




МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего профессионального образования
Дальневосточный федеральный университет
(ДВФУ)

ШКОЛА БИОМЕДИЦИНЫ

«СОГЛАСОВАНО»
Руководитель ОП


Л.В. Левочкина
«22» декабря 2015 г.



«УТВЕРЖДАЮ»
Заведующий кафедрой Технологии
продукции и организации
общественного питания


Л.В. Левочкина
«22» декабря 2015 г.

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЙ КОМПЛЕКС ДИСЦИПЛИНЫ

«Деловое общение»

Направление подготовки 19.03.04 «Технология продукции и организация общественного питания»

Образовательная программа «Технология продукции и организация общественного питания»
Форма подготовки заочная

Школа биомедицины
Кафедра Технологии продукции и организации общественного питания
Курс 1, семестр -
Лекции – 6 час.
Практические занятия – 10 час.
Лабораторные работы – час.
Самостоятельная работа – 56 час.
Всего часов – 72 час.
Всего часов аудиторной нагрузки – 16 час.
Контрольные работы – не предусмотрены
Зачет – 1 курс
Экзамен – курс

Учебно-методический комплекс составлен в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта высшего образования, утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от 12.11.2015 №1332

УМКД обсужден на заседании кафедры Технологии продукции и организации общественного питания Школы биомедицины ДВФУ №3 от «22» декабря 2015 г.

Заведующий кафедрой Л.В. Левочкина
Составитель (ли): ассистент кафедры психологии Сапожникова Е.Е.

Аннотация учебно-методического комплекса дисциплины

«Деловое общение»

Учебно-методический комплекс дисциплины «Деловое общение» разработан для студентов 1 курса специальности 19.03.04 "Технология продукции и организация общественного питания" заочной формы обучения в соответствии с требованиями ФГОС по данному направлению.

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 72 часа. Учебным планом предусмотрены лекционные занятия (6 часов), практические занятия (10 часов) и самостоятельная работа студентов (52 часа), контроль за достижением курса (4 часа).

Изучаемая дисциплина формирует основные компетенции студентов в области основных направлений делового общения.

Содержание курса охватывает следующий круг вопросов: этику делового общения, особенности деловой риторики, необходимые специалистам разных областей. А так же искусство ведения деловых переговоров, которые становятся неотъемлемой частью делового общения. Сегодня всё чаще приходится прибегать к переговорам, поскольку каждый человек хочет участвовать в принятии решений, которые его затрагивают.

Дисциплина «Деловое общение» логически и содержательно связана с такими курсами, как «Психология управления», «Общая психология» и опирается на их содержание.

Учебно-методический комплекс включает в себя:

- рабочую учебную программу дисциплины;
- развернутый план лекции;
- материалы для практических занятий (темы семинаров, задания для практических работ;
- контрольно-измерительные материалы;
- список литературы;
- глоссарий;

Достоинством данного УМКД является содержание практической части курса и разработанные вопросы и задания для самостоятельной работы студентов.

Дисциплина направлена на формирование общекультурных компетенций выпускника:

ОК-5: способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия;

ОК-7: способностью к самоорганизации и самообразованию

Код и формулировка компетенции	Этапы формирования компетенции	
ОК-5 способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	Знает	Теоретические аспекты коммуникационного процесса, психологию межличностного взаимодействия
	Умеет	Планировать коммуникативный процесс, чувствовать его динамику, потребности другого человека и его эмоциональное состояние.
	Владеет	Навыками ведения коммуникативного процесса и активного слушания, обратной связи и работы с устной и письменной речью, помощи в анализе и принятии решения.
ОК-7 способность к самоорганизации и самообразованию	Знает	Стратегии самоорганизации и самообразования
	Умеет	Организовать процессы самоорганизации и самообразования
	Владеет	Навыками и способностями самоорганизации и самообразования

Автор составитель Учебно-методического комплекса

ассистент психологии школы гуманитарных наук ДВФУ
Сапожникова Е.Е.

Зав. кафедрой технологии продукции и организация
общественного питания


Левочкина Л.В.



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего профессионального образования
«Дальневосточный федеральный университет»
(ДВФУ)


ШКОЛА БИМЕДИЦИНЫ

«СОГЛАСОВАНО»
Руководитель ОП


(подпись) Л.В. Левочкина
(Ф.И.О. рук. ОП)
«22» декабря 2015 г.



«УТВЕРЖДАЮ»
Заведующий (ая) кафедрой
Технологии продукции и организации общественного
питания


(подпись) Л.В. Левочкина
(Ф.И.О. зав. каф.)
«22» декабря 2015 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Деловое общение

**Направление подготовки 19.03.04 Технология продукции и организация общественного
питания**

профиль «Технология организации ресторанного дела»

Форма подготовки заочная

курс 1 семестр -
лекции 6 час.
практические занятия 10 час.
лабораторные работы час.
в том числе с использованием МАО лек. - /пр. /лаб. - час.
всего часов аудиторной нагрузки 16 час.
в том числе с использованием МАО час.
самостоятельная работа 56 час.
в том числе на подготовку к экзамену - час.
контрольные работы (количество)
курсовая работа / курсовой проект курс
зачет 1 курс
экзамен курс

Рабочая программа составлена в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта высшего образования, утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от 12.11.2015 №1332

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры Технологии продукции и организации общественного питания, протокол №3 от «22» декабря 2015 г.

Заведующий (ая) кафедрой Л.В. Левочкина

Составитель (ли): ассистент кафедры психологии Сапожникова Е.Е.

Аннотация рабочей программы по курсу «Деловое общение»

В программе отображены вопросы делового общения, особенности деловой риторики и этики делового общения. А так же искусство ведения деловых переговоров, которые становятся неотъемлемой частью делового общения. Сегодня всё чаще приходится прибегать к переговорам, поскольку каждый человек хочет участвовать в принятии решений, которые его затрагивают.

Целью курса является формирование у студентов системы знаний теории деловых коммуникаций, развитие навыков эффективных коммуникаций: деловая беседа, телефонные переговоры, публичные выступления, переговоры, работа с документами.

Задачами дисциплины являются:

1. формирование понимания социально-психологических основ делового общения;
2. ознакомление студентов с интерактивной стороной делового общения
3. развитие навыков организации делового общения (деловой беседы, публичных выступлений, переговоров, работы с деловыми документами).
4. формирование основ понимания этики делового общения
5. ознакомление с основами делового этикета

Знания, умения и навыки после изучения дисциплины:

После изучения курса студенты должны:

- понимать теоретические основы делового коммуникационного процесса
- знать методы подготовки к публичным выступлениям и переговорам
- знать принципы проведения телефонных переговоров
- знать основы составления служебных документов
- владеть профессиональными навыками менеджера в области эффективных коммуникаций.

I. СОДЕРЖАНИЕ ТЕОРЕТИЧЕСКОЙ ЧАСТИ КУРСА (6 час.)

Раздел I. Деловое общение. Понятие, структура, виды и содержание (3 час.)

Тема 1. Виды и формы делового общения (1 час.)

Деловое общение как процесс речевой взаимосвязи и взаимодействия. Прямое и косвенное деловое общение. Их различия. Деловая беседа, деловые переговоры, деловые совещания, публичные выступления. Основные этапы деловой беседы. Методы успешного начала деловой беседы. Вопросы собеседников и их суть. Искусство ведения деловых переговоров. Ведение делового совещания. Подготовка к проведению публичного выступления.

Тема 2. Деловая риторика (1 час.)

Грамотность, логичность и эмоциональная окраска речи являются обязательными условиями любого делового общения. Деловые люди должны владеть техникой непосредственного контакта как на индивидуальном, так и на массовом уровне и уметь обращаться со словом. Практически достичь этого можно только при знакомстве с деловой риторикой. Деловая риторика ориентирована на то, чтобы ознакомить деловых людей с техникой использования слова.

Тема 3. Этика решения спорных вопросов, конфликтных ситуаций (1 час.)

Спор. Понятие спора. Виды споров. Конфликтные ситуации. Виды конфликтов. Выбор стиля поведения в конфликтной ситуации.

Раздел II. Невербальное деловое общение. Понятие, структура, виды и содержание (3 час.)

Тема 4. Невербальные особенности в процессе делового общения (1 час.)

Кинесические особенности невербального общения (жесты, позы, мимика). Проксемические особенности невербального общения. Визуальный контакт. Психологические и паралингвистические особенности невербального общения. Межнациональные различия невербального общения.

Тема 5. Речевой этикет (1 час.)

Речевой этикет как порядок речевого взаимодействия в процессе общения. Соблюдение норм речевого этикета как необходимое условие ведения любого делового разговора. Важные элементы вежливости в деловой жизни и при деловом общении.

Тема 6. Имидж делового человека (1 час.)

Имидж как искусство управлять впечатлением. Модели поведения. Тактика общения. Основные механизмы психологического воздействия на собеседника.

II. СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИЧЕСКОЙ ЧАСТИ КУРСА

Практические занятия (10 час.)

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 1 (1 час)

Деловое общение как область социальной практики. Понятие общения в различных науках: социологии, лингвистике, психологии. Сравнительный анализ понятий «общение», «коммуникация» и «межличностные отношения». Идентификация, стереотипизация, рефлексия в общении. Общение как деятельность. Три стороны общения: коммуникативная, интерактивная, перцептивная. Средства коммуникации: речевые, невербальные, паралингвистические, экстралингвистические, пространственно-временные. Барьеры непонимания: фонетический, семантический, стилистический, логический. Социально-культурные барьеры. Барьеры отношений.

Задания:

1. Какова специфика делового общения?
2. Каковы слагаемые речевой культуры?
3. Какие типы внутринациональных речевых культур вам известны? Какие из них преобладают в деловом общении?
4. Назовите основной принцип речевого поведения в деловом общении.
5. Дайте определение речевой ситуации. Каковы ее главные составляющие?

6. Приведите примеры непонимания различных типов.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 2 (1 час)

Этика делового общения. Этические нормы общения. Стили делового общения. Стратегия делового поведения в коллективе. Типология конфликтов, сфер их действий, стилей их разрешения. Правила поведения в условиях конфликта.

