.Сидоренко, Е.В. Тренинг влияния и противостояния влиянию / Е.В. Сидоренко. Санкт-Петербург, 2001.

6.Социально-психологический тренинг учащихся учреждений профессионального образования / Е.Л. Касьяник [и др.]. Минск, 2008.

7.Тренинг развития жизненных целей / под ред. Е.Г. Трошихиной. Санкт- Петербург, 2001.

8.Фопель, К. Психологические группы: рабочие материалы ведущего: практическое руководство / К. Фопель. М., 2004.

9.Фопель, К. Эффективный воркшоп. Динамическое обучение / К. Фопель. М., 2003.

10.Фопель, К. Технология ведения тренинга. Теория и практика / К. Фопель. М., 2004.

11.Шепелева, Л.Н. Программы социально-психологических тренингов / Л.Н. Шепелева. Санкт-Петербург, 2007