

**П.И. Тушнолобов**

**Деловое общение**  
Учебно - методический комплекс

**Омск 2010**

ББК 88.53  
Т 925

Тушнолобов П.И. Деловое общение: Учебно - методический комплекс.- Омск: Полиграфический центр «КАН», 2010.- 44 с.

Учебно -методический комплекс подготовлен в соответствии с программой курса «Деловое общение» для системы непрерывного профессионального образования. В пособии разработаны рабочая учебная программа, конспекты лекций, планы семинаров, задания к выполнению практических работ и практикумов, методические указания для слушателей, материалы для контроля, темы рефератов, выпускных и курсовых квалификационных работ. Брошюра рекомендуется слушателям курсов повышения квалификации и профессиональной переподготовки работников образования по специальности «Менеджмент организации».

## Введение

Предлагаемый читателю учебно-методический комплекс по дисциплине «Деловое общение» является частью учебных материалов по специальности «Менеджмент организации». Его актуальность обусловлена тем, что в настоящее время существует потребность в подготовке специалистов высокого профессионального уровня, способных придать формирующимся рыночным отношениям цивилизованный характер. Искусство общения крайне необходимо специалистам, работа которых предполагает постоянные контакты типа «человек-человек». Умение строить отношения с людьми, находить подход к ним, расположить их к себе нужно каждому. Это умение лежит в основе жизненного и профессионального успеха.

Данное пособие выполнено на основе исследований зарубежного и отечественного опыта по налаживанию делового сотрудничества и формированию эффективных взаимоотношений в профессиональной деятельности.

Автор ставил своей задачей систематизацию имеющегося материала, структурирование его в более удобной и приемлемой для усвоения форме в соответствии с учебной программой.

Деловое общение в учебно-методическом комплексе рассматривается как средство повышения эффективности управления. С этих позиций рассмотрены средства и барьеры общения, деловая беседа, деловое совещание и публичное выступление.

Главная задача пособия – помочь слушателям в усвоении психологических знаний и умений в области делового общения. Кроме того, важно не только получить определённый объём знаний, но и реализовать эти знания в процессе общения и взаимодействия с людьми.

В брошюре представлены основные понятия по дисциплине. Список литературы предоставит читателю возможность более углублённо изучить заинтересовавшие его вопросы.

А самое главное, чтобы читатель почувствовал радость и гармонию в общении с друзьями, коллегами, партнёрами, а также с незнакомыми людьми.

## 1. Рабочая учебная программа

### *Пояснительная записка*

Одним из требований к менеджеру организации является коммуникативная компетентность как система внутренних ресурсов, необходимых для построения эффективного обмена информацией, взаимодействия между людьми. Искусство общения, знание его психологических особенностей необходимы специалисту, работа которого предполагает постоянные контакты типа «человек – человек». Сегодня умение строить отношения с людьми, находить подход к ним, лежит в основе жизненного и профессионального успеха.

Актуальность дисциплины обусловлена потребностью в подготовке специалистов высокого профессионального уровня, способных придать формирующимся рыночным отношениям цивилизованный характер. Согласно Государственному образовательному стандарту специальности 061200 «Менеджмент организации» деловое общение рассматривается как средство реализации управленческих функций руководителя образовательного учреждения.

Дисциплина «Деловое общение» предназначена для изучения слушателями курсов повышения квалификации и профессиональной переподготовки работников образования в числе общепрофессиональных дисциплин направления «Менеджмент в образовании».

Её целью является формирование и систематизация знаний и умений в области делового общения.

#### Задачи курса:

- помочь в освоении основных функций коммуникации (информативной, интерактивной, перцептивной);
- содействовать овладению стратегиями делового общения;
- формировать коммуникативные умения.

Программа разработана на основе Государственного образовательного стандарта.

В результате изучения дисциплины слушатели должны

знать: структуру, содержание и виды делового общения, механизмы воздействия, восприятия и взаимодействия с партнерами по общению, теоретические основы и технологии решения коммуникативных задач;

владеть: коммуникативными умениями проводить деловую беседу, совещание, публичное выступление.

Курс рассчитан на 32 часа, из них 16 – лекционных, 16 – семинарских и практических, которые строятся на основе деятельностного подхода (переноса теоретических знаний в новые условия практической деятельности). На самостоятельную работу слушателей отводится 18 часов. Изучение дисциплины заканчивается зачетом.

Изложение материала включает в себя требования к знаниям и умениям, основные понятия курса, содержание темы и список литературы.

Таблица 1

## Примерное распределение часов по темам

№№	Наименование тем	Всего часов	Из них:	
			Лекц.	Сем.
1.	Деловое общение. Понятие, структура, виды и содержание	4	2	2
2.	Средства и барьеры общения	8	4	4
3.	Деловая беседа	8	4	4
4.	Деловое совещание	8	4	4
5.	Публичное выступление	4	2	2
Всего:		32	16	16

*Содержание курса*

Основные понятия: деловое общение, управленческое общение, управленческая этика, риторика, коммуникации, обратная связь, деловая информация, стиль делового общения, вербальное и невербальное общение.