Задания

1. Сформулируйте современные этические принципы делового поведения. Приведите примеры.
2. Приведите примеры этической проблемы деловых отношений.
3. Приведите примеры разных стилей делового общения.
4. Поясните, что значит «быть хорошим слушателем».
5. Приведите примеры различного реагирования на критику.
6. Подготовьте сценарий деловой игры с примерами конфликтных ситуаций.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 3 (1 час)

Виды общения Средства коммуникации: вербальные (речевые), невербальные, паралингвистические, экстралингвистические, пространственно-временные. Коммуникативные барьеры. Совместимость и ее принципы. Соотношение вербальной и невербальной сторон коммуникации. Классификация невербальных средств общения. Особенности вербальной коммуникации. Этика использования средств выразительности деловой речи. Табу в вербальном общении.

Задания

1. Приведите примеры вербальной коммуникации в деловом общении.
2. Подготовьте диалог руководителя и подчиненного (укажите ситуации).
3. Какие средства вербальных средств относятся к табу. Приведите примеры.
4. Подготовьте краткое выступление на тему «Невербальные средства в деловой коммуникации».

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 4 (1 час)

Жанры устной деловой коммуникации. Искусство публичной речи. Деловые беседы. Деловые переговоры. Классификация переговоров. Этапы переговорного процесса. Речевая стратегия и способы ее вербальной реализации. Методы и тактика переговоров. Совещание как форма делового взаимодействия. Телефонная коммуникация.

Вопросы

1. Какая речь называется устной речью? Каковы ее признаки?
2. В чем специфика монологической и диалогической речи? В каких жанрах они реализуются?
3. Перечислите основные синтаксические особенности устной спонтанной речи.
4. Какова доминанта разговорного стиля и почему она не работает в условиях официальности?
5. В чем состоит специфика норм устной литературной речи?
6. Какие пласты лексики составляют основу устной деловой речи?
7. Какая лексика должна исключаться из употребления в сфере официального общения?
8. Что происходит с конструкцией сложного предложения в потоке спонтанной речи ?
9. Почему причастные и деепричастные обороты редко употребляются в устной речи и являются яркой стилистической приметой книжно-письменных стилей?
10. Что "захламляет" устную деловую речь, делая деловой диалог малопродуктивным и снижает динамику его развития?
11. Почему устная речь не может отвечать требованиям, предъявляемым к языку документов?

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 5 (1 час)

Переговоры: классификация переговоров, этапы переговорного процесса, методы (вариационный, компромиссный, метод уравнивания, метод интеграции)) и тактика переговорного процесса (странения, выдвигания новых гипотез, закон края, открытых вопросов, частичного согласия, ссылка на факты, «человеческий фактор»)

Вопросы

1. Какие признаки лежат в основе классификации переговоров?
2. Назовите этапы переговорного процесса и законы риторики, которые реализуются на этих этапах.
3. Какие эффективные стратегии ведения переговоров вам известны?
6. Перечислите тактики, которые используются в переговорном процессе?

7. Перечислите и охарактеризуйте методы ведения переговоров.
8. Какие виды слушания вам известны? Какие из них предпочтительнее в процессе переговоров и почему?
9. Что представляют собой резюмирование и перефразирование? Когда они используются в переговорном процессе?
10. Какие формы отчета и самоконтроля менеджера, в чьи обязанности входит проведение переговоров, вам известны?

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 6 (1 час)

Совещание

Вопросы

1. Назовите этапы подготовки и проведения совещания.
2. Что может способствовать успеху совещания?
3. Каковы причины неэффективных, "затяжных" совещаний?
4. Каковы требования, предъявляемые к выступлению на совещании?
5. Назовите основные изменения, которые происходят с информацией при перефразировании?
6. Каков механизм резюмирования?
7. Какую структуру имеет полный и краткий протокол?
8. С какой целью речь на совещании протоколируется?

№ 12 Специфика жанра телефонного делового разговора

Задания

1. Проанализируйте приведенный диалог и выделите его основные композиционные части.
2. Справьтесь по телефону о возможности размещения рекламы вашего предприятия.
3. Уточните по телефону взаимную договоренность о поставках.
4. Продолжите диалог.
 - А. — Алло. Агентство "Помощь".
 - Б. — Добрый день. Могу ли я разместить рекламу на страницах вашей газеты?
 - А. — Да, конечно. Какой тип рекламы вас интересует и что вы хотите рекламировать?

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 7 (1 час)

Презентационная речь как разновидность публичной речи

Вопросы: Принципы презентационной речи: краткость, последовательности, целенаправленности, усиления, результативности. Принципы презентационной

речи (Принцип краткости, принцип последовательности, принцип целенаправленности, принцип усиления, принцип результативности)

Задания:

1. Определите, какие стилистические приемы использованы в приведенных отрывках.

1. Хочется подчеркнуть, что мы не можем ни давать в кредит, ни раздаривать свои недра. Земля принадлежит не нам. Наши внуки и правнуки спросят нас: "Как вы ею распорядились? Почему о нас не подумали?"

2. Никто не дает заданий, никого не понукают. Кому деньги нужны, тот сам организует дело по совести. Продукцию выпускает чистую, специально отобранную, такую, чтобы радовала глаз. Привезли — и сразу нету ее.

3. Новая ситуация ставит новые задачи перед геологией и разведкой, добычей и переработкой сырья. Пробовали метод подземного горения. Пробовали использовать авиадвигатели, снятые с самолетов. Построили дорогу на битуме, вынудом из глубины.

2. Определите, какие стилистические приемы и риторические фигуры использованы в афоризмах.

Важно не то место, которое мы занимаем, а то направление, в котором мы движемся.

Л.Н. Толстой

Я преуспевал во всем, за что я брался, потому что я этого хотел. Я никогда не колебался, и это дало мне преимущество над остальным человечеством.

Наполеон

И разве здравый смысл и простая наблюдательность не говорят нам, как для нас бывает полезно кому-то нравиться?

Ф. Честерфилд

В серьезных делах следует заботиться не столько о том, чтобы создавать благоприятные возможности, сколько о том, чтобы их не упустить.

Ф. Ларошфуко

Почему люди подают милостыню нищим и не подают философам?

Потому что они знают: хромыми и слепыми они, быть может, и станут, а вот мудрецами никогда.

Диоген

Не к деньгам стремится умный бизнесмен. Он стремится к полному, гармоническому тождеству усилий и результата, самым доступным показателем которого являются цифры.

С. Довлатов

Интеллигентен ли бизнесмен, обманывающий своего партнера?

С. Довлатов

3. Придумайте рекламный текст из 3-4 предложений, используя эпитеты: высокоэффективный, экономичный, удобный (в использовании), стильный (дизайн), вместительный.

4. Выпишите из статей, посвященных юридическим проблемам, предложения и отрывки текста, в которых использованы стилистические приемы, риторические фигуры или тропы.

5. Напишите текст-презентацию своей любимой газеты (журнала). Проанализируйте, какие средства речевой выразительности вы использовали в своем тексте.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 8 (1 час)

Имидж делового человека. Деловой этикет: правила, нормы, условности. Этикет и социальный статус адресата. Преодоление причин неэффективной коммуникации. Этикет, манеры поведения. Речевой этикет в деловом общении. Национальные особенности делового этикета Культура речи и принципы речевого поведения менеджера. Обстановка общения и этикетные формулы. Ты – и Вы – общение. Система обращений (обращения – индексы, обращения – регулятивы). Этикет делового письма.

Вопросы

1. Дайте определение понятию "этикет".
2. Какие виды речевого этикета вам известны?
3. Каков общий принцип использования этикетных средств?
4. Что доказывает, что этикет — явление национальное?
5. Как официальность обстановки влияет на выбор этикетных средств?
6. Чем отличаются Вы-общение от Ты-общения?
7. Какова дистанция официального общения?
8. Охарактеризуйте тональность официального общения.
9. Как зависит выбор этикетных средств от социального статуса адресата?
10. В чем заключается специфика сложившейся в русском речевом этикете системы обращений?
11. Когда в деловом общении используются обращения-индексы?
12. Является ли обращение "господин — господа" универсальным?
13. Что включает в себя понятие "этикетный текст"?
16. Чем отличается знакомство в сфере делового общения от знакомства в личной сфере общения?
17. Что такое "этикетная рамка"?
19. Какова специфика выбора тем обсуждения в официально-деловой речи и светской беседе?
20. Перечислите этикетные ритуалы делового письма.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 9 (1 час)

Задания

1. Определите, какие из формул прощания могут использоваться в официальной обстановке: Бывай!, Пока!, Счастливо!, Прощайте!, Всего хорошего!, До встречи!. Будь!, Чао!, Позвольте откланяться!, Разрешите попрощаться!, Ну, давай!, Привет!

2. Приведите примеры правильного и неправильного использования Вы- и Ты-общения в различных жанрах деловой речи (из личного опыта).

4. Какими этикетными формулами можно подчеркнуть дистанцию официального общения, если собеседник неоправданно выбирает Ты-общение?

5. Составьте текст поздравительной речи (в честь юбиляра, годовщины деятельности организации). Выделите графически его композиционные части.

6. Какие этикетные фразы можно использовать для вежливой формы отказа принять предложение; выслать новые каталоги, образцы материалов; принять посетителя?

на переговорах.

13. Уточните по телефону сроки взаимных поставок.

14. Что нужно ответить на просьбу пригласить к телефону какое-то конкретное лицо, если его нет на месте?

15. Если во время разговора по телефону зазвонил второй аппарат, что вы делаете:

будете продолжать разговаривать по телефону?

извинитесь перед собеседником и поднимете трубку для того, чтобы узнать, кто звонит?

извинитесь перед собеседником и предложите ему перенести разговор на другое время?

Проиграйте эту ситуацию.

16. Объясните, как вы понимаете пословицы:

Слово не зря молвится.

Не бросай слов на ветер.

Слово — серебро, молчание — золото.

Умей вовремя сказать, вовремя смолчать.

По платью встречают, по уму провожают.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 10 (1 час)

Культура оформления документов в деловом общении. Деловой стиль. Из истории формирования официально – делового стиля. Жанры. Основные принципы Единой государственной системы документационного обеспечения управления. Виды и применение унифицированных систем документации.. Виды документов, их классификация. Основные реквизиты управленческих документов, правила их оформления. Заявление. Объяснительная записка. Визитная карточка

Вопросы

1. Какие сферы общественных отношений обслуживает официально-деловой стиль?
4. Почему устная речь не может отвечать требованиям, предъявляемым к языку документов?
5. Когда начал формироваться деловой стиль в русском языке?
6. Какие черты официально-делового стиля характерны уже для ранних памятников деловой письменности?
7. Перечислите основные черты официально-делового стиля.
8. Охарактеризуйте основные жанры официально-делового стиля, которыми должен владеть менеджер.
9. Что характеризует лексический строй языка деловой письменности?
10. Опишите морфолого-грамматические особенности языка деловых бумаг.
11. Каковы синтаксические и текстовые особенности официально-делового стиля?

