

**Федеральное государственное бюджетное образовательное  
учреждение высшего образования  
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА  
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ  
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**

---

Московский областной филиал  
Факультет экономики и менеджмента

*(наименование факультета)*

Кафедра менеджмента

*(наименование кафедры)*

***Задания  
для самостоятельной работы студентов***

Деловые коммуникации

*(наименование дисциплины, в соответствии с учебным планом)*

Делов.коммун.

*(сокращенное наименование дисциплины)*

по направлению подготовки

38.04.01 Экономика

*(код и наименование направления подготовки)*

Экономика и управление организацией

*направленность (профиль)*

---

Бакалавр

*квалификация*

---

Заочная

*форма обучения*

Год набора – 2018 г.

Красногорск, 2020 г.

**Автор-составитель:**

к.психол.н., заведующий кафедрой менеджмента Выпряжкина И.Б.  
(ученое звание, ученая степень, должность) (Ф.И.О.)

**Заведующий кафедрой:**

к.психол.н., доцент Выпряжкина И.Б.  
(ученое звание, ученая степень, должность) (Ф.И.О.)

## **Задание 1.**

### **1.1. Цель и содержание задания**

*Цель задания*<sup>1</sup>: приобретение навыков анализа и построения стратегии поведения в процессе коммуникации.

*Содержание задания.*

Определите, какая стратегия поведения наиболее эффективна в каждой из перечисленных ситуаций:

- результат очень важен для вас \_\_\_\_\_
- конфликт может разрешиться сам собой через некоторое время \_\_\_\_\_
- решение проблемы одинаково важно и выгодно для обеих сторон \_\_\_\_\_
- конфликт не затрагивает ваших главных интересов и чувств \_\_\_\_\_
- обе стороны имеют примерно равные позиции, при этом не хотят полностью «раскрывать свои карты» \_\_\_\_\_
- сохранение хороших отношений для вас важнее, чем победа в конфликте \_\_\_\_\_
- накал страстей настолько велик, что необходимо подождать с обсуждением \_\_\_\_\_
- вы обладаете высоким авторитетом в глазах окружающих, и они ждут решения именно от вас \_\_\_\_\_
- вас связывают с партнером длительные добрые, доверительные отношения \_\_\_\_\_
- у вас нет времени для обстоятельного обсуждения и надо принять хоть какое-то решение \_\_\_\_\_
- партнеру выигрыш значительно важнее, чем вам \_\_\_\_\_
- вас устроит временное решение, кратковременная выгода \_\_\_\_\_
- нет времени на обсуждение, а ваша позиция сильнее \_\_\_\_\_
- участники конфликта игнорируют разницу в положениях \_\_\_\_\_
- исход уже не важен для вас, вы внутренне примирились с ним и не хотите тратить силы на дебаты \_\_\_\_\_
- перед вами стоят сейчас гораздо более важные проблемы \_\_\_\_\_
- у вас мало шансов добиться успеха \_\_\_\_\_
- вы предпочитаете выиграть хоть что-то, чем потерять все \_\_\_\_\_
- важно показать партнеру пример благородства и великодушия \_\_\_\_\_
- вам необходимо время на получение поддержки или дополнительной информации \_\_\_\_\_
- у вас нет другого выбора \_\_\_\_\_
- у противоположной стороны больше шансов победить, чем у вас \_\_\_\_\_
- партнер не слишком умен и слишком упрям \_\_\_\_\_
- разрешение конфликта только ухудшит ваше положение \_\_\_\_\_

---

<sup>1</sup> Цель задания соответствует результатам изучения дисциплины (знания, умения, навыки), представленным в рабочей программе

-вы в критической ситуации, и спасти положение может только ваша мгновенная реакция \_\_\_\_\_

## ***1.2. Методические рекомендации для выполнения задания***

### ***Интерактивная сторона общения***

1. Дихотомическое деление типов взаимодействия.
2. Целостная система основных стратегий поведения в процессе взаимодействия Р. Бейлза.
3. Транзактный анализ Э. Берна. Типология игр и сценариев транзакций. Ролевое поведение личности в общении.
4. Особенности группового общения. Конформизм и его типы. Нонконформизм.
5. Манипуляции в общении.