Тема 1. Деловое общение. Понятие, структура, виды и содержание.

Деловое общение как средство реализации управленческих функций руководителя. Коммуникативная, интерактивная и перцептивная стороны делового общения. Механизмы воздействия в процессе общения. Структура коммуникативного акта. Простая и сложная коммуникация. Виды делового общения. Стили общения.

Знать: особенности, виды и стили делового общения, структуру коммуникативного акта.

Уметь: использовать механизмы воздействия в деловом общении, определять стили делового общения.

Тема 2. Средства и барьеры общения.

Цели общения. Невербальные средства общения: кинесика, просодика, проксемика, визуальное общение. Психологические особенности невербального общения. Межнациональные различия невербального общения.

Речь как средство общения. Эффективные приемы коммуникации. Барьеры общения.

Знать: структуру и механизмы коммуникации.

Уметь: использовать вербальные и невербальные средства коммуникации, преодолевать барьеры общения.

Тема 3. Деловая беседа.

Деловая беседа как основная форма делового общения. Функции деловой беседы. Цели беседы, ее фазы и средства, позволяющие наиболее эффективно реализовать цель на каждой из фаз. Начало беседы. Информирование партнеров. Аргументирование выдвигаемых положений. Принятие решения. Завершение беседы. Метод снятия напряжения. Метод «зацепки». Метод прямого подхода. Вопросы собеседников и их психологическая сущность

(закрытые вопросы, открытые, риторические, переломные, вопросы для обдумывания). Виды замечаний (невывраженные замечания, ироничные замечания, замечания с целью получения информации, замечания с целью проявить себя, субъективные и объективные замечания, замечания с целью сопротивления). Психологические приемы влияния на партнера. Запрещенные приемы во время деловой беседы. Критерии эффективности беседы.

Знать: особенности, цели, этапы и средства деловой беседы как формы делового общения.

Уметь: построить деловую беседу с использованием эффективных приемов, определять эффективность беседы.

#### Тема 4. Деловое совещание.

Функции совещания в образовательном учреждении. Его особенности как формы делового общения. Задачи руководителя по ведению совещания. Структура и участники совещания, их основные характеристики. Типы совещаний. Цели руководителя на совещании и средства их достижения. Организация и ведение дискуссий. Этапы процесса принятия решения. Критика в процессе совещания. Подготовка совещания. Критерии эффективности проведения совещания.

Знать: особенности, структуру и типы совещаний в образовательном учреждении, критерии эффективности проведения совещаний.

Уметь: выбирать средства достижения целей совещания, использовать приемы ведения дискуссий и принятия решений на совещании.

#### Тема 5. Публичное выступление.

Публичное выступление как форма делового общения. Структура выступления. Подготовка к публичному выступлению. Нахождение материала как первая стадия риторической разработки речи. Основные части выступления: вступление, изложение, доказательство, заключение. Приемы владения вниманием аудитории. Риторические приемы в публичном выступлении. Критерии эффективности публичного выступления.

Знать: структуру публичного выступления, особенности подготовки и критерии эффективности публичного выступления.

Уметь: применять приемы владения вниманием аудитории.

#### *Список литературы*

#### Основная литература

1. Баева О.А. Ораторское искусство и деловое общение: Учеб. Пособие.- 2-е изд., исправл.- Мн.: Новое знание, 2001.- 328 с.; ил.(1)
2. Вердербер Р., Вердербер К. Психология общения.- Спб.: прайм-ЕВРОЗНАК, 2003.- 320 с. (серия «Главный учебник») (1)
3. Горянина В.А. Психология общения: Учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений.- М.: Издательский центр «Академия», 2002.- 416 с.(1)
4. Григорьева Т.Г. Основы конструктивного общения: Практикум .- 2-е изд., испр. и доп.- Новосибирск: Изд-во Новосиб.ун-та , 1999.- 121 с.(1)
5. Колтунова М.В. Язык и деловое общение: Нормы, риторика, этикет. Учебное пособие для вузов.- М.: «Экономическая литература», 2002.- 228 с.(1)

6. Кузин Ф.А. Культура делового общения: Практическое пособие.- 5-е изд., перераб. и доп.- М.: Ось-89, 2000.- 320 с.: ил.(1)
7. Рогов Е. И. Психология общения. – М.: Гуманит.изд.центр ВЛАДОС, 2001.- 336 с.: ил.- (Азбука психологии).(1)
8. Томсон П. Самоучитель общения.- Спб.: Питер, 2002.- 256 с.: ил.- (Серия «Сам себе психолог») (1)
9. Тушнолобов П.И. Деловое общение: Метод. рекоменд.- Омск: Издательство ОмГПУ, 2003.- 29 с. (30)

