**Методические указания по дисциплине «Деловые коммуникации» для направления подготовки «Менеджмент» (М-403)**

**Темы для самостоятельной работы:**

1. Понятие общения.
2. Коммуникативный процесс и его элементы.
3. Деловая коммуникация и роль эффективного общения в профессиональной сфере.
4. Характеристики делового общения.
5. Эффективность коммуникации.
6. Человеческая речь как источник информации. Речевые средства общения.
7. Стили письма и речи: официально-деловой, научный, публицистический, разговорная речь.
8. Виды барьеров. Физиологические и психологические барьеры. Социальные и культурные барьеры.
9. Преодоление барьеров в деловой коммуникации.
10. Язык жестов в деловом общении.
11. Средства невербальной коммуникации.
12. Организация пространственной среды в деловой коммуникации.
13. Визуальные средства в коммуникативном процессе. Преимущества и недостатки их использования в деловой коммуникации.
14. Манипуляции в деловом общении.
15. Психологические аспекты убеждения.
16. Убеждение в деловой коммуникации как процесс воздействия, его структура и организация. Этические аспекты убеждения.
17. Дискуссии, полемика, дебаты, споры.
18. Деловая беседа как основная форма делового общения.
19. Структура деловой беседы.
20. Психологические приемы влияния на партнера.
21. Деловой разговор по телефону.
22. Деловое совещание и заседания практика организации и проведения.
23. Виды речи. Выбор темы. Подбор материала. План речи. Подготовка речи –конспект.
24. Внешний облик оратора. Голос, произношение, артикуляция, язык.
25. Как завоевать и удержать внимание аудитории. Культура речи делового человека.
26. Понятие информации.
27. Деловая информация.
28. Методы и приемы работы с информацией.
29. Деловые письма и прямая почта.
30. Структура делового письма, стиль и содержание.
31. Информационные технологии в деловой коммуникации.
32. Критика в деловой коммуникации. Виды критики.
33. Техника нейтрализация замечаний.
34. Комплименты в деловом общении.

**Темы докладов:**

1. Использование критики в деловой коммуникации.
2. Техника нейтрализации замечаний.
3. Приемы снижения негативного воздействия замечаний.
4. Позитивные установки на восприятие критики.
5. Комплимент как один из компонентов контактологии.
6. Функции комплимента в деловом взаимодействии.
7. Правила комплимента.
8. Психологический механизм приема «приятные слова».
9. Комплименты для делового взаимодействия.
10. Вопросы в деловой коммуникации: функции, виды.
11. Закрытые и открытые вопросы.
12. Виды вопросов для переговоров и торгов.
13. Вопросы для избегания искажений в понимании.
14. Ответы на вопросы
15. Барьеры в общении.
16. Барьеры взаимодействия.
17. Влияние типов личности на отношения партнеров.
18. Барьеры восприятия и понимания.
19. Пути преодоления барьеров в общении.
20. Составляющие имиджа делового человека.
21. Стиль и имидж.
22. Деловые качества.
23. Факторы, влияющие на создание имиджа.
24. Формирование вербального имиджа.
25. Самопрезентация как важнейший элемент культуры менеджера.
26. Типы деловых партнеров.
27. Требования к публичной речи.
28. Классификация видов речи.
29. Знание психотипов партнеров как возможность определения стратегии и тактики коммуникативного процесса.
30. Типы личности.
31. Возможные психолого-коммуникативные типы посетителей коммерческих ярмарок и выставок
32. Предмет и функции речевого этикета в деловом общении.
33. Формы деловой коммуникации.
34. Межкультурная коммуникация.
35. Методы стимулирования критического и творческого мышления специалистов в деловой сфере.

**Вопросы для подготовки к семинарским занятиям:**

**Вопросы к семинарскому занятию по теме: «Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной деятельности»**

1. Понятие и специфика коммуникации.
2. Особенности деловой коммуникации.
3. Виды и типы общения как форма коммуникации.
4. Специфика познавательного общения.
5. Убеждающее общение и его особенности.
6. Экспрессивное общение.
7. Внушение и суггестивное общение.
8. Особенности ритуального общения.

**Вопросы к семинарскому занятию по теме: «Вербальные средства коммуникации»**

1. Понятие и особенности вербальных средств коммуникации.
2. Речь, её виды и значение в деловой коммуникации.
3. Типы приема и передачи информации.
4. Дискурс, формы и способы передачи информации.
5. Стили речи.
6. Речевые средства общения.

**Вопросы к семинарскому занятию по теме: «Слушание в деловой коммуникации»**

1. Значение умения слушать в деловой коммуникации.
2. Трудности эффективного слушания: ошибки тех, кто слушает.
3. Внутренние помехи слушания.
4. Внешние помехи слушания.
5. Три уровня слушания.
6. Виды слушания.
7. Обратная связь в процессе слушания.
8. Приемы эффективного слушания.
9. Правила эффективной обратной связи.

**Вопросы к семинарскому занятию по теме: «Невербальная коммуникация»**

1. Природа и типология невербальной коммуникации.
2. Взаимодействие вербальных и невербальных средств коммуникации
3. Внешние проявления эмоциональных состояний.
4. Зоны и дистанции в деловой коммуникации.
5. Роль бессознательного в невербальной коммуникации.
6. Жестикуляция и её значение в невербальной коммуникации.
7. Этнопсихологические особенности невербальной коммуникации.
8. Организация пространственной среды в деловой коммуникации.

**Вопросы к семинарскому занятию по теме: «Сознательное/бессознательное и ложь в речевой коммуникации»**

1. Сознательное и бессознательное в речевой коммуникации.
2. Попытка обмануть как особый вид речевой коммуникации.
3. Сигналы, выдающие неискренность и обман.
4. Физиологические симптомы лжи собеседника.
5. Мимика и жестикуляция при неискренности.
6. Вербальные сигналы, выдающие ложь.

**Вопросы к семинарскому занятию по теме: «Манипуляции в общении»**

1. Манипуляции в общении и их характеристики.
2. Стратегии манипуляторов.
3. Манипулятивные роли по Эрику Берну.
4. Распознавание эго-состояний.
5. Коммуникативные роли.
6. Коммуникативные типы деловых партнеров.

**Вопросы к семинарскому занятию по теме: «Гендерный аспект коммуникативного поведения»**

1. Проблема «гендерной коммуникации».
2. Анализ гипотезы гендерно-ориентированной личности.
3. Гендерно-ориентированное речепроизводство.
4. Особенности гендерно-ориентированных когнитивных структур и ментальных моделей.
5. Определение «коммуникативной грамотности».
6. Общение с мужчинами: психологические и коммуникативные особенности мужского поведения.
7. Общение с женщинами: психологические и коммуникативные особенности женского поведения.

**Вопросы к семинарскому занятию по теме: «Критика и комплименты в деловой коммуникации»**

1. Критика как один из компонентов контактологии.
2. Функции критики. Виды критики.
3. Использование критики в деловой коммуникации.
4. Психологические издержки критики.
5. Техника нейтрализации замечаний.
6. Приёмы снижения негативного воздействия замечаний.
7. Позитивные установки на восприятие критики.
8. Комплимент как один из компонентов контактологии.
9. Функции комплимента в деловом взаимодействии.
10. Правила комплимента.
11. Психологический механизм приёма «приятные слова».
12. Комплименты для делового взаимодействия.