#### Стратегии коммуникативного поведения

**Соперничество** – направленность на удовлетворение собственных интересов в ущерб интересам другой стороны;

**Сотрудничество** – направленность на полное удовлетворение интересов обеих сторон;

**Компромисс** – частичное удовлетворение интересов сторон при условии взаимных уступок;

**Уступка** – принесение в жертву собственных интересов ради интересов другой стороны;

**Избегание** – низкая направленность как на личные интересы, так и интересы соперника, стремление уйти от общения.

## ***1.3. Учебная литература, ресурсы информационно-коммуникационной сети «Интернет» и иные источники, рекомендуемые для выполнения задания***

1. Психология и этика делового общения. Учебник и практикум. Чернышова Л, Лавриненко В. Юрайт. Серия бакалавр. Академический курс, 2015 – 410 с
2. Деловые коммуникации. Теория и практика. Учебник М. Жернакова, И. Румянцева. Юрайт. Бакалавр. Базовый курс, 2014, 384с
3. Деловое общение: учебное пособие / сост. И. Н. Кузнецов. - М.: Дашков и КО, 2009. - 528с.
4. Бороздина Г.В. Психология делового общения: Учебник для вузов. 3-е изд.- М.: ИНФРА-М, 2009.

5. Панфилова А.П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности: Учебное пособие. – СПб.: Знание, ИВЭСЭП, 2011.
6. Корягина Н., Антонова Н., Овсянникова С. Психология общения. Учебник и практикум Издательство: Юрайт, 2016
7. Чудинов А.П., Нахимова Е.А. Деловое общение: учебное пособие ФЛИНТА, 2015 г. -192 с

Интернет-ресурсы, справочные системы:

1. [http://psyjournals.ru/social\\_psy/2015/n2/index.shtml](http://psyjournals.ru/social_psy/2015/n2/index.shtml) - научный журнал Социальная психология и общество
2. <http://mevriz.ru/annotations/> - Журнал «Менеджмент в России и за рубежом»
3. <http://psystudy.ru/index.php/about.html> - научный журнал Психологические исследования
4. <http://talkbusedst.ru/> - сайт информационно-аналитического электронного издания «Деловое общение». На сайте представлены все самые свежие новости из области деловых коммуникаций. Сайт дает возможность доступа к документам, касающимся взаимодействию в деловой среде.
5. <http://obshenedel.ru/> - сайт интернет-ресурсов для менеджеров и экономистов. На сайте представлена необходимая современному менеджеру и экономисту информация: новости управления, статьи по актуальным вопросам управленческой коммуникации и делопроизводству.
6. <http://psinovo.ru/> - сайт информационно-аналитического издания по психологии коммуникации. Рассматриваются психологические аспекты взаимоотношений и взаимодействий при реализации бизнес-процессов.

## **Задание 2.**

### **2.1. Цель и содержание задания**

*Цель задания*<sup>2</sup>: приобретение навыков анализа и подготовки различных форм делового общения.

*Содержание задания.*

Найдите видеоклипы, изображающий одну из форм делового общения.

Проведите анализ (представить в форме презентации):

1. Общая характеристика представленной формы делового общения.
2. Какие правила проведения соблюдены.
3. Какие правила нарушены.
4. Ваши рекомендации.

### **2.2. Методические рекомендации для выполнения задания**

#### **Формы делового общения**

**ДЕЛОВАЯ БЕСЕДА** – наиболее распространенная и общепринятая форма делового общения, представляющая диалоговую коммуникацию, в которой межличностное общение партнеров ограничено формально-ролевыми и пространственно-временными рамками.

Структура деловой беседы:

1. Начало беседы.
2. Передача информации.
3. Аргументирование.
4. Опровержение доводов собеседника.
5. Принятие решений.