Задания

1. Найдите в текстах-образцах глаголы, обозначающие речевое действие.
3. Определите состав реквизитов по образцам договоров, приказов, деловых писем.

5. Составьте самостоятельно текст делового письма.

6. Составьте самостоятельно текст докладной или служебной записки.

7. Найдите случаи нарушения лексической сочетаемости в устойчивых словосочетаниях и исправьте их:

Играть роль, играть значение; решить проблему, разрешить ситуацию, разрешить вопрос, решить задачу; представлять интересы, представлять фирму, представлять итоги; рассмотреть вопрос, рассмотреть дело, рассмотреть случай; погашать кредит, погашать задолженность, погашать ссуду; внести предложение, внести вопрос, внести резолюцию; соблюдать правила, соблюдать бюджет, соблюдать законы; возместить ущерб, возместить кредит, возместить предмет аренды.

8. Поясните разницу в лексическом значении синонимов, пользуясь толковыми словарями.

Меценат, спонсор, покровитель; комиссионер, посредник, брокер, маклер; договор, соглашение, контракт; реестр, список, опись, перечень; концерн, холдинг, корпорация;

менеджер, управленец, хозяйственный руководитель; реализатор, распространитель, дистрибьютор; вексель, чек, облигация, акция.

9. Найдите в предложениях лексические ошибки, исправьте их и запишите предложения в отредактированном виде.

Показателем, характеризующим квалификацию служащего, является способность адаптироваться к новой ситуации и принимать новые подходы к решению возникающих проблем.

Прошу вас выслать нам для ознакомления действующие расценки на приобретение оборудования ЭАТС "Квант" емкостью 240 и 480 номеров и

ориентировочную стоимость рабочей версии программного обеспечения для приведенных выше емкостей.

Наша цель — создание экономической базы для повышения уровня эксплуатации и ремонта жилищного фонда города.

Цены на товары договорные в соответствии с действующим прейскурантом цен.

Договор на охрану ВС подразумевает персональную охрану ВС независимо от места расположения самолета на территории аэродрома.

10. _Воспроизведите устойчивые словосочетания по главному члену — глаголу:

решать — ..., оказать — ...,
разрешать —..., рассмотреть —...,
предъявлять —..., удостоить —...,
достигать —..., выставить — ...,
предоставлять —..., заключить...,
представлять — ..., достичь ...,
погашать — ..., принять —...,
оплатить —..., расторгнуть — ...,
возложить —....

11. Найдите термины — эквиваленты приведенным ниже словам с разговорной стилистической окраской и составьте с ними предложения.

Неучтенка, страховка, разброска (товара), нал, безнал, накрутка, бегунок.

12. Образуйте форму именительного падежа множественного числа.

Директор, архитектор, компрессор, сорт, рапорт, слесарь, отпуск, ордер, сектор, штемпель, вектор, диспетчер, допуск, редактор, табель, цех, корм, квартал, отгул, шофер, месяц, инструктор, бухгалтер, брокер, дилер, ректор, профессор, порт.

13. Раскройте скобки и поставьте слова в нужном падеже.

1. Согласно (наша договоренность) товары должны быть отгружены не позднее 2 сентября сего года. 2. Прошу оплатить услуги согласно (договор). 3. Согласно (приложение к лицензии) разрешены следующие виды работ. 4. В соответствии с (принятая ранее договоренность) прошу выслать в наш адрес образцы товара и упаковки. 5. Соответственно (принятые обстоятельства) отправляем в Ваш адрес образцы нашей продукции. 6. Согласно (прилагаемый список) наградить работников ЗАГСа денежной премией в размере месячной зарплаты. 7. Согласно (настоящий контракт) Исполнитель оплачивает работу Агентства в сумме восемьсот тысяч рублей. 8. Просим сообщить дополнительные сведения относительно (изменения в финансировании) нашего предприятия.

14. Перепишите предложения, вставляя вместо точек предлоги благодаря, ввиду, вследствие с учетом их лексического значения:

1. ... ожидаемых заморозков принять меры предосторожности и провести профилактику оборудования. 2. ... ремонта железнодорожного полотна пассажирский поезд пришел с опозданием. 3. ... мужеству и самообладанию водителя авария была предотвращена ... затопления части набережной ремонтные работы приостановить. 4.... большого наплыва посетителей время работы выставки увеличено с 10 до 19 часов. 5. ... повышения цен на энергоносители решение об изменении оптовых и розничных цен на товары и услуги будут согласовываться с членами комиссии. 6. ... активной деятельности экологических служб города экологическая обстановка в городе и его окрестностях начала улучшаться.

15. Составьте с приведенными ниже словами предложения (так, чтобы эти слова были использованы в форме косвенных падежей).

Тайм-чартер, соло-вексель, банк-ипотека, кредит-нота, кросс-чек, письмо-запрос, бизнес-круиз, холдинг-компания.

16. Отредактируйте предложения, устранив ошибки в порядке слов предложения:

1. В свою очередь Подрядчик несет материальную ответственность за повреждения энергосистемы, находящейся в ведении Заказчика в полном объеме. 2. Во время работы специалистов исполнителя заказчик обеспечивает рабочими местами в помещениях АТС и измерительными приборами. 3. Датой передачи собственности считается дата зачисления денежных средств за всю партию на расчетный счет поставщика.

17. Отредактируйте предложения с деепричастными оборотами, где нужно заменяя их придаточными предложениями или устойчивыми оборотами:

1. Ссылаясь на нашу договоренность, платеж будет произведен через инкассо. 2. Отвечая на Ваше письмо относительно финансового положения компании, нами была собрана следующая информация. 3. Направляя на рассмотрение данный вопрос, нам необходимо увеличение годового фонда минимум на сорок тонн. 4. Записываясь на прием в городскую администрацию, гражданам выдаются пропуска.

III. КОНТРОЛЬ ДОСТИЖЕНИЯ ЦЕЛЕЙ КУРСА

Вопросы к зачету.

1. Понятие коммуникации, что такое деловая коммуникация.
2. Виды и характеристики делового общения.
3. Типы приёма и передачи информации, речевые средства общения.
4. Слушание в деловой коммуникации, приёмы эффективного слушания.
5. Невербальные средства коммуникации, зоны и дистанции, организация пространственной среды.
6. Коммуникативные типы деловых партнёров.

7. Функции и правила комплимента в деловом взаимодействии.
8. Виды и функции вопросов в деловой коммуникации, закрытые и открытые вопросы.
9. Барьеры в общении и взаимодействии и пути их преодоления.
10. Имидж делового человека и его составляющие.
11. Самопрезентация как важнейший элемент культуры менеджера.
12. Публичная речь, требования и установки.
13. Классификация видов публичной речи.
14. Психотипы деловых партнёров.
15. Речевой этикет в деловом общении, его национальный характер.
16. Особенности русского речевого этикета.
17. Деловая беседа, структура и факторы успеха.
18. Деловая беседа по телефону, её особенности.
19. Деловые переговоры: цели, предмет и структура.
20. Конструктивные и некорректные приёмы ведения переговоров.
21. Деловые совещания, их типы и правила проведения.
22. Пресс-конференции.
23. Торги, виды и технология их ведения
24. Презентации, коммуникативные приёмы.
25. Кросс-культурные коммуникации, национальные особенности коммуникативного поведения.

IV. ТЕМАТИКА И ПЕРЕЧЕНЬ КУРСОВЫХ РАБОТ И РЕФЕРАТОВ

Рефераты

1. Этикет приветствия и представления.
2. Дипломатический этикет.
3. Невербальные средства в деловом общении.
4. Структура организации и стандарты поведения.
5. Имидж делового человека.

6. Вербальный имидж как важнейшая составляющая имиджа делового человека.
7. Самопрезентация как важнейший элемент культуры менеджера.
8. Социальные регуляторы делового поведения.
9. Проведение делового совещания.
10. Специфика взаимодействия начальника и подчиненного.
11. Конфликты в служебных отношениях.
12. Правила поведения в конфликте.
13. Психологические особенности управленческой деятельности.
14. Психология личности руководителя.
15. Психологические основы стиля руководства.
16. Психология профессиональной деятельности.
17. Нейролингвистика и психология переговоров.
18. Коммуникативные типы деловых партнеров.
19. Использование манипулятивных техник в деловом общении.
20. Эмоциональное насилие на работе.
21. Влияние на партнеров по бизнесу.
22. Попытка обмануть как особый вид речевой коммуникации.
23. Распознавание лжи при заключении сделок.
24. Зоны и дистанции деловой коммуникации.
25. Деловое общение с мужчинами: психологические и коммуникативные особенности мужского поведения.
26. Деловое общение с женщинами: психологические и коммуникативные особенности женского поведения.
27. Критика в деловой коммуникации.
28. Compliments в деловой коммуникации.
29. Вопросы и ответы в деловой коммуникации.
30. Речи по специальному поводу: протокольная речь, траурная речь, торжественная речь, речь в дружеском кругу.
31. Национальный характер речевого этикета в деловом общении: Россия.

32. Церемонии и этикетные тексты.
33. Пресс-конференция как форма делового общения.
34. Деловое совещание как форма делового общения.
35. Торги как форма делового общения.

V. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Основная литература

1. Руднев В.Н. Риторика. Деловое общение — Москва : КноРус, 2014. — 352 с
<https://www.book.ru/book/916049>
2. Мананикова Е.Н. Деловое общение : учебное пособие. - Москва : Дашков и К°, 2012. – 208с. (3 экз.)
<http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:666659&theme=FEFU>
3. Измайлова М.А. Деловое общение : учебное пособие. - Москва : Дашков и К°, 2011. – 250с. (2 экз.)
<http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:307712&theme=FEFU>

Дополнительная литература

1. Баева О. А. Ораторское искусство и деловое общение : учебное пособие / О. А. Баева. — 5-е изд., стер. — М. : Новое знание, 2005. — 368 с.
2. Вемь А. Язык тела и его демоны. О чем умолчал Алан Пиз / А. Вемь. — СПб. : Питер Пресс, 2006. — 192 с.
3. Деловое общение. Деловой этикет: учебное пособие для студентов вузов/ автор-составитель И.Н. Кузнецов. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2005. – 431 с.
4. Деловое общение: Пособие для бакалавров / Сост.: Коробейникова Л.С., Купрюшина О.М. - Воронеж: ВГУ, 2004. – 55 с
5. Зарецкая ЕН. Деловое общение.-М.: Дело, 2004
6. Поваляева МА. Психология и этика делового общения.-Р-на-Д:Феникс,2004

7. Деловая игра "Международный деловой протокол и этикет" /Авт.-сост. Л.Г. Шелест, 2003
8. Документационное обеспечение делового общения: Учебно-методическое пособие / Сост.: Коробейникова Л.С. - Воронеж: ВГУ, 2003. – 36 с.
9. Ермолаева С.Г. Этика деловых отношений: Учебно-методическое пособие. - Екатеринбург: ГОУ ВПО УГТУ-УПИ, 2006. – 96 с.
- 10.Зарипова Е.В. Этика деловых отношений: Методические указания к практическим работам. - Оренбург: ГОУ ОГУ, 2004. – 30 с.
- 11.Зельдович Б.З. Деловое общение: учебное пособие. – М.: Издательство «Альфа-Пресс», 2007. – 456 с.
- 12.Коробкова С.Н. Деловое общение: этика, психология, философия: Хрестоматия. - СПб.: ГУАП, 2004. – 162 с.
- 13.Коробкова С.Н. Этика делового общения: Сборник практических задач. - СПб.: ГУАП, 2003. – 79 с.
- 14.Коробкова С.Н. Этика делового общения: Текст лекций. - СПб.: ГУАП, 2001. - 32 с.
- 15.Кукушин В. С. Психология делового общения: учебное пособие / В. С. Кукушин. — М: МарТ, 2003. — 365 с.
- 16.Мокшанцев Р. И. Психология коммуникаций на переговорах : учебное пособие для вузов / Р. И. Мокшанцев. — М.; Новосибирск: Инфра-М: Сибирское соглашение, 2004. — 367 с.
- 17.Профессиональная этика и этикет: учебник / А.А. Солоницина. — Владивосток: Изд-во Даньневост. Ун-та, 2005.
- 18.Рева В.Е. Деловое общение: Учебное пособие. – Пенза: Пенз. гос. ун-т, 2003. – 240 с.
- 19.Филиппов В.Л., Скок Г.С., Вавер В.В. Основы делового общения: Рабочая программа, задание на контрольную работу, методические указания к проведению практических занятий. - СПб.: СЗТУ, 2005. – 40 с.
- 20.Цыренова А.А. Учебно-методическое пособие к проведению ролевой игры "Переговоры". - Улан-Удэ: Издательство ВСГТУ, 2006. – 25 с.

21.Этика делового общения: Учебное пособие / Сост.: Узерина М.С. – Ульяновск: УлГТУ, 2004. - 72 с.

Электронные источники

1. Кузин Ф.А.
http://www.bookol.ru/nauka_obrazovanie/delovaya_literatura/31074.htm
Культура делового общения. Практическое пособие.
2. Кузнецов И.Н. <http://www.rulit.net/books/delovoe-obshchenie-delovoj-etiket-ucheb-posobie-dlya-studentov-vuzov-read-227080-1.html> Деловое общение.
Деловой этикет: Учеб. пособие для студентов вузов
- 3.http://gendocs.ru/v1587/шаблоны_написания_делового_письма_на_английском_языке Шаблоны написания делового письма на английском языке
- 4.http://gendocs.ru/v2771/образцы_деловых_писем Образцы деловых писем
5. http://gendocs.ru/v2792/образец_портфолио Образец портфолио
6. Лапина Т.А. <http://www.aup.ru/books/m528/> Корпоративная культура/ Омск: Изд-воОмГУ, 2005.
7. Фионова Л.Р. <http://www.aup.ru/books/m1319/> Этика делового общения.
Этика делового общения. Пенза 2010
8. Каймакова М. В. <http://www.aup.ru/books/m561/> Коммуникации в организации. Для студентов высших учебных заведений. Ульяновск : УлГТУ, 2008



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего профессионального образования
«Дальневосточный федеральный университет»
(ДФУ)

<ШКОЛА БИОМЕДИЦИНЫ ДВФУ>

КОНСПЕКТЫ ЛЕКЦИЙ

Деловое общение

**Специальность: 19.03.04 Технология продукции и организация
общественного питания**

Форма подготовки: Заочная

Раздел I. Деловое общение. Понятие, структура, виды и содержание

Лекция 1. Виды и формы делового общения

План лекции:

1. Деловое общение как процесс речевой взаимосвязи и взаимодействия. Прямое и косвенное деловое общение. Их различия. Различные формы делового общения: Деловая беседа, деловые переговоры, деловые совещания, публичные выступления.

2. Основные этапы деловой беседы (начало беседы, информирование партнеров, аргументирование выдвигаемых положений, принятие решений, завершение беседы).

3. Методы успешного начала деловой беседы. Вопросы собеседников и их суть.

4. Искусство ведения деловых переговоров.

5. Ведение делового совещания.

6. Подготовка к проведению публичного выступления.

Лекция 2. Деловая риторика

План лекции:

1. Грамотность, логичность и эмоциональная окраска речи являются обязательными условиями любого делового общения. Деловые люди должны владеть техникой непосредственного контакта как на индивидуальном, так и на массовом уровне и уметь обращаться со словом. Практически достичь этого можно только при знакомстве с деловой риторикой. Деловая риторика ориентирована на то, чтобы ознакомить деловых людей с техникой использования слова.

2. Принципы речевого воздействия. Коммуникационные эффекты.

Лекция 3. Этика решения спорных вопросов, конфликтных ситуаций

План лекции:

1. В межличностных, деловых и общественных отношениях часто возникают спорные ситуации, для успешного разрешения которых необходимо соблюдать определенные этические нормы.

2. Спор. Понятие спора. Виды споров.

3. Конфликтные ситуации. Виды конфликтов. Выбор стиля поведения в конфликтной ситуации.

Раздел II. Невербальное деловое общение. Понятие, структура, виды и содержание

Лекция 4. Невербальные особенности в процессе делового общения

План лекции:

1. Люди могут обмениваться разными типами информации на разных уровнях понимания. Известно, что общение не исчерпывается устными или письменными сообщениями. Важную роль играют эмоции, манеры партнеров, жесты.

2. Кинесические особенности невербального общения (жесты, позы, мимика).

3. Проксемические особенности невербального общения. Визуальный контакт. Психологические и паралингвистические особенности невербального общения.

4. Межнациональные различия невербального общения.

Лекция 5. Речевой этикет

План лекции:

1. Речевой этикет как порядок речевого взаимодействия в процессе общения. Соблюдение норм речевого этикета как необходимое условие ведения любого делового разговора.

2. Важные элементы вежливости в деловой жизни и при деловом общении.

3. Умение слушать как часть речевого этикета.

4. Дистантное общение: телефон, факс, интернет и т.п.

Лекция 6. Имидж делового человека

План лекции:

1. Имидж – это внешнее отражение человеческого образа, наглядно-выразительный «срез» его личностных характеристик. Создание имиджа связано с созданием привлекательного образа. Делать самого себя – наиболее сложная работа, но, безусловно, она представляет интерес для каждого человека. Это обусловлено тем, что имидж – своего рода фирменный знак (чем лучше он представлен, тем выше репутация человека).

2. Имидж как искусство управлять впечатлением. Модели поведения. Тактика общения. Основные механизмы психологического воздействия на собеседника.



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего профессионального образования
«Дальневосточный федеральный университет»
(ДВФУ)

< ШКОЛА БИОМЕДИЦИНЫ ДВФУ >

МАТЕРИАЛЫ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

Деловое общение
Специальность: 19.03.04 Технология продукции и организация
общественного питания

Форма подготовки: Заочная

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 1

Деловое общение как область социальной практики. Понятие общения в различных науках: социологии, лингвистике, психологии. Сравнительный анализ понятий «общение», «коммуникация» и «межличностные отношения». Идентификация, стереотипизация, рефлексия в общении. Общение как деятельность. Три стороны общения: коммуникативная, интерактивная, перцептивная. Средства коммуникации: речевые, невербальные, паралингвистические, экстралингвистические, пространственно-временные. Барьеры непонимания: фонетический, семантический, стилистический, логический. Социально-культурные барьеры. Барьеры отношений.

Задания:

1. Какова специфика делового общения?
2. Каковы слагаемые речевой культуры?
3. Какие типы внутринациональных речевых культур вам известны? Какие из них преобладают в деловом общении?
4. Назовите основной принцип речевого поведения в деловом общении.
5. Дайте определение речевой ситуации. Каковы ее главные составляющие?
6. Приведите примеры непонимания различных типов.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 2

Этика делового общения. Этические нормы общения. Стили делового общения. Стратегия делового поведения в коллективе. Типология конфликтов, сфер их действий, стилей их разрешения. Правила поведения в условиях конфликта.

Задания

7. Сформулируйте современные этические принципы делового поведения. Приведите примеры.
8. Приведите примеры этической проблемы деловых отношений.
9. Приведите примеры разных стилей делового общения.
10. Поясните, что значит «быть хорошим слушателем».

11. Приведите примеры различного реагирования на критику.
12. Подготовьте сценарий деловой игры с примерами конфликтных ситуаций.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 3

Виды общения Средства коммуникации: вербальные (речевые), невербальные, паралингвистические, экстралингвистические, пространственно-временные. Коммуникативные барьеры. Совместимость и ее принципы. Соотношение вербальной и невербальной сторон коммуникации. Классификация невербальных средств общения. Особенности вербальной коммуникации. Этика использования средств выразительности деловой речи. Табу в вербальном общении.

Задания

5. Приведите примеры вербальной коммуникации в деловом общении.
6. Подготовьте диалог руководителя и подчиненного (укажите ситуации).
7. Какие средства вербальных средств относятся к табу. Приведите примеры.
8. Подготовьте краткое выступление на тему «Невербальные средства в деловой коммуникации».

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 4

Жанры устной деловой коммуникации. Искусство публичной речи. Деловые беседы. Деловые переговоры. Классификация переговоров. Этапы переговорного процесса. Речевая стратегия и способы ее вербальной реализации. Методы и тактика переговоров. Совещание как форма делового взаимодействия. Телефонная коммуникация.

Вопросы

1. Какая речь называется устной речью? Каковы ее признаки?
2. В чем специфика монологической и диалогической речи? В каких жанрах они реализуются?
3. Перечислите основные синтаксические особенности устной спонтанной речи.
4. Какова доминанта разговорного стиля и почему она не работает в условиях официальности?

