

Частное образовательное учреждение высшего образования
«Ростовский институт защиты предпринимателя»
(РИЗП)

Утверждаю
Ректор института
_____ А.А. Паршина

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ
по организации самостоятельной работы студентов и
проведению
практических (семинарских) занятий
ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Деловое общение

(наименование дисциплины (модуля))

Код и наименование направления	38.03.06. Торговое дело
подготовки	
Квалификация (степень) выпускника	бакалавр

Ростов-на-Дону

Тема 1. Понятие делового общения. Основные функции и смысл этикета

Задания для занятий семинарского типа

Подготовьтесь к собеседованию по вопросам:

1. Понятие делового общения.
2. Основные функции и смысл этикета.
3. Деловой, профессиональный этикет.

Задания для самостоятельной работы

Подготовьте реферат по одной из следующих тем:

1. Вербальные средства общения.
2. Невербальные средства общения.
3. Факторы, отрицательно влияющие на атмосферу общения при первой встрече.
4. Нравственные нормы этикета (вежливость, тактичность, скромность, благородство, точность).

Тема 2. Основные принципы делового общения и этикета

Задания для занятий семинарского типа

Подготовьтесь к собеседованию по вопросам:

1. Принцип гуманизма.
2. Принцип целесообразности действий.
3. Принцип эстетической привлекательности поведения.
4. Принцип законности.
5. Иные принципы этикетного поведения.

Задания для самостоятельной работы

Подготовьте реферат по одной из следующих тем:

1. История этикета.
2. Национально-культурные особенности этикета (Англия, Германия, Испания, Япония, Китай, Арабские страны).
3. Основа этикета - хорошие манеры.

Тема 3. Имидж менеджера

Задания для занятий семинарского типа

Подготовьтесь к собеседованию по вопросам:

1. Основные моральные требования к современному руководителю.
2. Основные черты идеального руководителя.
3. Визитные карточки. Назначение и оформление визитных карточек.
4. Правила делового этикета для руководителей и подчиненных.

Задания для самостоятельной работы

Подготовьте реферат по одной из следующих тем:

1. Продуманная система управления, хорошие манеры - основа авторитета менеджера.
2. Одежда и внешний вид менеджера.
3. Имидж служащих.
4. Одежда и внешний вид госслужащего.

Тема 4. Правила делового общения

Задания для занятий семинарского типа

Подготовьтесь к собеседованию по вопросам:

1. Основные правила при поступлении на работу.
2. Собеседование.
3. Зоны межличностного общения.
4. Личное пространство.

Задания для самостоятельной работы

Подготовьте реферат по одной из следующих тем:

1. Национальная специфика в дистанции общения.
2. Использование приема вторжения в личное пространство в продуктивных целях.
3. Ролевое пространство.

4. Положения внутри ролевого пространства.

Тема 5. Общепринятый кодекс поведения при деловом общении

Задания для занятий семинарского типа

Подготовьтесь к собеседованию по вопросам:

1. Приветствие и рукопожатие. Основные правила при приветствии.
2. Представление при знакомстве. Церемония при представлении.
3. Подготовка к деловой телефонной беседе.
4. Приветствие, представление, правильная постановка фраз в телефонном разговоре.

Задания для самостоятельной работы

Подготовьте реферат по одной из следующих тем:

1. Речевой этикет. Виды обращения.
2. Устойчивые речевые этикетные формулы.
3. Оптимальные стили общения.
4. Тональность. Манера разговаривать. Тембр голоса. Темп речи.

Тема 6. Формы и виды делового общения

Задания для занятий семинарского типа

Подготовьтесь к собеседованию по вопросам:

1. Деловая встреча. Деловая беседа. Деловые переговоры.
2. Запрещенные приемы и типичные ошибки при деловом общении.
3. Совещания. Определение задач, примерный регламент работы, подготовка докладов, проекта решения.
4. Заседания. Собрания. Выступление, структура текста выступающего, экспромт.
5. Протокольные правила, мероприятия.

Задания для самостоятельной работы

Подготовьте реферат по одной из следующих тем:

1. Парирование замечаний. Высказывание замечаний. Ответ на сделанные замечания.
2. Совещание: оперативное, инструктивное, проблемное, итоговое.
3. Правила поведения на совещаниях.
4. Стили ведения совещания.
5. Конструктивный характер обсуждения вопросов.
6. Требования, этические правила, формы и виды проведения совещания.
7. Контакт докладчика с аудиторией.
8. Методы убеждения. Реакция на критику.

Тема 7. Методы и инструменты делового общения

Задания для занятий семинарского типа

Подготовьтесь к собеседованию по вопросам:

1. Организационная подготовка деловых встреч, переговоров, бесед, совещаний.
2. Содержательная подготовка делового общения.
3. Основные методы, используемые для эффективного начала, ведения и заключительной части делового общения.

Задания для самостоятельной работы

Подготовьте реферат по одной из следующих тем:

1. Оптимальность времени, стратегия, тактика.
2. Назначение экспертных групп во время проведения деловых встреч, переговоров, бесед.
3. Методы контроля руководителем проведения совещания.