

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Локтионова Оксана Геннадьевна

Должность: профессор кафедры ЮЗГУ

Дата подписания: 15.04.2024 15:25:24

Уникальный программный ключ:

0b817ca911e6668abb13a5d11613955b3411cabb73e947df4d851fda56d089

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное

учреждение высшего образования

«Юго-Западный государственный университет»

(ЮЗГУ)

Кафедра коммуникологии и психологии



ИСКУССТВО ПОЛЕМИКИ И ВЕДЕНИЯ ПЕРЕГОВОРОВ
Методические рекомендации к практическим занятиям студентов
специальности 40.05.01 «Правовое обеспечение национальной
безопасности» очной и заочной форм обучения

Курск 2018

УДК 808

Составитель: О.В. Чернышова

Рецензент

Кандидат психологических наук, доцент Т.Ю. *Копылова*

Искусство полемики и ведения переговоров: методические рекомендации к практическим занятиям студентов специальности 40.05.01 «Правовое обеспечение национальной безопасности» очной и заочной форм обучения / Юго-Зап. гос. ун-т; сост.: О.В. Чернышова. Курск, 2018. - 30 с.

Содержат сведения об основных понятиях и категориях дисциплины, вопросы для обсуждения, тесты, темы для докладов и рефератов, рекомендуемый список литературы.

Методические рекомендации составлены с учетом требований Федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования, рабочего учебного плана специальности 40.05.01 «Правовое обеспечение национальной безопасности».

Предназначены для студентов специальности 40.05.01 «Правовое обеспечение национальной безопасности», очной и заочной форм обучения.

Текст печатается в авторской редакции

Подписано в печать 12.01.2018. Формат 60x84 1/16
Усл.печ.л. 1,7 Уч.-изд.л. 1,5 Заказ 1620 Тираж 100 экз. Бесплатно
Юго-Западный государственный университет
305040, г. Курск, ул. 50 лет Октября, 94

ПРЕДИСЛОВИЕ

Методические рекомендации к практическим занятиям разработаны для студентов специальности 40.05.01 «Правовое обеспечение национальной безопасности» очной и заочной форм обучения.

Методические рекомендации составлены с учетом требований Федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования, рабочего учебного плана для специальности 40.05.01 «Правовое обеспечение национальной безопасности».

Предлагаемые методические рекомендации содержат сведения об основных понятиях и категориях дисциплины, вопросы для обсуждения, тесты, темы для докладов и рефератов, рекомендуемый список литературы, перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

СОДЕРЖАНИЕ

1. Цели и задачи преподавания и изучения дисциплины.....	5
2. Содержание учебного курса «Искусство полемике и ведения переговоров».....	6
3. Тематика практических занятий.....	8
4. Темы рефератов и докладов.....	26
5. Учебная литература, необходимая для проведения практических занятий	29

1 ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ПРЕПОДАВАНИЯ И ИЗУЧЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель дисциплины

Целью преподавания дисциплины «Искусство полемики и ведения переговоров» является формирование целостного представления о планировании и проведении деловых переговоров, эффективной межличностной коммуникации и взаимодействии.

Задачи дисциплины:

- изучение методов логического мышления, анализа, систематизации, обобщения, критического осмысления информации,
- овладение способностью осуществлять письменную и устную коммуникацию на русском языке, работать в коллективе, проявлять психическую устойчивость в сложных и экстремальных условиях,
- овладение понятийно-терминологическим аппаратом психологии общения, применять на практике психологические концепции и теории,
- ознакомление с психологическими особенностями планирования и проведения деловых переговоров, методами эффективной межличностной коммуникации и взаимодействия.

2 СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОГО КУРСА «ИСКУССТВО ПОЛЕМИКИ И ВЕДЕНИЯ ПЕРЕГОВОРОВ»

Теоретические основы дисциплины «Искусство полемики и ведения переговоров»

Предмет, объект, структура дисциплины «Искусство полемики и ведения переговоров». Методы научных исследований. Краткая история развития переговорного процесса.

Полемика – искусства спора

Определение понятия «полемика». Виды и типы споров. Особенности ведения полемики. Вербальное и невербальное общение.