Дополнительная литература

1. Абрамова Г.С. Введение в практическую психологию. – Брест, 1993
2. Андреев В.И. Деловая риторика. – Казань, 1993.
3. Атватер И. Я вас слушаю – М.: 1984
4. Бодалев А.А. Личность и общение. – М.: 1987
5. Бороздина Г.В. Психология делового общения. – М.: 1999
6. Власов Л.В., Сементовская В.К. Деловое общение. – Л.: 1980
7. Винтер М. Психология беседы. – Ростов-на-Дону: 1991
8. Винтер М. Психология ведения разговора. – Ростов-на-Дону: 1991
9. Вудкок М., Фрэнсис Д. Раскрепощенный менеджер.- М.: 1991
10. Гойхман О.Я., Надеина Т.М. Основы речевой коммуникации. – М.: 1997
11. Горелов И.Н. Невербальные коммуникации. – М.: 1980
12. Грановская Р.М. Элементы практической психологии. – Л.: 1984
13. Дебольский М. Психология делового общения. – М.: 1992
14. Добрович А.А. Общение: наука и искусство. – М.: 1989
15. Жолобов Ю.В. Путь к диалогу. Психология делового общения. – Саратов: 1989
16. Жуков В. Коммуникативная компетентность. – М.: 1991
17. Кричевский Р.Л. Если вы руководитель. – М.: 1993
18. Кузин Ф.А. Культура делового общения. – М.: 1997
19. Курбатов В.И. Стратегия делового успеха. – Ростов-на-Дону: 1995
20. Лабунская В.А. Невербальное поведение. – Ростов: 1986
21. Леонтьев А.Н. Психология общения. – М.: 1974
22. Лупьян А.А. Барьеры общения, конфликты, стресс. – Ростов-на-Дону: 1991
23. Методы практической психологии общения. – Л.: 1990
24. Обозов Н.Н. Психология делового общения. – СПб: 1993
25. Омаров А.М. Управление: Искусство общения. – М.: 1983
26. Панасюк А.Ю. Управленческое общение. – М.: 1990
27. Практическая психология для менеджеров. – М.: 1996
28. Снелл Ф. Искусство делового общения. – М.: 1990
29. Шейнов В.П. Психология и этика делового контакта. – Минск, 1996
30. Шепель В.М. Управленческая психология. – М.: 1984
31. Юсупов И.М. Психология взаимопонимания. – Казань, 1991
32. Ягер Д. Деловой этикет. – М.: 1991
33. Янков М. Конструктивная критика и рациональное управление. – М.: 1987

## 2. Конспекты (презентации) лекций

### *Лекция 1. Деловое общение и его стороны*

#### Вопросы.

1. Деловое общение как средство реализации управленческих функций руководителя
2. Коммуникативная, интерактивная и перцептивная стороны делового общения

#### 1. Деловое общение как средство реализации управленческих функций руководителя

Для эффективной реализации управленческих функций (планирование, организация, руководство и контроль) руководитель в числе других средств применяет деловое общение. **Общение – это обмен мыслями, чувствами, переживаниями, оценками, в результате которого появляется что-то общее. Деловое общение – вид общения, который включён, как частный момент, в какую-либо продуктивную совместную деятельность и служит средством повышения качества этой деятельности. От делового общения следует отличать личностное общение. Личностное общение - вид общения, который сосредоточен вокруг психологических проблем внутреннего характера, тех интересов и потребностей, которые глубоко и интимно затрагивают личность человека (поиск смысла жизни, определение отношения к значимому человеку, к тому, что происходит вокруг, разрешение какого-либо внутреннего конфликта).**

Деловое общение формирует и развивает способности, служит средством приобретения знаний и навыков, совершенствует умение взаимодействовать с людьми, развивает деловые и организаторские качества руководителя. Оно помогает при формировании общих целей и объединении усилий участников совместной деятельности для их достижения, придавая совместной деятельности целенаправленный и организованный характер.

#### 2. Коммуникативная, интерактивная и перцептивная стороны делового общения

В деловом общении исследователи различают три стороны: коммуникативную, интерактивную и перцептивную.

**Коммуникативная сторона делового общения – аспект делового общения, связанный с обменом информацией.** Содержание конкретной информации может быть различным: обсуждение новостей, сообщение о погоде, спор о политике, решение деловых вопросов и т.п. Обмен сообщениями происходит по какой-то причине, ради достижения каких-то целей, удовлетворения потребностей. Информация влияет на собеседника, но не каждый человек хочет этих изменений, поэтому многие защищаются от полученных сведений, чтобы не нарушить представление о себе, образ мыслей, отношения с другими людьми, своё душевное спокойствие.