Запрещенные приемы во время деловой беседы. Нельзя:

- перебивать речь собеседника;
- негативно оценивать его высказывания;
- подчеркивать разницу между собой и партнером;
- вторгаться в личную зону партнера;
- не учитывать психическое состояние партнера.

При подготовке беседы необходимо:

- сформулировать цель беседы;
- продумать вопросы, которые необходимо задать собеседнику;
- установить регламент и место проведения беседы;
- определить ее стратегию и тактику.

Задачи первой фазы:

- установление контакта с собеседником;

---

<sup>2</sup> Цель задания соответствует результатам изучения дисциплины (знания, умения, навыки), представленным в рабочей программе

- создание благоприятной атмосферы для беседы;
  - привлечение внимания к предмету собеседования.
- Рекомендации к основной части беседы:
- первый вопрос должен быть интересным, но не дискуссионным;
  - обращайтесь к собеседнику так, как он представился, уважительно;
  - тщательно обосновывайте свои суждения;
  - проявляйте внимание к самому собеседнику, его мнению и интересам;
  - не спешите с ответом, пока не поймете суть вопроса;
  - не отвечайте на возражения в категорической форме;
  - соблюдайте рамки информирования; «Секрет быть скучным состоит в том, чтобы рассказывать все» (Вольтер);
  - проанализируйте, достигли ли поставленных задач, приняли ли оптимальное решение.

## ПУБЛИЧНОЕ ВЫСТУПЛЕНИЕ

### ДОКОММУНИКАТИВНАЯ ФАЗА:

- 1.Выбор темы, определение цели и вида речи.
- 2.Подбор материалов.
- 3.Логическая организация речи.
- 4.Доказательства и аргументация.
- 5.Работа над языком и стилем.

### КОММУНИКАТИВНАЯ ФАЗА:

- 1.Поведение оратора и управление аудиторией.
- 2.Техника произнесения речи.
- 3.Искусство спора, ответа на вопросы.

### ПОСТКОММУНИКАТИВНАЯ ФАЗА:

- 1.Анализ проведенного выступления.
- 2.Совершенствование материалов.
- 3.Прогнозирование вопросов.

## ДЕЛОВОЕ СОВЕЩАНИЕ

Деловое совещание – форма общения группы по обсуждению деловых вопросов и проблем, требующих коллективного осмысления и решения.

Повестка дня:

- 1.Тема совещания (предмет обсуждения);
- 2.Цель совещания (описание ожидаемого результата, желаемого итога работы);
- 3.Перечень обсуждаемых вопросов;
- 4.Время проведения совещания;
- 5.Место проведения;
- 6.ФИО и должность выступающих;
7. Время на обсуждение;
- 8.Указать, где можно ознакомиться с материалами.

## ДЕЛОВЫЕ ПЕРЕГОВОРЫ

Переговоры – это процесс взаимодействия сторон с целью достижения согласованного и устраивающего их решения.

Особенности переговорного процесса:

- Во-первых, переговоры ведутся в условиях ситуации с *разнородными интересами сторон*.
- Во-вторых, сложное сочетание многообразных интересов делает участников переговоров *взаимозависимыми*.
- В-третьих, взаимозависимость участников конфликта позволяет направлять их усилия на *совместный поиск решения проблемы*.

Переговоры осмыслены только в контексте общего действия. Важно ответить на вопросы:

- Какое совместное действие необходимо сделать участникам?
- В чем перспектива их совместности и общности?
- Какова эта общность, которая осуществляет действие?

## ПРЕСС-КОНФЕРЕНЦИЯ

это мероприятие для СМИ, проводимое в случаях, когда есть общественно значимая новость, и организация желает дать свои комментарии, которые были бы интересны и важны для общественности.