Анализ переговорного процесса

Анализ переговорного процесса. Подготовка к переговорам. Начало беседы. Формулирование проблемной ситуации, аргументирование. Поиск оптимального или компромиссного решения. Фиксация договоренности. Окончание переговоров. Анализ проведенных переговоров.

Использование методов убеждения и внушения в переговорах.

Методы убеждения собеседника. Правило Гомера, Паскаля. Закономерности процесса внушения.

Алгоритм успешных переговоров

Алгоритм успешных переговоров. Правила успешной вербальной коммуникации. Основные коммуникативные барьеры и их преодоление. Правила рефлексивного и нерефлексивного слушания.

Профилактика конфликтных ситуаций

Профилактика конфликтных ситуаций. Основные причины конфликтов. Функции конфликта. Основные стадии управления конфликтом.

Уловки в споре, манипулирование

Уловки в споре, манипулирование. Типичные алгоритмы манипулирования. Способы психологической защиты от манипулирования.

Ведение деловой переписки

Ведение деловой переписки. Основные требования к оформлению деловой документации. Написание деловых писем.

Телефонные переговоры

Телефонные переговоры. Правила ведения переговоров по телефону. Этикет переговоров.

3. ТЕМАТИКА ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

РАЗДЕЛ (ТЕМА) № 1

Теоретические основы дисциплины «Искусство полемики и ведения переговоров»

1. Предмет, объект, структура дисциплины «Искусство полемики и ведения переговоров».
2. Краткая история развития переговорного процесса.
3. Методы научных исследований.
4. Особенности метода опроса и наблюдения.

Основные понятия: искусство полемики, ведение переговоров, история развития переговорного процесса, методы научных исследований, метода опроса и наблюдения.

Вопросы для обсуждения:

1. Что является объектом и предметом дисциплины «Искусство полемики и ведения переговоров»? Охарактеризуйте основные категории этой дисциплины.
2. Каких научных проблем и вопросы изучаются в дисциплине «Искусство полемики и ведения переговоров»?
3. Назовите и охарактеризуйте основные методы психологических исследований.
4. Сформулируйте основные требования к проведению опроса и наблюдению.

Практическое задание:

Проанализируйте, сравните научные методы психологического исследования.

Основной метод	Вариант основного метода
Наблюдение	Внешнее (наблюдение со стороны)
	Внутреннее (самонаблюдение)
	Свободное
	Стандартизированное

	Включенное. Стороннее
Опрос	Устный Письменный Свободный Стандартизированный
Тесты	Тест-опросник Тест-задание Проективный тест
Эксперимент	Естественный (констатирующий, формирующий) Лабораторный (констатирующий, формирующий)
Моделирование	Математическое Логическое Техническое Кибернетическое

РАЗДЕЛ (ТЕМА) № 2

Полемика – искусства спора

1. Определение понятия «полемика».
2. Виды и типы споров.
3. Особенности ведения полемики.
4. Особенности вербального и невербального общения.

Основные понятия: полемика, виды и типы споров, особенности вербального и невербального общения.

Вопросы для обсуждения:

1. Какие виды полемики целесообразно использовать в деловых переговорах?
2. Опишите особенности ведения полемики.
3. В чем особенности вербального и невербального общения?
4. Опишите способы эффективного общения.

Задание в тестовой форме для блиц-опроса

1. Общение - это ...

- а) сложный, многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями в совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии;
- б) взаимодействия, восприятие и понимание другого человека, профессиональная деятельность;
- в) осознание человеком самого себя, своих собственных качеств.

2. Основная задача делового общения ...

- а) продуктивное сотрудничество;
- б) налаживание межличностных контактов;
- в) поиск «нужных» людей для решения личных и производственных вопросов.

3. Содержание делового общения: ...

- а) обсуждение социально-значимой проблемы;
- б) внутренний личностный мир субъектов общения;
- в) удовлетворение потребности в общении.

4. Какие признаки характерны для делового общения?

- а) обмен социально-значимой информацией;
- б) решение проблем, связанных с внутренним миром субъектов общения;
- в) решение проблем, связанных с экологией.

5. Какие средства общения относятся к вербальным?

- а) речь;
- б) мимика;
- в) рукопожатие.