5. В чем состоит специфика норм устной литературной речи?
6. Какие пласты лексики составляют основу устной деловой речи?
7. Какая лексика должна исключаться из употребления в сфере официального общения?
8. Что происходит с конструкцией сложного предложения в потоке спонтанной речи ?
9. Почему причастные и деепричастные обороты редко употребляются в устной речи и являются яркой стилистической приметой книжно-письменных стилей?
10. Что "захламляет" устную деловую речь, делая деловой диалог мало-продуктивным и снижает динамику его развития?
12. Почему устная речь не может отвечать требованиям, предъявляемым к языку документов?

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 5

Переговоры: классификация переговоров, этапы переговорного процесса, методы (вариационный, компромиссный, метод уравнивания, метод интеграции)) и тактика переговорного процесса (странения, выдвигания новых гипотез, закон края, открытых вопросов, частичного согласия, ссылка на факты, «человеческий фактор»)

Вопросы

1. Какие признаки лежат в основе классификации переговоров?
2. Назовите этапы переговорного процесса и законы риторики, которые реализуются на этих этапах.
3. Какие эффективные стратегии ведения переговоров вам известны?
6. Перечислите тактики, которые используются в переговорном процессе?
7. Перечислите и охарактеризуйте методы ведения переговоров.
8. Какие виды слушания вам известны? Какие из них предпочтительнее в процессе переговоров и почему?
9. Что представляют собой резюмирование и перефразирование? Когда они используются в переговорном процессе?
10. Какие формы отчета и самоконтроля менеджера, в чьи обязанности входит проведение переговоров, вам известны?

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 6

Совещание

Вопросы

1. Назовите этапы подготовки и проведения совещания.
2. Что может способствовать успеху совещания?
3. Каковы причины неэффективных, "затяжных" совещаний?

4. Каковы требования, предъявляемые к выступлению на совещании?
5. Назовите основные изменения, которые происходят с информацией при перефразировании?
6. Каков механизм резюмирования?
7. Какую структуру имеет полный и краткий протокол?
8. С какой целью речь на совещании протоколируется?

№ 12 Специфика жанра телефонного делового разговора

Задания

1. Проанализируйте приведенный диалог и выделите его основные композиционные части.
2. Справьтесь по телефону о возможности размещения рекламы вашего предприятия.
3. Уточните по телефону взаимную договоренность о поставках.
4. Продолжите диалог.
 - А. — Алло. Агентство "Помощь".
 - Б. — Добрый день. Могу ли я разместить рекламу на страницах вашей газеты?
 - А. — Да, конечно. Какой тип рекламы вас интересует и что вы хотите рекламировать?

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 7

Презентационная речь как разновидность публичной речи

Вопросы: Принципы презентационной речи: краткость, последовательности, целенаправленности, усиления, результативности. Принципы презентационной речи (Принцип краткости, принцип последовательности, принцип целенаправленности, принцип усиления, принцип результативности)

Задания:

1. Определите, какие стилистические приемы использованы в приведенных отрывках.
 1. Хочется подчеркнуть, что мы не можем ни давать в кредит, ни раздаривать свои недра. Земля принадлежит не нам. Наши внуки и правнуки спросят нас: "Как вы ею распорядились? Почему о нас не подумали?"
 2. Никто не дает заданий, никого не понукают. Кому деньги нужны, тот сам организует дело по совести. Продукцию выпускает чистую, специально отобранную, такую, чтобы радовала глаз. Привезли — и сразу нету ее.
 3. Новая ситуация ставит новые задачи перед геологией и разведкой, добычей и переработкой сырья. Пробовали метод подземного горения. Пробовали использовать авиадвигатели, снятые с самолетов. Построили дорогу на битуме, вынутым из глубины.
2. Определите, какие стилистические приемы и риторические фигуры

использованы в афоризмах.

Важно не то место, которое мы занимаем, а то направление, в котором мы движемся.

Л.Н. Толстой

Я преуспевал во всем, за что я брался, потому что я этого хотел. Я никогда не колебался, и это дало мне преимущество над остальным человечеством.

Наполеон

И разве здравый смысл и простая наблюдательность не говорят нам, как для нас бывает полезно кому-то нравиться?

Ф. Честерфилд

В серьезных делах следует заботиться не столько о том, чтобы создавать благоприятные возможности, сколько о том, чтобы их не упустить.

Ф. Ларошфуко

Почему люди подают милостыню нищим и не подают философам?

Потому что они знают: хромыми и слепыми они, быть может, и станут, а вот мудрецами никогда.

Диоген

Не к деньгам стремится умный бизнесмен. Он стремится к полному, гармоническому тождеству усилий и результата, самым доступным показателем которого являются цифры.

С. Довлатов

Интеллигентен ли бизнесмен, обманывающий своего партнера?

С. Довлатов

3. Придумайте рекламный текст из 3-4 предложений, используя эпитеты: высокоэффективный, экономичный, удобный (в использовании), стильный (дизайн), вместительный.

4. Выпишите из статей, посвященных юридическим проблемам, предложения и отрывки текста, в которых использованы стилистические приемы, риторические фигуры или тропы.

5. Напишите текст-презентацию своей любимой газеты (журнала). Проанализируйте, какие средства речевой выразительности вы использовали в своем тексте.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 8

Имидж делового человека. Деловой этикет: правила, нормы, условности. Этикет и социальный статус адресата. Преодоление причин неэффективной коммуникации. Этикет, манеры поведения. Речевой этикет в деловом общении. Национальные особенности делового этикета Культура речи и принципы речевого поведения менеджера. Обстановка общения и этикетные

формулы. Ты – и Вы – общение. Система обращений (обращения – индексы, обращения – регулятивы). Этикет делового письма.

Вопросы

1. Дайте определение понятию "этикет".
2. Какие виды речевого этикета вам известны?
3. Каков общий принцип использования этикетных средств?
4. Что доказывает, что этикет — явление национальное?
5. Как официальность обстановки влияет на выбор этикетных средств?
6. Чем отличаются Вы-общение от Ты-общения?
7. Какова дистанция официального общения?
8. Охарактеризуйте тональность официального общения.
9. Как зависит выбор этикетных средств от социального статуса адресата?
10. В чем заключается специфика сложившейся в русском речевом этикете системы обращений?
11. Когда в деловом общении используются обращения-индексы?
12. Является ли обращение "господин — господа" универсальным?
13. Что включает в себя понятие "этикетный текст"?
16. Чем отличается знакомство в сфере делового общения от знакомства в личной сфере общения?
17. Что такое "этикетная рамка"?
19. Какова специфика выбора тем обсуждения в официально-деловой речи и светской беседе?
20. Перечислите этикетные ритуалы делового письма.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 9

Задания

1. Определите, какие из формул прощания могут использоваться в официальной обстановке: Бывай!, Пока!, Счастливо!, Прощайте!, Всего хорошего!, До встречи!. Будь!, Чао!, Позвольте откланяться!, Разрешите попрощаться!, Ну, давай!, Привет!
2. Приведите примеры правильного и неправильного использования Вы- и Ты-общения в различных жанрах деловой речи (из личного опыта).
4. Какими этикетными формулами можно подчеркнуть дистанцию официального общения, если собеседник неоправданно выбирает Ты-общение?
5. Составьте текст поздравительной речи (в честь юбиляра, годовщины деятельности организации). Выделите графически его композиционные части.
6. Какие этикетные фразы можно использовать для вежливой формы отказа принять предложение; выслать новые каталоги, образцы материалов; принять посетителя?
на переговорах.
13. Уточните по телефону сроки взаимных поставок.
14. Что нужно ответить на просьбу пригласить к телефону какое-то кон-

кретное лицо, если его нет на месте?

15. Если во время разговора по телефону зазвонил второй аппарат, что вы делаете:

будете продолжать разговаривать по телефону?

извинитесь перед собеседником и поднимете трубку для того, чтобы узнать, кто звонит?

извинитесь перед собеседником и предложите ему перенести разговор на другое время?

Проиграйте эту ситуацию.

16. Объясните, как вы понимаете пословицы:

Слово не зря молвится.

Не бросай слов на ветер.

Слово — серебро, молчание — золото.

Умей вовремя сказать, вовремя смолчать.

По платью встречают, по уму провожают.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 10

Культура оформления документов в деловом общении. Деловой стиль. Из истории формирования официально – делового стиля. Жанры. Основные принципы Единой государственной системы документационного обеспечения управления. Виды и применение унифицированных систем документации.. Виды документов, их классификация. Основные реквизиты управленческих документов, правила их оформления. Заявление. Объяснительная записка. Визитная карточка

Вопросы

1. Какие сферы общественных отношений обслуживает официально-деловой стиль?

4. Почему устная речь не может отвечать требованиям, предъявляемым к языку документов?

5. Когда начал формироваться деловой стиль в русском языке?

6. Какие черты официально-делового стиля характерны уже для ранних памятников деловой письменности?

7. Перечислите основные черты официально-делового стиля.

8. Охарактеризуйте основные жанры официально-делового стиля, которыми должен владеть менеджер.

9. Что характеризует лексический строй языка деловой письменности?

10. Опишите морфолого-грамматические особенности языка деловых бумаг.

11. Каковы синтаксические и текстовые особенности официально-делового стиля?

Задания

1. Найдите в текстах-образцах глаголы, обозначающие речевое действие.

3. Определите состав реквизитов по образцам договоров, приказов, деловых

писем.

5. Составьте самостоятельно текст делового письма.

6. Составьте самостоятельно текст докладной или служебной записки.

7. Найдите случаи нарушения лексической сочетаемости в устойчивых словосочетаниях и исправьте их:

Играть роль, играть значение; решить проблему, разрешить ситуацию, разрешить вопрос, решить задачу; представлять интересы, представлять фирму, представлять итоги; рассмотреть вопрос, рассмотреть дело, рассмотреть случай; погашать кредит, погашать задолженность, погашать ссуду; внести предложение, внести вопрос, внести резолюцию; соблюдать правила, соблюдать бюджет, соблюдать законы; возместить ущерб, возместить кредит, возместить предмет аренды.

8. Поясните разницу в лексическом значении синонимов, пользуясь толковыми словарями.

Меценат, спонсор, покровитель; комиссионер, посредник, брокер, маклер; договор, соглашение, контракт; реестр, список, опись, перечень; концерн, холдинг, корпорация;

менеджер, управленец, хозяйственный руководитель; реализатор, распространитель, дистрибьютор; вексель, чек, облигация, акция.

9. Найдите в предложениях лексические ошибки, исправьте их и запишите предложения в отредактированном виде.