Сценарий пресс-конференции

- Открытие
- Представление организаторов
- Вступительное слово
- Выступления
- Вопросы и ответы
- Закрытие
- Неофициальная часть

### ***2.3. Учебная литература, ресурсы информационно-коммуникационной сети «Интернет» и иные источники, рекомендуемые для выполнения задания***

1. Психология и этика делового общения. Учебник и практикум. Чернышова Л, Лавриненко В. Юрайт. Серия бакалавр. Академический курс, 2015 – 410 с
2. Деловые коммуникации. Теория и практика. Учебник М. Жернакова, И. Румянцева. Юрайт. Бакалавр. Базовый курс, 2014, 384с
3. Деловое общение: учебное пособие / сост. И. Н. Кузнецов. - М.: Дашков и КО, 2009. - 528с.
4. Бороздина Г.В. Психология делового общения: Учебник для вузов. 3-е изд.- М.: ИНФРА-М, 2009.
5. Панфилова А.П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности: Учебное пособие. – СПб.: Знание, ИВЭСЭП, 2011.



- 6.Корягина Н., Антонова Н., Овсянникова С. Психология общения. Учебник и практикум Издательство: Юрайт, 2016
- 7.Чудинов А.П., Нахимова Е.А. Деловое общение: учебное пособие ФЛИНТА, 2015 г. -192 с

Интернет-ресурсы, справочные системы:

- 1.[http://psyjournals.ru/social\\_psy/2015/n2/index.shtml](http://psyjournals.ru/social_psy/2015/n2/index.shtml) - научный журнал Социальная психология и общество
- 2.<http://mevriz.ru/annotations/> - Журнал «Менеджмент в России и за рубежом»
- 3.<http://psystudy.ru/index.php/about.html> - научный журнал Психологические исследования
- 4.<http://talkbusedst.ru/> - сайт информационно-аналитического электронного издания «Деловое общение». На сайте представлены все самые свежие новости из области деловых коммуникаций. Сайт дает возможность доступа к документам, касающимся взаимодействию в деловой среде.
- 5.<http://obshenedel.ru/> - сайт интернет-ресурсов для менеджеров и экономистов. На сайте представлена необходимая современному менеджеру и экономисту информация: новости управления, статьи по актуальным вопросам управленческой коммуникации и делопроизводству.
- 6.<http://psinovo.ru/> - сайт информационно-аналитического издания по психологии коммуникации. Рассматриваются психологические аспекты взаимоотношений и взаимодействий при реализации бизнес-процессов.

## **Вопросы для подготовки к зачету с оценкой по Деловым коммуникациям**

1. Понятие личности как субъекта общения.
2. Понятие общения и основные функции общения.
3. Коммуникативная сторона общения.
4. Особенности приема и передачи информации активными субъектами.
5. Общая характеристика вербальных коммуникаций.
6. Умение слушать. Правила эффективного «слушателя».
7. Общая характеристика невербальных коммуникаций.
8. Оптико-кинестические способы повышения эффективности коммуникаций.
9. Проксемические способы и средства повышения эффективности деловых коммуникаций.
10. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения).
11. Типы взаимодействия.
12. Перцептивная сторона общения (восприятие).
13. Ошибки восприятия при первом впечатлении.
14. Барьеры общения.
15. Охарактеризуйте стили общения.
16. Структурные элементы публичного выступления и основные приемы активизации внимания слушателей.
17. Основные правила деловой беседы по телефону.
18. Особенности взаимодействия при проведении деловой беседы.
19. Психологические особенности взаимодействия при проведении делового совещания.
20. Характеристика этапов переговорного процесса.
21. Правила подготовки и проведения пресс-конференции.
22. Диагностические методы изучения коммуникативной компетентности.
23. Как использовать знания психотипов в деловом общении?
24. Конфликт и система методов разрешения конфликтных ситуаций.
25. Кооперация и конкуренция в системе делового общения.
26. Какие стратегии характерны для манипуляторов?
27. Коммуникативная компетентность как составная часть профессионализма руководителя.
28. Что включает понятие «имидж делового человека»?