6. Какие средства общения являются невербальными?

- а) мимика и жесты;
- б) устная речь;
- в) письменная речь.

7. Три составные компонента процесса общения ...

- а) коммуникация, перцепция, интеракция;
- б) информация, восприятие, понимание;
- в) интерпретация, понимание, восприятие.

8. Психика – это ...

- а) системное свойство высокоорганизованной материи, заключающееся в активном отражении субъектом объективного мира, в построении им картины мира и саморегуляции поведения и деятельности;
- б) особенность памяти человека;
- в) системное свойство процесса взаимодействия людей.

РАЗДЕЛ (ТЕМА) № 3

Анализ переговорного процесса

1. Анализ переговорного процесса.
2. Подготовка к переговорам. Начало беседы.
3. Формулирование проблемной ситуации, аргументирование.
4. Поиск оптимального или компромиссного решения.
5. Фиксация договоренности, окончание переговоров.
6. Анализ проведенных переговоров.

Основные понятия: анализ переговорного процесса, подготовка к переговорам, начало беседы, формулирование проблемной ситуации, аргументирование, поиск оптимального или компромиссного решения.

Вопросы для обсуждения:

1. Что необходимо для подготовки к переговорам?
2. Опишите психологические аспекты переговорного процесса.
3. Опишите психологические особенности начала переговоров.
4. Что является сильным аргументом в переговорах?
5. Опишите психологические рекомендации для эффективного проведения переговоров.

№	Метод рефлексивного слушания	Описание метода
1	Открытые вопросы	«Что?» «Когда?» «Почему?»
2	Закрытые вопросы	Вопросы содержат частицу «ли», на них, как правило, отвечают кратко
3	Пересказ	Пересказ, повторение сущности слов собеседника, его мыслей
4	Интерпретация	Объяснение фактов, событий на основе научных фактов, личного опыта
5	Самораскрытие	Деловой партнер делится личным опытом, своими чувствами и переживаниями
6	Отражение чувств	Обращение внимания на эмоциональное содержание сообщения
7	Резюме	Подведение итогов деловой беседы, в сжатом виде формулируются основные факты, события, договоренности

Выполнение методики «Коммуникативные и организаторские способности»

Методика применяется для исследования коммуникативных и организаторских способностей.

Инструкция: «Прочитайте вопрос. На каждый вопрос следует ответить «да» или «нет». Если вы затрудняетесь в выборе ответа, необходимо все-таки склониться к соответствующей альтернативе (+) или (-)».

Текст опросника

1. Много ли у Вас друзей, с которыми Вы постоянно общаетесь?
2. Часто ли Вам удается склонить большинство своих товарищей к принятию ими Вашего мнения?
3. Долго ли Вас беспокоит чувство обиды, причиненное Вам кем-то из Ваших товарищей?
4. Всегда ли Вам трудно ориентироваться в создавшейся критической ситуации?
5. Есть ли у Вас стремление к установлению новых знакомств с разными людьми?
6. Нравится ли Вам заниматься общественной работой?
7. Верно ли, что Вам приятнее и проще проводить время с книгами или за каким-либо другим занятием, чем с людьми?
8. Если возникли какие-либо помехи в осуществлении Ваших намерений, то легко ли Вы отступаете от них?
9. Легко ли Вы устанавливаете контакты с людьми, которые значительно старше Вас по возрасту?
10. Любите ли Вы придумывать и организовывать со своими товарищами различные игры и развлечения?
11. Трудно ли Вы включаетесь в новую для Вас компанию?
12. Часто ли Вы откладываете на другие дни те дела, которые нужно было бы выполнить сегодня?
13. Легко ли Вам удастся устанавливать контакты с незнакомыми людьми?
14. Стремитесь ли Вы добиваться, чтобы Ваши товарищи действовали в соответствии с Вашим мнением?
15. Трудно ли Вы осваиваетесь в новом коллективе?
16. Верно ли, что у Вас не бывает конфликтов с товарищами из-за невыполнения ими своих обязанностей, обязательств?
17. Стремитесь ли Вы при удобном случае познакомиться и побеседовать с новым человеком?
18. Часто ли в решении важных дел Вы принимаете инициативу на себя?
19. Раздражают ли Вас окружающие люди и хочется ли Вам побыть одному?