Показателем, характеризующим квалификацию служащего, является способность адаптироваться к новой ситуации и принимать новые подходы к решению возникающих проблем.

Прошу вас выслать нам для ознакомления действующие расценки на приобретение оборудования ЭАТС "Квант" емкостью 240 и 480 номеров и ориентировочную стоимость рабочей версии программного обеспечения для приведенных выше емкостей.

Наша цель — создание экономической базы для повышения уровня эксплуатации и ремонта жилищного фонда города.

Цены на товары договорные в соответствии с действующим прейскурантом цен.

Договор на охрану ВС подразумевает персональную охрану ВС независимо от места расположения самолета на территории аэродрома.

10. Воспроизведите устойчивые словосочетания по главному члену — глаголу:

решать — ..., оказать — ...,
разрешать — ..., рассмотреть — ...,
предъявлять — ..., удостоить — ...,
достигать — ..., выставить — ...,
предоставлять — ..., заключить — ...,
представлять — ..., достичь — ...,
погашать — ..., принять — ...,
оплатить — ..., расторгнуть — ...,

ВОЗЛОЖИТЬ —....

11. Найдите термины — эквиваленты приведенным ниже словам с разговорной стилистической окраской и составьте с ними предложения.

Неучтенка, страховка, разброска (товара), нал, безнал, накрутка, бегунок.

12. Образуйте форму именительного падежа множественного числа.

Директор, архитектор, компрессор, сорт, рапорт, слесарь, отпуск, ордер, сектор, штемпель, вектор, диспетчер, допуск, редактор, табель, цех, корм, квартал, отгул, шофер, месяц, инструктор, бухгалтер, брокер, дилер, ректор, профессор, порт.

13. Раскройте скобки и поставьте слова в нужном падеже.

1. Согласно (наша договоренность) товары должны быть отгружены не позднее 2 сентября сего года. 2. Прошу оплатить услуги согласно (договор). 3. Согласно (приложение к лицензии) разрешены следующие виды работ. 4. В соответствии с (принятая ранее договоренность) прошу выслать в наш адрес образцы товара и упаковки. 5. Соответственно (принятые обстоятельства) отправляем в Ваш адрес образцы нашей продукции. 6. Согласно (прилагаемый список) наградить работников ЗАГСа денежной премией в размере месячной зарплаты. 7. Согласно (настоящий контракт) Исполнитель оплачивает работу Агентства в сумме восемьсот тысяч рублей. 8. Просим сообщить дополнительные сведения относительно (изменения в финансировании) нашего предприятия.

14. Перепишите предложения, вставляя вместо точек предлоги благодаря, ввиду, вследствие с учетом их лексического значения:

1. ... ожидаемых заморозков принять меры предосторожности и провести профилактику оборудования. 2. ... ремонта железнодорожного полотна пассажирский поезд пришел с опозданием. 3. ... мужеству и самообладанию водителя авария была предотвращена ... затопления части набережной ремонтные работы приостановить. 4.... большого наплыва посетителей время работы выставки увеличено с 10 до 19 часов. 5. ... повышения цен на энергоносители решение об изменении оптовых и розничных цен на товары и услуги будут согласовываться с членами комиссии. 6. ... активной деятельности экологических служб города экологическая обстановка в городе и его окрестностях начала улучшаться.

15. Составьте с приведенными ниже словами предложения (так, чтобы эти слова были использованы в форме косвенных падежей).

Тайм-чартер, соло-вексель, банк-ипотека, кредит-нота, кросс-чек, письмо-запрос, бизнес-круиз, холдинг-компания.

16. Отредактируйте предложения, устранив ошибки в порядке слов предложения:

1. В свою очередь Подрядчик несет материальную ответственность за повреждения энергосистемы, находящейся в ведении Заказчика в полном

объеме. 2. Во время работы специалистов исполнителя заказчик обеспечивает рабочими местами в помещениях АТС и измерительными приборами. 3. Датой передачи собственности считается дата зачисления денежных средств за всю партию на расчетный счет поставщика.

17. Отредактируйте предложения с деепричастными оборотами, где нужно заменяя их придаточными предложениями или устойчивыми оборотами:

1. Ссылаясь на нашу договоренность, платеж будет произведен через инкассо. 2. Отвечая на Ваше письмо относительно финансового положения компании, нами была собрана следующая информация. 3. Направляя на рассмотрение данный вопрос, нам необходимо увеличение годового фонда минимум на сорок тонн. 4. Записываясь на прием в городскую администрацию, гражданам выдаются пропуска.



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего профессионального образования
«Дальневосточный федеральный университет»
(ДФУ)

<ШКОЛА БИОМЕДИЦИНЫ ДФУ>

КОНТРОЛЬНО-ИЗМЕРИТЕЛЬНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

Деловое общение

**Специальность: 19.03.04 Технология продукции и организация
общественного питания**

Форма подготовки: Заочная

г. Владивосток
2014

КОНТРОЛЬ ДОСТИЖЕНИЯ ЦЕЛЕЙ КУРСА

Вопросы к зачету.

26. Понятие коммуникации, что такое деловая коммуникация.
27. Виды и характеристики делового общения.
28. Типы приёма и передачи информации, речевые средства общения.
29. Слушание в деловой коммуникации, приёмы эффективного слушания.
30. Невербальные средства коммуникации, зоны и дистанции, организация пространственной среды.
31. Коммуникативные типы деловых партнёров.
32. Функции и правила комплимента в деловом взаимодействии.
33. Виды и функции вопросов в деловой коммуникации, закрытые и открытые вопросы.
34. Барьеры в общении и взаимодействии и пути их преодоления.
35. Имидж делового человека и его составляющие.
36. Самопрезентация как важнейший элемент культуры менеджера.
37. Публичная речь, требования и установки.
38. Классификация видов публичной речи.
39. Психотипы деловых партнёров.
40. Речевой этикет в деловом общении, его национальный характер.
41. Особенности русского речевого этикета.
42. Деловая беседа, структура и факторы успеха.
43. Деловая беседа по телефону, её особенности.
44. Деловые переговоры: цели, предмет и структура.
45. Конструктивные и некорректные приёмы ведения переговоров.
46. Деловые совещания, их типы и правила проведения.
47. Пресс-конференции.
48. Торги, виды и технология их ведения
49. Презентации, коммуникативные приёмы.
50. Кросс-культурные коммуникации, национальные особенности коммуникативного поведения.



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего профессионального образования
«Дальневосточный федеральный университет»
(ДВФУ)

<ШКОЛА БИОМЕДИЦИНЫ ДВФУ>

МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ОРГАНИЗАЦИИ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ

Деловое общение

**Специальность: 19.03.04 Технология продукции и организация
общественного питания**

Форма подготовки: Заочная

г. Владивосток
2014

ТЕМАТИКА И ПЕРЕЧЕНЬ КУРСОВЫХ РАБОТ И РЕФЕРАТОВ

1. Этикет приветствия и представления.
2. Дипломатический этикет.
3. Невербальные средства в деловом общении.
4. Структура организации и стандарты поведения.
5. Имидж делового человека.
6. Вербальный имидж как важнейшая составляющая имиджа делового человека.
7. Самопрезентация как важнейший элемент культуры менеджера.
8. Социальные регуляторы делового поведения.
9. Проведение делового совещания.
10. Специфика взаимодействия начальника и подчиненного.
11. Конфликты в служебных отношениях.
12. Правила поведения в конфликте.
13. Психологические особенности управленческой деятельности.
14. Психология личности руководителя.
15. Психологические основы стиля руководства.
16. Психология профессиональной деятельности.
17. Нейролингвистика и психология переговоров.
18. Коммуникативные типы деловых партнеров.
19. Использование манипулятивных техник в деловом общении.
20. Эмоциональное насилие на работе.
21. Влияние на партнеров по бизнесу.
22. Попытка обмануть как особый вид речевой коммуникации.
23. Распознавание лжи при заключении сделок.
24. Зоны и дистанции деловой коммуникации.
25. Деловое общение с мужчинами: психологические и коммуникативные особенности мужского поведения.

26. Деловое общение с женщинами: психологические и коммуникативные особенности женского поведения.
27. Критика в деловой коммуникации.
28. Compliments в деловой коммуникации.
29. Вопросы и ответы в деловой коммуникации.
30. Речи по специальному поводу: протокольная речь, траурная речь, торжественная речь, речь в дружеском кругу.
31. Национальный характер речевого этикета в деловом общении: Россия.
32. Церемонии и этикетные тексты.
33. Пресс-конференция как форма делового общения.
34. Деловое совещание как форма делового общения.
35. Торги как форма делового общения.



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего профессионального образования
«Дальневосточный федеральный университет»
(ДВФУ)

<ШКОЛА БИОМЕДИЦИНЫ ДВФУ>

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

Деловое общение

**Специальность: 19.03.04 Технология продукции и организация
общественного питания**

Форма подготовки: Заочная

г. Владивосток
2014 г.

Основная литература

4. Руднев В.Н. Риторика. Деловое общение — Москва : КноРус, 2014. — 352 с
<https://www.book.ru/book/916049>
5. Мананикова Е.Н. Деловое общение : учебное пособие. - Москва : Дашков и К°, 2012. – 208с. (3 экз.)
<http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:666659&theme=FEFU>
6. Измайлова М.А. Деловое общение : учебное пособие. - Москва : Дашков и К°, 2011. – 250с. (2 экз.)
<http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:307712&theme=FEFU>

Дополнительная литература

- 22.Баева О. А. Ораторское искусство и деловое общение : учебное пособие / О. А. Баева. — 5-е изд., стер. — М. : Новое знание, 2005. — 368 с.
- 23.Вемъ А. Язык тела и его демоны. О чем умолчал Алан Пиз / А. Вемъ. — СПб. : Питер Пресс, 2006. — 192 с.
- 24.Деловое общение. Деловой этикет: учебное пособие для студентов вузов/ автор-составитель И.Н. Кузнецов. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2005. – 431 с.
- 25.Деловое общение: Пособие для бакалавров / Сост.: Коробейникова Л.С., Купрюшина О.М. - Воронеж: ВГУ, 2004. – 55 с
- 26.Зарецкая ЕН. Деловое общение.-М.: Дело, 2004
- 27.Поваляева МА. Психология и этика делового общения.-Р-на-Д:Феникс,2004
- 28.Деловая игра "Международный деловой протокол и этикет" /Авт.-сост. Л.Г. Шелест, 2003
- 29.Документационное обеспечение делового общения: Учебно-методическое пособие / Сост.: Коробейникова Л.С. - Воронеж: ВГУ, 2003. – 36 с.
- 30.Ермолаева С.Г. Этика деловых отношений: Учебно-методическое пособие. - Екатеринбург: ГОУ ВПО УГТУ-УПИ, 2006. – 96 с.

