

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО СВЯЗИ
Федеральное государственное образовательное бюджетное учреждение
высшего профессионального образования
«Санкт-Петербургский государственный университет телекоммуникаций
им. проф. М. А. Бонч-Бруевича»

Кафедра Социально-политических наук

ДИСЦИПЛИНА

Технологии делового общения

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ

**ПО САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЕ ПРИ ПОДГОТОВКЕ
К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ**

Направление подготовки	Реклама и связи с общественностью 42.03.01
Профиль подготовки	Реклама и связи с общественностью в коммерческой сфере
Квалификация	Бакалавр
Форма обучения	Очное
Составитель:	доцент Д.В.Шутман

Рассмотрено и одобрено на заседании кафедры СПН
(протокол № _____ от _____)

Зав. кафедрой _____ (Чернов С.А.)

Содержание:

1. Введение
2. План самостоятельной работы при подготовке к практическим занятиям
3. Список литературы
4. Интернет-ресурсы

1. Введение

Целями освоения дисциплины являются: освоение студентами этических основ, форм и сфер делового общения с деловыми и официальными лицами и зарубежными (и общественными) партнерами в рамках делового протокола, этических норм, требований этикета, сложившихся на основе исторической практики и отчасти закрепленных в нормативных документах и международных конвенциях.

Эта цель достигается путем решения следующих(ей) задач(и):

- изучение теории и практики ведения деловых переговоров, их организации и подготовки;
- освоение психологии делового общения, тактических приемов на переговорах и техники аргументации, предотвращения конфликтных ситуаций;
- анализ видов деловой переписки (включая международную)

2. План самостоятельной работы при подготовке к практическим занятиям

№ п/п	Наименование темы занятия	Содержание темы
1.	Раздел 1. Общение, его сущность, структура, виды и функции	Понятие общения. Философское осмысление феномена общения в истории человеческой мысли. Проблема общения в западной культуре XX века. XX век как век «антропологической философии». Экзистенциалистская и персоналистская парадигма осмысления человеческой коммуникации. Феноменологическая концепция проблем человеческого общения. Проблематика общения в концепции классического психоанализа. Социобиологическая, этологическая трактовка общения.
2.	Раздел 2. Характеристики делового общения	Особенности делового общения. Цели и функции делового общения. Специфика и основные задачи деловой коммуникации. Характеристики делового общения: предметно-целевое содержание коммуникации, соблюдение формально-ролевых принципов взаимодействия, взаимозависимость участников деловой коммуникации, коммуникативный контроль
3.	Раздел 3. Социально-психологические аспекты делового общения	Деловое общение как восприятие людьми друг друга. Детерминанты межличностного восприятия. Атрибуции (приписывание) как источник ошибок при восприятии. Способы приписывания: «проекция», «эхо», «вера в первый взгляд».

"Перечень вопросов по оценке сформированности компетенций образовательной программы"

КОД КОМПЕТЕНЦИИ ПК-3, владением навыками организационно-управленческой работы с малыми коллективами

1. Выберите виды барьеров общения:

- А) межъязыковые;
- Б) мировоззренческие;
- В) психологические;
- Г) соматические;

2. Выделите принцип, на котором не может быть основано деловое общение:

- А) доброжелательность;
- Б) порядочность;
- В) тактичность;
- Г) эгоизм

3. К невербальным средствам делового общения относятся:

- А) деловая переписка;
- Б) мимика; жесты;
- В) профессиональный жаргон;
- Г) речевые конструкции

4. Как называется неумение при общении определить необходимую меру в выражениях и поступках, в проявлении интереса к другому человеку?

- А) бестактность;
- Б) воспитанность;
- В) порядочность;
- Г) тактичность

5. На какой нравственной ценности основана в деловой этике недопустимость вмешательства в дела конкурентов, ущемление их интересов?

- А) равенстве;
- Б) свободе;
- В) справедливости;
- Г) честности

6. Тактичность - это:

- А) внутренний голос человека;
- Б) определенный круг обязательств и исполнение своих обязанностей, сложившихся на основе профессиональных или общественных отношений;
- В) способность и привычка человека вести себя, уважая достоинство другого человека
- Г) способность человека осуществлять внутренний нравственный самоконтроль

7. Какие психологические приёмы влияния на партнёра эффективны в деловом общении?

1. как можно больше сказать самому
2. предоставить инициативу партнёру
3. задать как можно больше вопросов
4. исключительное внимание к партнёру

8. Что нужно понимать под культурой общения?

1. объективное восприятие партнёра
2. искусство речи
3. умение устроить отношения с любым партнёром
4. все вместе взятое

9. Какую роль в общении играют невербальные средства?

- 1) Как форма общения
- 2) Как помеха
- 3) Как коррекция процесса общения
- 4) Как дополнение

10. Кем не могут выполняться связи со СМИ?

- А) Пресс-секретарем.
- Б) Отделом маркетинга
- В) Отделом по работе с прессой
- Г) Службой PR

3. Список литературы

а) основная литература:

- Виговская М. Е. Психология делового общения [Электронный ресурс] : учебное пособие / Виговская М. Е., 2014. - 140 с.
- Кузнецов И. Н. Деловое общение [Электронный ресурс] : Учебное пособие / Кузнецов И. Н., 2013. - 528 с.
- Курганская М. Я. Деловые коммуникации [Электронный ресурс] : Курс лекций / Курганская М. Я., 2013. - 121 с.

б) дополнительная литература:

- Власова Э. И. Этика делового общения [Электронный ресурс] : Учебное пособие / Власова Э. И., 2011. - 152 с.
- Мананикова Е. Н. Деловое общение [Текст] : учеб. пособие / Е. Н. Мананикова, 2008. - 207 с.
- Панфилова А. П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности [Текст] : учебное пособие / А. П. Панфилова ; ред. С. А. Сидоров, 2004. - 496 с.

4. Интернет-ресурсы

Наименование ресурса	Адрес
PR в России: всероссийский научно-популярный журнал	http://rupr.ru/
Библиотека Екатерины Алеевой: журналистика, реклама, PR	http://www.evartist.narod.ru/journ.htm
Бренд, PR-технологии, теория маркетинга и услуг	http://marketingist.ru