20. Правда ли, что Вы обычно плохо ориентируетесь в незнакомой для Вас обстановке?
21. Нравится ли Вам постоянно находиться среди людей?
22. Возникает ли у Вас раздражение, если Вам не удается закончить начатое дело?
23. Испытываете ли Вы чувство затруднения, неудобства или стеснения, если приходится проявить инициативу, чтобы познакомиться с новым человеком?
24. Правда ли, что Вы утомляетесь от частого общения с товарищами?
25. Любите ли Вы участвовать в коллективных играх?
26. Часто ли Вы проявляете инициативу при решении вопросов, затрагивающих интересы Ваших товарищей?
27. Правда ли, что Вы чувствуете себя неуверенно среди малознакомых Вам людей?
28. Верно ли, что Вы редко стремитесь к доказательству своей правоты?
29. Полагаете ли Вы, что Вам не доставляет особого труда внести оживление в малознакомую Вам компанию?
30. Принимаете ли Вы участие в общественной работе в школе?
31. Стремитесь ли Вы ограничить круг своих знакомых небольшим количеством людей?
32. Верно ли, что Вы не стремитесь отстаивать свое мнение или решение, если оно не было сразу принято Вашими товарищами?
33. Чувствуете ли Вы себя непринужденно, попав в незнакомую Вам компанию?
34. Охотно ли Вы приступаете к организации различных мероприятий для своих товарищей?
35. Правда ли, что Вы не чувствуете себя достаточно уверенным и спокойным, когда приходится говорить что-либо большой группе людей?
36. Часто ли Вы опаздываете на деловые встречи, свидания?
37. Верно ли, что у Вас много друзей?
38. Часто ли Вы смущаетесь, чувствуете неловкость при общении с малознакомыми людьми?

39. Правда ли, что Вас пугает перспектива оказаться в новом коллективе?
40. Правда ли, что Вы не очень уверенно чувствуете себя в окружении большой группы своих товарищей?

Обработка результатов и интерпретация

Ключ для обработки результатов:

1. Коммуникативные способности - ответы "да" на следующие вопросы: 1, 5, 9, 13, 17, 21, 25, 29, 33, 37; и "нет" на вопросы: 3, 7, 11, 15, 19, 23, 27, 31, 35, 39.
2. Организаторские способности - ответы "да" на следующие вопросы: 2, 6, 10, 14, 18, 22, 26, 30, 34, 38; и "нет" на вопросы: 4, 8, 12, 16, 20, 24, 28, 32, 36, 40.

Подсчитывается количество совпадающих с ключом ответов по каждому разделу методики, затем вычисляются оценочные коэффициенты отдельно для коммуникативных и организаторских способностей по формуле:

$K = 0,05 \cdot C$, где K - величина оценочного коэффициента, C – количество совпадающих с ключом ответов.

Оценочные коэффициенты может варьировать от 0 до 1. Показатели, близкие к 1 свидетельствуют о высоком уровне коммуникативных и организаторских способностях, близкие к 0 - о низком уровне. Первичные показатели коммуникативных и организаторских способностей могут быть представлены в виде оценок, свидетельствующих о разных уровнях изучаемых способностей.

РАЗДЕЛ (ТЕМА) № 4

Использование методов убеждения и внушения в переговорах

1. Методы убеждения собеседника.
2. Правило Гомера, Паскаля.
3. Закономерности процесса внушения.

Основные понятия: методы убеждения и внушения в переговорах, закономерности процесса внушения, правило Гомера, Паскаля.

Вопросы для обсуждения

1. Какие существуют эффективные методы убеждения собеседника?
2. Каким образом можно использовать правило Гомера, Паскаля в процесса убеждения?
3. Опишите закономерности процесса внушения.

Задание

Прочитайте, есть ли ошибки в таблице?

Л.Д. Столяренко выделила следующие этапы информативной речи:

Этапы	Функция
Первый этап	Привлечение внимания аудитории
Второй этап	Объяснение актуальности проблемы
Третий этап	Выводы, заключение. Рекомендации
Четвертый этап	Представление информации (теоретическая и практическая часть)

Задание

Прочитайте, есть ли ошибки в тексте?