- 31.Зарипова Е.В. Этика деловых отношений: Методические указания к практическим работам. - Оренбург: ГОУ ОГУ, 2004. – 30 с.
- 32.Зельдович Б.З. Деловое общение: учебное пособие. – М.: Издательство «Альфа-Пресс», 2007. – 456 с.
- 33.Коробкова С.Н. Деловое общение: этика, психология, философия: Хрестоматия. - СПб.: ГУАП, 2004. – 162 с.
- 34.Коробкова С.Н. Этика делового общения: Сборник практических задач. - СПб.: ГУАП, 2003. – 79 с.
- 35.Коробкова С.Н. Этика делового общения: Текст лекций. - СПб.: ГУАП, 2001. - 32 с.
- 36.Кукушин В. С. Психология делового общения: учебное пособие / В. С. Кукушин. — М: МарТ, 2003. — 365 с.
- 37.Мокшанцев Р. И. Психология коммуникаций на переговорах : учебное пособие для вузов / Р. И. Мокшанцев. — М.; Новосибирск: Инфра-М: Сибирское соглашение, 2004. — 367 с.
- 38.Профессиональная этика и этикет: учебник / А.А. Солоницина. — Владивосток: Изд-во Даньневост. Ун-та, 2005.
- 39.Рева В.Е. Деловое общение: Учебное пособие. – Пенза: Пенз. гос. ун-т, 2003. – 240 с.
- 40.Филиппов В.Л., Скок Г.С., Вавер В.В. Основы делового общения: Рабочая программа, задание на контрольную работу, методические указания к проведению практических занятий. - СПб.: СЗТУ, 2005. – 40 с.
- 41.Цыренова А.А. Учебно-методическое пособие к проведению ролевой игры "Переговоры". - Улан-Удэ: Издательство ВСГТУ, 2006. – 25 с.
- 42.Этика делового общения: Учебное пособие / Сост.: Узерина М.С. – Ульяновск: УлГТУ, 2004. - 72 с.

Электронные источники

1. Кузин Ф.А.

http://www.bookol.ru/nauka_obrazovanie/delovaya_literatura/31074.htm

- Культура делового общения. Практическое пособие.
2. Кузнецов И.Н. <http://www.rulit.net/books/delovoe-obshchenie-delovoj-etiket-ucheb-posobie-dlya-studentov-vuzov-read-227080-1.html> Деловое общение. Деловой этикет: Учеб. пособие для студентов вузов
 3. http://gendocs.ru/v1587/шаблоны_написания_делового_письма_на_английском_языке Шаблоны написания делового письма на английском языке
 4. http://gendocs.ru/v2771/образцы_деловых_писем Образцы деловых писем
 5. http://gendocs.ru/v2792/образец_портфолио Образец портфолио
 6. Лапина Т.А. <http://www.aup.ru/books/m528/> Корпоративная культура/ Омск: Изд-во ОмГУ, 2005.
 7. Фионова Л.Р. <http://www.aup.ru/books/m1319/> Этика делового общения. Этика делового общения. Пенза 2010
 8. Каймакова М. В. <http://www.aup.ru/books/m561/> Коммуникации в организации. Для студентов высших учебных заведений. Ульяновск : УлГТУ, 2008



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего профессионального образования
«Дальневосточный федеральный университет»
(ДВФУ)

<ШКОЛА БИОМЕДИЦИНЫ ДВФУ>

ГЛОССАРИЙ

Деловое общение

Специальность: 19.03.04 Технология продукции и организация
общественного питания

Форма подготовки: Заочная

г. Владивосток
2014 г.

Глоссарий

Абстракция - мысленное отвлечение от ряда свойств предметов и отношений между ними.

Авторитет - общепризнанное значение, влияние; человек или группа, пользующиеся общим признанием.

Агрессивность (враждебность) – поведение человека в отношении других людей, которое отличается стремлением причинить им неприятности, нанести вред.

Агрессия - поведение в конфликте, связанное с нанесением психологического или физического ущерба одним из участников другому. Может проявляться как в словесном оскорблении, так и в физическом насилии.

Адаптация – приспособление органов чувств к особенностям действующих на них стимулов с целью их наилучшего восприятия и предохранения рецепторов от излишней перегрузки.

Администрация - должностные лица, руководящий персонал какого-либо учреждения или предприятия.

Активность – понятие, указывающее на способность живых существ производить спонтанные движения и изменяться под воздействием внешних или внутренних стимулов-раздражителей.

Альтруизм - бескорыстная забота о благе других людей, готовность жертвовать для других своими личными интересами.

Амбивалентность - двойственность переживания, выражающаяся в том, что один объект вызывает у человека одновременно два противоположных чувства, например, симпатию и антипатию.

Антагонизм - непримиримое противоречие.

Антагонист - сторона конфликта, основанного на антагонистическом, непримиримом противоречии.

Антипатия - чувство неприязни, недоброжелательности.

Апатия - состояние, характеризующееся эмоциональной пассивностью, безразличием, равнодушием к событиям окружающей действительности и ослаблением интересов.

Апраксия – нарушение движений у человека.

Арбитр - третья сторона в конфликте, наделенная определенными функциями для его урегулирования оппонентами конфликта.

Ассоциация – соединение, связь психических явлений друг с другом.

Аттракция – привлекательность, влечение одного человека к другому, сопровождающееся положительными эмоциями.

Аффект - сильное и относительно кратковременное эмоциональное состояние, связанное с резким изменением важных для человека жизненных обстоятельств. В основе аффекта лежит переживаемое человеком состояние внутреннего конфликта.

Аффилиация – потребность человека в установлении, сохранении и упрочении эмоционально положительных: дружеских, товарищеских, приятельских отношений с окружающими людьми.

Барьер психологический – внутреннее препятствие психологической природы (нежелание, боязнь, неуверенность и т.п.), мешающее человеку успешно выполнить некоторое действие. Часто возникает в деловых и личных взаимоотношениях людей и препятствует установлению между ними открытых и доверительных отношений.

Бессознательное - совокупность психических процессов и состояний, обусловленных явлениями действительности, во влиянии которых человек не отдает себе отчета. Бессознательное находит свое выражение в интуиции, аффектах, панике, гипнозе, сновидениях, привычных действиях и других явлениях психической жизни человека.

Вербальный – относящийся к звуковой человеческой речи.

Взаимодействие - процесс непосредственного или опосредованного воздействия объектов (субъектов) друг на друга, порождающий их взаимную обусловленность и связь.

Взаимодействие межличностное - личный контакт двух и более человек, имеющий следствием взаимные изменения их поведения, деятельности, отношений и установки.

Влечение – желание или потребность что-либо сделать, побуждающее человека к соответствующим действиям.

Внимание – состояние психологической концентрации, сосредоточенности на каком-либо объекте.

Внутренняя речь – особенный вид человеческой речевой деятельности, непосредственно связанный с бессознательными, автоматически протекающими процессами перевода мысли в слово и обратно.

Внутриличностный конфликт - состояние внутренней структуры личности, выражающееся в противоборстве противоположно направленных мотивов, целей, интересов и желаний личности при невозможности их одновременного удовлетворения. Всякий внутриличностный конфликт сопровождается отрицательными переживаниями и эмоциями, а на достаточно глубокой стадии его развития он может привести к появлению невротической личности.

Внушаемость – податливость человека действию внушения.

Внушение – неосознанное влияние одного человека на другого, вызывающее определенные изменения в его психологии и поведении.

Воображение – способность представлять отсутствующий или реально не существующий объект, удерживать его в сознании и мысленно манипулировать им.

Восприятие – процесс приема и переработки человеком различной информации, поступающей в мозг через органы чувств. Завершается формированием образа.

Вытеснение - один из видов "психологической защиты" от внутреннего конфликта, в результате которого приемлемые для индивида мысли и переживания "изгоняются" из сознания и переводятся в сферу бессознательного.

Границы конфликта - рамки и пределы конфликта, касающиеся количества его участников, территории, на которой происходит конфликт, и его продолжительности.

Группа диффузная - общность, в которой отсутствует сплоченность как ценностно-ориентационное единство, нет совместной деятельности, способной объединить ее участников.

Группа неформальная (неофициальная) - социальная общность, не имеющая юридически фиксированного статуса, добровольно объединенная на основе интересов, симпатий или на основе прагматической пользы.

Группа официальная (формальная) - социальная общность, имеющая юридически фиксированный статус, нормативно закреплённую структуру, руководство, нормативно закреплённые права и обязанности ее членов.

Группа референтная - социальная общность, с которой индивид соотносит себя как с эталоном и на нормы, мнения, ценности и оценки которой он ориентируется в своем поведении и самооценке.

Девиантное поведение (отклоняющееся поведение) - система поступков или отдельные поступки, противоречащие принятым в обществе правовым или нравственным нормам. Основные виды девиантного поведения - преступность, аморальное поведение, пьянство, распущенность и пр.

Деперсонализация - изменение самосознания личности, для которого характерно ощущение потери своего «Я» и мучительное переживание этого.

Депрессия – состояние душевного расстройства, подавленности, характеризующееся упадком сил и снижением активности.

Деятельность – специфический вид человеческой активности, направленной на творческое преобразование, совершенствование действительности и самого себя.

Динамика конфликта - развитие конфликта, включающее его основные периоды и этапы.

Дистресс - отрицательное влияние, оказываемое стрессом на деятельность индивида, вплоть до ее полной дезорганизации.

Жест – движение рук человека, выражающее его внутреннее состояние или указывающее на какой-либо объект во внешнем мире.

Забастовка - разновидность конфликта, представляющая коллективное прекращение (сокращение объема) работы или отказ от участия в каком-либо регламентированном виде деятельности, с целью добиться удовлетворения требований социального, экономического или политического характера.

Запоминание – один из процессов памяти, обозначающий введение в память вновь поступающей информации.

Защита психологическая - регулятивная система стабилизации личности, направленная на устранение или сведение до минимума чувства тревоги, вызванного внутриличностным конфликтом. Защита психологическая выражается в таких защитных механизмах, как подавление, отрицание, сублимация, проекция, идентификация и других.

Знак – символ или объект, служащий заменителем другого объекта.