Д. Карнеги для публичного выступления дает следующие рекомендации:

- будьте уверены в себе,
- контролируйте свои чувства и эмоции,
- проявляйте доброжелательность, эмпатию, улыбайтесь,
- выступление должно проходить в разговорной, непринужденной форме,
- необходимо хорошо выглядеть (чисто, опрятно, изящно),
- на важной информации нужно акцентировать внимание слушателей ударением, силой звука, изменением темпа речи или паузой,
- используйте наглядные изображения, рисунки, схемы,
- в небольшом выступлении трудно качественно рассмотреть более одного-двух вопросов, проблем,
- важным элементом публичного выступления являются ответы на вопросы слушателей. Нельзя уклоняться от ответов, если вы в

данный момент не можете ответить, то нужно сообщить слушателям, когда будет готов ваш ответ.

Задание

Прочитайте, есть ли ошибки в тексте?

Требования к источнику и содержанию убеждающего воздействия:

- 1) убеждающая речь должна строиться с учетом индивидуальных особенностей слушателей,
- 2) речь должна быть последовательной, логичной, максимально доказательной, содержать примеры,
- 3) необходимо анализировать факты, известные слушателям,
- 4) убеждающий сам должен быть глубоко убежден в том, что он доказывает.

Задание в тестовой форме:

1. Какие условия необходимо выполнить для успешного общения?
 - а) коммуникативная заинтересованность, коммуникативная компетентность, настроенность на адресата;
 - б) потребность в общении, глубина знакомства, эмоциональный фон;
 - в) коммуникативные намерения и ожидания, опыт взаимодействия, понимание невербального языка.
2. Коммуникативная сторона общения – это
 - а) общение как обмен информацией;
 - б) общение как взаимодействие;
 - в) общение как восприятие людьми друг друга.
3. Интерактивная сторона общения – это
 - а) общение как взаимодействие;
 - б) общение как обмен информацией;
 - в) общение как восприятие людьми друг друга.
4. Перцептивная сторона общения – это ...
 - а) общение как восприятие людьми друг друга;
 - б) общение как взаимодействие;
 - в) общение как обмен информацией.

5. Термин «коммуникация» появился в научной литературе ...

- а) в начале XX в.;
- б) в начале XXI в.;
- в) в конце XIX в.

6. Как называют посредника между пользователем и продавцом информации?

- а) дилер;
- б) вендор;
- в) продюсер.

7. Какие виды речи используются в деловой коммуникации?

- а) устная, письменная, аффективная;
- б) выразительная, декламационная, публичная;
- в) громкая, тихая, внутренняя.

8. Какие существуют разновидности устной речи?

- а) монолог, диалог, полилог;
- б) внешняя, внутренняя, аффективная;
- в) выразительная, декламационная, публичная.

9. Деловые коммуникации – это...

- а) процесс взаимодействия, направленный на организацию и оптимизацию различных видов деятельности;
- б) процесс передачи информации от одного человека к другому;
- в) процесс межличностного взаимодействия между сотрудниками.

10. Метод самонаблюдения - ...

1. наблюдение человека за внутренним планом собственной психической жизни, позволяющее фиксировать ее проявления (переживания, чувства, мысли и др.).

2. наблюдение за другими людьми.

3. наблюдение за погодой.

11. Эксперимент – это...

1. метод психологического исследования, при котором происходит активное вмешательство в ситуацию со стороны исследователя,

осуществляющего планомерное изменение одной или нескольких переменных (факторов) и регистрацию сопутствующих изменений в поведении изучаемого объекта.

2. характеристика мышления.

3. характеристика внимания.

12. Внимание – это ...

1. сосредоточенность деятельности субъекта в данный момент времени на каком-либо реальном или объекте.

2. характеристика характера.

3. характеристика памяти.

13. Интерес - это....

1. форма проявления познавательной потребности, обеспечивающая направленность личности на осознание целей деятельности.

2. характеристика музыкальной деятельности.

3. характеристика процесса общения.

РАЗДЕЛ (ТЕМА) № 5

Алгоритм успешных переговоров

1. Алгоритм успешных переговоров.

2. Правила успешной вербальной коммуникации.

3. Основные коммуникативные барьеры и их преодоление.

4. Правила рефлексивного и нерефлексивного слушания.

Основные понятия: алгоритм успешных переговоров, правила успешной вербальной коммуникации, коммуникативные барьеры, правила рефлексивного и нерефлексивного слушания.

Вопросы для обсуждения:

1. Какие существуют рекомендации для проведения успешных переговоров?

2. Какие отечественные и зарубежные ученые занимались изучением переговорного процесса?

3. Какие существуют рекомендации для проведения успешных международных переговоров?
4. Какие существуют правила успешной вербальной коммуникации?
3. Какие существуют коммуникативные барьеры, каким образом можно их преодолеть?
4. Какие правила рефлексивного и нерефлексивного слушания можно использовать в переговорах?

РАЗДЕЛ (ТЕМА) № 6

Профилактика конфликтных ситуаций

1. Профилактика конфликтных ситуаций.
2. Основные причины конфликтов.
3. Функции конфликта.
4. Основные стадии управления конфликтом.

Основные понятия: профилактика конфликтных ситуаций, причины конфликтов, функции конфликта, основные стадии управления конфликтом.

Вопросы для обсуждения:

1. Какие существуют методы профилактики конфликтных ситуаций?
2. Какие факторы оказывают влияние на появление конфликта?
3. Какие позитивные и негативные функции конфликта?
4. Какие существуют методы управления конфликтом?
5. Опишите основные стадии управления конфликтом.

Задание №1

Прочитайте внимательно таблицу. Какие ошибки в таблице?

Функции конфликта

Позитивные функции	Негативные функции
Разрядка напряженности между	Ухудшение социально-

конфликтующими сторонами	психологического климата в коллективе
Получение новой информации об оппоненте	Большие эмоциональные, психологические усилия в конфликте
Уменьшение сотрудничества, сплоченности коллектива	Стимулирование к изменениям и развитию
Сплочение коллектива при противоборстве с внешним врагом	Уменьшение производительности труда
	Возможный выговор, перевод на другую работу, увольнение сотрудников при конфликте
	Сложное восстановление деловых отношений («шлейф конфликта»)

РАЗДЕЛ (ТЕМА) № 7

Уловки в споре, манипулирование

1. Уловки в споре, манипулирование.
2. Типичные алгоритмы манипулирования.
3. Способы психологической защиты от манипулирования.

Основные понятия: уловки в споре, манипулирование, алгоритмы манипулирования, способы психологической защиты.

Вопросы для обсуждения:

1. Какие существуют уловки в споре, способы манипулирования?
2. Какие существуют типичные алгоритмы манипулирования?
3. Какие существуют способы психологической защиты от манипулирования?

РАЗДЕЛ (ТЕМА) № 8

Ведение деловой переписки

1. Ведение деловой переписки.
2. Основные требования к оформлению деловой документации.
3. Написание деловых писем.

Основные понятия: ведение деловой переписки, оформление деловой документации, написание деловых писем.

Вопросы для обсуждения:

1. Какие правила ведения деловой переписки?
2. Нужно ли соблюдать правила ведения деловой переписки?
3. Какие требования к оформлению деловой документации?
4. Какие требования к написанию деловых писем?

Выполнение теста "Деловое общение"

1. Деловое общение – это сложный многоплановый процесс развития контактов между людьми в...
 - a. служебной сфере;
 - b. сфере общения;
 - c. процессе взаимодействия;
 - d. личном плане.
2. Специфической особенностью делового общения является...
 - a. неограниченность во времени;
 - b. регламентированность;
 - c. отсутствие норм и правил;
 - d. разговор по душам.
3. Деловой этикет включает в себя группы правил ...
 - a. нормы, взаимодействие равных по статусу;
 - b. наставления, определенный контакт руководителя и подчиненного;
 - c. требования руководителя к высшему управленческому звену;
 - d. приказы подчиненного для руководителя.
4. Установка контакта (знакомства) в деловом общении предполагает ...
 - a. соблюдение нейтралитета;