Значение (слова, понятия) – то содержание, которое вкладывают в данное слово или понятие все употребляющие его люди.

Идентификация - уподобление, отождествление с кем-либо или чем-либо. Процесс опознания того качества личности индивида (или социальной общности), на основании которого она может быть отнесена к какому-либо классу или типу, или же на основании которого личность (социальная общность) может быть признана целостной и идентичной самой себе.

Идеомоторика – влияние мыслей на движения, проявляющееся в том, что всякая мысль о движении сопровождается едва заметным реальным движением наиболее подвижных частей тела: рук, глаз, головы или туловища. Эти движения зачастую являются произвольными и скрытыми от сознания самого человека, совершающего их.

Импульсивность – характерологическая черта человека, проявляющаяся в его склонности к быстротечным, непродуманным действиям и поступкам.

Интеракция – взаимодействие.

Интерес – эмоционально окрашенное, повышенное внимание человека к какому-либо объекту или явлению.

Инцидент - начальный этап в динамике открытого конфликта, характеризующийся прямым противоборством сторон.

Катарсис - очищение, освобождение от аффекта, ранее вытесненного в подсознание и являющегося причиной невротического конфликта.

Коллизия - столкновение противоположных взглядов, стремлений, интересов; расхождение между отдельными законами одного государства или противоречие законов, судебных решений различных государств.

Коммуникации – контакты, общение, обмен информацией и взаимодействие людей друг с другом.

Комплекс неполноценности - психопатологический синдром, стойкая уверенность человека в собственной неполноценности как личности, ведущая к невротическим отклонениям и невротическому конфликту.

Консенсус - согласие, способ урегулирования конфликтов, ориентированный на совместное согласованное решение проблемы.

Конфликт латентный - скрытый, неявный конфликт, начальная стадия в развитии конфликта, характеризующаяся отсутствием открытых действий оппонентов.

Конфликт - противоборство сторон взаимодействия, имеющих противоположно направленные мотивы, цели и интересы.

Конформность - податливость человека реальному или воображаемому давлению группы.

Конфронтация - противоборство, противопоставление различных мнений, интересов, целей.

Кризис - резкое обострение остроты конфликта, после которого наступает качественное изменение ситуации.

Лидер - член группы, за которым она признает право принимать решения в значимых для нее ситуациях в силу его личного авторитета или занимаемой должности.

Массовые коммуникации – средства передачи информации, рассчитанные на массовую аудиторию: печать, радио, телевидение и т.п.

Медиатор - посредник в конфликте.

Медиация - посредничество в конфликте третьей, не участвующей в нем стороны.

Межгрупповая дискриминация - установление различий между собственной и другой группами, которое может служить предтечей конфликта.

Межличностные отношения - субъективно переживаемые взаимосвязи между людьми, проявляющиеся в характере и способах взаимных влияний, оказываемых людьми друг на друга в процессе совместной деятельности и общения.

Мимика – совокупность движений частей лица человека, выражающих его состояние или отношение к тому, что он воспринимает (представляет, обдумывает, припоминает и т.п.).

Мозговая атака (брейнсторминг) - свободное высказывание идей членами группы по какому-либо вопросу. Методика стимуляции творческой активности и продуктивности, которая предполагает, что при обычных приемах обсуждения и решения проблем возникновению новаторских идей препятствуют контрольные механизмы сознания, которые сковывают поток этих идей под давлением стереотипов, привычных форм принятия решений.

Мотивация – динамический процесс внутреннего, психологического и физиологического управления поведением, включающий его инициацию, направление, организацию, поддержку.

Навязчивые состояния - непроизвольные тягостные мысли, представления или побуждения к действию, воспринимаемые человеком как чуждые, эмоционально-неприятные, которые могут сопровождать внутриличностный конфликт.

Напряженность психическая - психическое состояние личности, обусловленное предвосхищением неблагоприятного для нее развития событий.

Настроение – эмоциональное состояние человека, связанное со слабо выраженными положительными или отрицательными эмоциями и существующее в течение длительного времени.

Невротический конфликт - непродуктивно разрешаемое противоречие между личностью и значимыми для нее сторонами действительности, сопровождаемое возникновением болезненно-тягостных переживаний неудачи, недостижимости жизненных целей, невосполнимости потери и т.д.

Негативизм - немотивированное поведение субъекта, проявляющееся в действиях, намеренно противоположных требованиям и ожиданиям других людей.

Образ – обобщенная картина мира (предметов, явлений), складывающаяся в результате переработки информации о нем, поступающей через органы чувств.

Обратная связь – процесс получения информации о состояниях партнера по общению с целью улучшения общения и достижения желаемого результата.

Общение - многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, в основе которого лежат потребности в совместной деятельности и, который включает в себя обмен информацией, взаимодействие и понимание другого человека.

Объект конфликта - материальная, социальная, политическая или духовная ценность, по поводу которой возникает противоборство сторон, стремящихся к обладанию или пользованию ею.

Организация социальная - дифференцированное и взаимноупорядоченное объединение индивидов и групп, действующих на основе общих целей, интересов и программ.

Память – процессы запоминания, сохранения, воспроизводства и переработки человеком разнообразной информации.

Пантомимика – система выразительных движений, совершаемых при помощи тела.

Пароксизм - острая форма переживания какой-либо эмоции (например, ярости, ужаса, отчаяния).

Переговоры - способ разрешения (урегулирования) конфликтов, совместная деятельность противоборствующих сторон по нахождению взаимоприемлемого решения проблемы.

Перцептивный – относящийся к восприятию.

Поведение агрессивное - форма действий человека, характеризующаяся демонстрацией превосходства в силе или угрозой применения силы по отношению к другому человеку или социальной группе, которым субъект стремится причинить ущерб.

Посредник - третья сторона в конфликте, призванная обеспечить конструктивное обсуждение и разрешение конфликта, однако сам посредник не имеет полномочий принимать решение.

Потребность - состояние индивида, создаваемое испытываемой им нуждой в каких-либо объектах, необходимых для его существования и развития. Потребность выступает источником активности субъекта.

Предмет конфликта - противоречие, лежащее в основе конфликта.

Претензия - притязание, заявление права на обладание чем-либо.

Проблемная ситуация – противоречие, не имеющее однозначного решения, и содержащее соотношение обстоятельств и условий, в которых развивается деятельность личности или группы.

Проекция – один из защитных механизмов, посредством которого человек избавляется от переживаний по поводу собственных недостатков за счет приписывания их другим людям.

Психическое здоровье - состояние душевного благополучия, характеризующееся отсутствием сильных внутриличностных напряжений, болезненных психических проявлений и обеспечивающее адекватную условиям окружающей среды регуляцию поведения и деятельности.

Психодрама - вид групповой психотерапии, в котором пациенты попеременно выступают в качестве актеров и зрителей с целью более глубокого самопознания.

Психоз - глубокое расстройство психики, проявляющееся в нарушении отражения реального мира, изменении поведения и отношения к окружающим.

Психопатия - патология характера, при которой у субъекта наблюдается практически необратимая выраженность свойств, препятствующих его адекватной адаптации в социальной среде.

Ранг оппонента - потенциал, уровень возможностей по утверждению своих интересов и целей в конфликте.

Релаксация - состояние покоя, расслабленности, возникающее у субъекта вследствие снятия напряжения после сильных переживаний или физических усилий.

Речь – система используемых человеком звуковых сигналов, письменных знаков и символов для представления, переработки, хранения и передачи информации.

Роль – понятие, обозначающее поведение человека в определенной жизненной ситуации, соответствующей занимаемому им положению (например, роль руководителя, подчиненного, отца, матери и т.п.).

Самоактуализация - стремление личности к возможно более полному развитию своих личных возможностей.

Самооценка - оценка личностью самой себя, своих возможностей, качеств и места среди других людей. Самооценка является важным регулятором поведения личности.

Сенсорный – связанный с работой органов чувств.

Символ – знак чего-либо, имеющий определенное сходство с обозначаемым объектом.

Соперничество - стратегия поведения оппонента в конфликте, характеризующаяся ориентацией на свои собственные интересы.

Сотрудничество - стратегия поведения оппонента в конфликте, характеризующаяся ориентацией на совместный поиск решений.

Социализация - процесс усвоения индивидом социального опыта в различных его формах, осуществляемый в общении и деятельности.

Статус - положение субъекта в обществе или группе, определяющее его права и обязанности.

Стереотип социальный - относительно устойчивый и упрощенный образ социального объекта - группы, человека, события.

Стресс - состояние человека, возникающее в ответ на разнообразные экстремальные воздействия (стрессоры). Стресс может оказывать как положительное, мобилизующее воздействие, так и отрицательное влияние на деятельность (дистресс), вплоть до полной ее дезорганизации.

Толерантность - терпимость к чужому образу жизни, поведению, обычаям, мнениям, идеям, верованиям; отсутствие или ослабление реагирования на какой-либо неблагоприятный фактор.

Третейский судья - третья сторона в конфликте, решения которой являются обязательными для оппонентов.

Уровень притязаний - уровень трудности, достижение которого является идеальной целью будущих действий личности; желаемый уровень самооценки личности.

Фобии - неадекватные переживания страхов, охватывающих человека в определенной обстановке. Фобии встречаются в рамках невротического конфликта.

Фрустрация - переживание неудачи, блокирование целенаправленного поведения.

Цель - осознанный образ предполагаемого результата, на достижение которого направлено действие личности.

Ценностные ориентации - идеологические, политические, моральные и другие основания для оценки человеком окружающей действительности.

Чувствительность – способность организма запоминать и реагировать на воздействия среды, не имеющие непосредственного биологического значения, но вызывающие психологическую реакцию в форме ощущений.

Чувство – высшая, культурно обусловленная эмоция человека, связанная с некоторым социальным объектом.

Эйфория - повышенное радостное настроение, состояние благодушия и беспечности, не соответствующее объективным обстоятельствам.

Эмоции – элементарные переживания, возникающие у человека под влиянием общего состояния организма и хода процесса удовлетворения актуальных потребностей.

Эмоциональность – характеристика личности, проявляющаяся в частоте возникновения разнообразных эмоций и чувств.

Эмпатия - сочувствие, сопереживание чувствам другого человека.

Эскалация конфликта - нарастание остроты и размаха конфликтных действий, обусловленное обострением противоречий между оппонентами.

Автор-составитель учебно-методического комплекса ассистент
кафедры психологии ШГН ДВФУ Сапожникова Е. Е.

Зав.кафедрой технологии продукции и организации
общественного питания ШБМ Левочкина Л.В.