- b. нарушение правил этикета;
 - c. понимание другого человека;
 - d. представление себя другому человеку.
5. Служебные контакты должны строиться на...
- a. партнерских началах;
 - b. взаимном интересе;
 - c. личной выгоде;
 - d. корыстном интересе.
6. По способу обмена информацией различают деловое общение:...
- a. печатное;
 - b. устное деловое общение;
 - c. письменное;
 - d. приказное.
7. Устные виды делового общения разделяются на...
- a. монологические;
 - b. групповые;
 - c. письменные;
 - d. печатные.
8. Письменные виды делового общения – это...
- a. отчет, справка;
 - b. докладная, акт;
 - c. объяснительные записки;
 - d. многочисленные служебные документы.
9. Переговоры - обсуждение с целью...
- a. приятного времяпрепровождения;
 - b. заключение соглашения по какому-либо вопросу;
 - c. выяснение отношений;
 - d. навязывания своих условий сделки.
10. Залог успеха деловой беседы проявляется через ее участников в...
- a. компетентности;
 - b. тактичности и доброжелательности;
 - c. грубости и резкости;
 - d. конфликтности, возбудимости.
11. Важным элементом деловой беседы является умение...
- a. говорить;

- b. молчать;
- c. слушать;
- d. критиковать.

12. Для уяснения проблемы при деловом общении целесообразно задавать вопрос открытого типа, на который требуется ответ...

- a. развернутый;
- b. однозначный;
- c. двусмысленный;
- d. неопределенный.

13. Наиболее распространенной формой делового общения является...

- a. монолог;
- b. общение группой;
- c. диалоговое общение;
- d. молчание.

14. Наиболее распространенной формой группового обсуждения деловых (служебных) вопросов являются...

- a. пикники;
- b. совещания и собрания;
- c. тренинги;
- d. деловые игры.

15. Главное требование культуры общения по телефону – это...

- a. краткость (лаконичность) изложения;
- b. длительность общения;
- c. четкость изложения;
- d. жесткость в разговоре.

16. Деловые беседы и переговоры осуществляются в форме...

- a. невербальной;
- b. вербальной;
- c. рефлексивной;
- d. нерефлексивной.

РАЗДЕЛ (ТЕМА) № 9 Телефонные переговоры

1. Телефонные переговоры.

2. Правила ведения переговоров по телефону.
3. Этикет переговоров.

Основные понятия: телефонные переговоры. Правила ведения переговоров по телефону. Этикет переговоров.

Вопросы для обсуждения:

1. В чем особенность проведения телефонных переговоров?
2. Какие существуют правила ведения переговоров по телефону?
3. Что включает в себя этикет переговоров?
4. Какие существуют способы эффективного общения?

4. Темы рефератов и докладов:

1. Этикет и культура поведения делового человека.
2. Имидж делового человека.
3. Психологические основы правильного восприятия и понимания партнера по деловому общению.
4. Вербальные и невербальные средства коммуникации в деловом общении.
5. Профилактика и разрешение конфликтов в процессе делового общения.
6. Пути достижения эффективного взаимодействия в деловом общении.
7. Осознание и преодоление манипулятивного воздействия в деловом общении.
8. Способы психологического воздействия на партнера в процессе делового общения.
9. Правила и принципы организации эффективной, убеждающей информации.
10. Прямые и косвенные методы управления поведением и деятельностью подчиненного.
11. Психологические основы передачи эффективного управленческого распоряжения.
12. Искусство проведения деловой беседы.
13. Подготовка и проведение деловых переговоров.
14. Подготовка и проведение служебного совещания.
15. Искусство проведения деловой дискуссии.
16. Особенности подготовки и проведения публичного выступления.
17. Правила ведения деловой документации.
18. Власть и лидерство.
19. Психология индивидуального стиля управления.
20. Управление социально-психологическим климатом в организации.
21. Этика делового общения

Вопросы к зачету:

1. Искусство полемики и ведения переговоров.
2. Условия и способы правильного восприятия и понимания партнера по деловому общению.
3. Правила успешной вербальной деловой коммуникации.
4. Умение слушать. Ситуации делового общения, в которых рекомендуется использование нерефлексивного и рефлексивного слушания.
5. Основные коммуникативные барьеры в деловом общении и способы их преодоления.
6. Сущность, виды и функции коммуникации в организации.
7. Пути повышения эффективности коммуникации в организации.
8. Условия, определяющие правильный выбор стратегии поведения, дистанции и позиции в деловом общении.
9. Способы разрешения конфликтов, возникающих при решении профессиональных и управленческих задач.
10. Основные заповеди делового этикета. Культура поведения делового человека.
11. Правила и принципы организации эффективной, убеждающей информации.
12. Основные способы психологического воздействия (внушения, подражание, заражение, убеждение).
13. Составляющие процесса воздействия по Д. Майерсу.
14. Основные формы прямого управленческого воздействия (распоряжения, приказ, инструктаж, беседа, призыв и т.д.).
15. Манипулятивное воздействие на партнера в деловом общении и способы противодействия ему.
16. Прямые и косвенные методы управления поведением и деятельностью подчиненного.
17. Принципы создания имиджа делового человека и его слагаемые.
18. Основные этапы проведения деловой беседы.
19. Подготовка и проведение деловых переговоров.
20. Правила проведения деловой дискуссии.
21. Подготовка и проведение служебного совещания.

22. Правила ведения деловой документации.
23. Соотношение понятий «руководство» и «лидерство». Профессионально важные качества руководителя-лидера.
24. Основные стили управления и их психологические характеристики.
25. Индивидуально-психологические особенности личности сотрудников и подчиненных, значимые в контексте деловых отношений.
26. Психологическая сущность организации. Взаимодействие между формальной и неформальной структурами в организации.
27. Сущность групповой динамики. Виды групповых процессов и явлений.
28. Управление социально-психологическим климатом в организации.
29. Основные этические принципы делового общения.

5. УЧЕБНАЯ ЛИТЕРАТУРА, НЕОБХОДИМАЯ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

1. Гуревич, П. С. Психология [Электронный ресурс]: учебник / П. С. Гуревич. - Москва : Юнити-Дана, 2015. - 320 с. - Режим доступа: <http://biblioclub.ru>
2. Кравченко, А. И. Психология и педагогика [Текст] : учебник / А. И. Кравченко. – Москва: Проспект, 2016. - 400 с.
3. Козьяков, Р.В. Психология и педагогика [Электронный ресурс]: учебник / Р.В. Козьяков. - М.: Директ-Медиа, 2015. - Ч. 1. Психология. - 358 с. - Режим доступа: <http://biblioclub.ru>.

8.2 Дополнительная учебная литература

4. Абрамова, Г. С. Практическая психология [Текст]: учебник / Г. С. Абрамова. - М.: Академический проект, 2003. - 496 с.
5. Богданов, Е. Н. Психология личности в конфликте [Текст] : учебное пособие / Е. Н. Богданов, В. Г. Зазыкин. - 2-е изд. - СПб. : Питер, 2004. - 224 с.
6. Гальперин, П. Я. Лекции по психологии [Текст] : учебное пособие / П. Я. Гальперин. - 4-е изд. - М. : АСТ, 2007. - 400 с.
7. Климов, Е. А. Педагогический труд: психологические составляющие [Текст] : учебное пособие / Е. А. Климов. - М.: Академия, 2004. - 240 с.
8. Личность и профессия: психологическая поддержка и сопровождение [Текст] : учебное пособие / под ред. Л. М. Митиной. - М.: Академия, 2005. - 336 с.
9. Мальханова, И. А. Коммуникативный тренинг [Текст]: учебное пособие / И. А. Мальханова. - М.: Академический Проект, 2006. - 165 с.
10. Минаева, В. М. Психолого-педагогический практикум [Текст]: учебное пособие / В. М. Минаева. - М.: Академический проект, 2004. - 128 с.
11. Нуркова, В. В. Психология [Текст]: учебник для бакалавров / В. В. Нуркова, Н. Б. Березанская. - М.: Юрайт, 2012. - 575 с.

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для самостоятельной подготовки к занятиям по дисциплине

1. Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека онлайн: <http://www.biblioclub.ru/>
2. Электронно-библиотечная система «Лань» коллекции изданий гуманитарного профиля и периодические издания: <http://e.landbook.com/>
3. Электронная библиотека ЮЗГУ: <http://library.kstu.kursk.ru>