

**Федеральное государственное образовательное бюджетное  
учреждение высшего профессионального образования**

**«ФИНАНСОВЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ПРИ ПРАВИТЕЛЬСТВЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**

**Заочный учетно-статистический факультет  
Кафедра философии и социологии**

**В.П. Ратников**

## **ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ**

Методические указания  
по выполнению контрольной работы  
для студентов, обучающихся по направлению  
080200.62 «Менеджмент»

**Квалификация (степень) бакалавр**

**Москва 2012**

УДК [159.923.2 + 174](075.8)  
ББК 88.5  
Р25

**Рецензент**

кандидат исторических наук, доцент **Н.О. Воскресенская**

Методические указания обсуждены  
на заседании кафедры философии и социологии  
Зав. кафедрой доктор философских наук, кандидат педагогических наук,  
доцент **В.К. Батурин**

Учебно-методическое издание одобрено на заседании  
Учебно-методического совета ЗФЭИ

Зам. директора ЗФЭИ по учебно-методической работе,  
председатель УМС **В.П. Белгородцев**

Р25 **Ратников В.П.** Деловые коммуникации: Методические указания  
по выполнению контрольной работы для студентов, обучаю-  
щихся по направлению 080200.62 «Менеджмент», квалификация  
(степень) бакалавр. – М.: Финансовый университет, 2012.

УДК [159.923.2 + 174](075.8)  
ББК 88.5

© Ратников В.П., 2012  
© Финансовый университет, 2012

## **1. Общие методические рекомендации по выполнению контрольной работы**

Выполнение контрольной работы – важный этап самостоятельного изучения студентами дисциплины «Деловые коммуникации» и одна из форм текущего контроля знаний. Залогом ее успешного результата служит регулярная работа с учебной, справочной и научной литературой.

Назначение контрольной работы – систематизация и углубление знаний студентов по основным проблемам психологии коммуникации. Студенты должны продемонстрировать умение анализировать социально-психологические феномены и процессы в профессиональной деятельности. При написании работы для анализа социально-психологических и этических проблем в профессиональной деятельности специалиста необходимо использовать практический материал.

Подготовка к выполнению контрольной работы начинается с выбора варианта. Вариант контрольной работы определяется в соответствии с начальной буквой фамилии студента (см. таблицу).

Начальная буква фамилии студента	Вариант контрольной работы	Начальная буква фамилии студента	Вариант контрольной работы
А	13	П	1
Б	15	Р	17
В	3	С	10
Г	14	Т	6
Д	1	У	8
Е	2	Ф	19
Ж	8	Х	12
З	16	Ц	4
И	5	Ч	12
К	9	Ш	4
Л	16	Щ	11
М	18	Э	6
Н	10	Ю	14
О	7	Я	20

Контрольная работа, выполненная не по своему варианту, не рецензируется и возвращается студенту для выполнения варианта, указанного в таблице.

## **2. Порядок выполнения контрольной работы**

Определив вариант контрольной работы и тему и отыскав ее в тематике контрольной работы, следует внимательно ознакомиться с планом работы. Чтобы сориентироваться в общем содержании темы и уяснить ее место в дисциплине «Деловые коммуникации», необходимо обратиться к рабочей программе данной учебной дисциплины, затем внимательно изучить соответствующие разделы КОПР. Кроме того, к каждому варианту контрольной работы ре-

комендована специальная литература, позволяющая максимально подробно проанализировать предложенную проблему.

Тема должна раскрываться в соответствии с планом, который выносится на первую страницу работы. План состоит из трех вопросов. Приступая к выполнению контрольной работы, следует внимательно ознакомиться с их формулировкой. Два вопроса носят теоретический характер, а третий представляет собой практическое задание, подразумевающее самостоятельный анализ студентом указанного вопроса с приведением конкретных примеров.

Особое внимание обращается на правильное оформление работы. В тексте выделяются рассматриваемые вопросы, объем ответов на которые должен быть соразмерен: так, недопустимо рассматривать первый вопрос на двух страницах, а второй – на десяти. Приводимые в тексте цитаты снабжаются ссылками на источники. В конце текста приводится список использованной литературы. Для замечаний и вопросов рецензента следует оставить поля.

Ответы на замечания и вопросы рецензента нужно давать в письменной форме. Получение отрицательной рецензии предполагает доработку текста в соответствии с замечаниями и вторичное представление работы на рецензирование.

Объем работы должен составлять 10–12 страниц текста. Работа выполняется на компьютере:

- размер шрифта – 14;
- межстрочный интервал – полуторный.

Оформленная работа представляется преподавателю в распечатанном виде на стандартных листах бумаги формата А4.

На последней странице контрольной работы студент должен поставить дату ее сдачи на рецензию и подпись.

По результатам выполнения контрольной работы проводится собеседование.

Преподаватели могут по своему усмотрению рекомендовать студентам дополнительную литературу, а также вносить изменения в предлагаемые задания.

### 3. Варианты контрольной работы

#### **Тема. Теоретические предпосылки науки «Деловые коммуникации», ее предмет, методы и функции**

##### **Вариант 1. Предмет дисциплины «Деловые коммуникации»**

###### *План*

###### *Теоретические вопросы*

1. Основные проблемы дисциплины «Деловые коммуникации».
2. Главные категории дисциплины «Деловые коммуникации».

###### *Задание*

Предметом дисциплины «Деловые коммуникации» являются:

- а) закономерности коммуникации, определяющим содержанием которой выступает совместная деятельность людей, их общее дело, а партнер выступает как личность, значимая для других партнеров;
- б) закономерности поведения и деятельности людей, обусловленные фактом их включения в социальные группы, а также психология самих этих групп;
- в) развитие высших психических функций личности, межличностных отношений, обусловленных особенностями социализации в разных культурах.

Ответ обоснуйте.

###### *Методические рекомендации*

В *первом вопросе* важно не просто перечислить основные проблемы, рассматриваемые в дисциплине «Деловые коммуникации», но и проанализировать актуальность, причины возникновения и динамику изменений социально-психологических проблем. При этом под деловыми коммуникациями следует понимать вид социальных отношений, направленных на реализацию общего дела и создающих условия для сотрудничества и партнерства.

Во *втором вопросе* следует перечислить и проанализировать некоторые базовые понятия, уяснение которых является важнейшим условием успешного усвоения дисциплины в целом: «психология

личности», «психология деловых коммуникаций», «психология рабочей группы, «ценности деловых коммуникаций» и др.

#### *Литература*

1. *Апарина Т.А. и др.* Основы теории коммуникации. – М.: ИНФРА-М, 2012.
2. *Бишоф А., Бишоф К.* Секреты эффективного делового общения. – М.: Омега-Л, 2012.
3. *Кривокора Е.И.* Деловые коммуникации. – М.: ИНФРА-М, 2010.
4. Психология и этика делового общения: учебник для студентов вузов / под ред. В.Н. Лавриненко. – 5-е изд. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2008.
5. *Синяева И.М.* Маркетинговые коммуникации: учебник. – М.: Дашков и К°, 2011.
6. *Шарков Ф.И.* Коммуникология: основы теории коммуникаций. – М.: Дашков и К°, 2010.
7. Образовательные ресурсы // Финансовый университет при Правительстве РФ. – URL: <http://website.vzfei.ru/node/116>. Доступ по логину и паролю.
8. Единое окно доступа к образовательным ресурсам: [Электронная библиотека]. – URL: <http://window.edu.ru>. Доступ свободный.
9. Электронно-библиотечная система ООО «Издательский Дом «ИНФРА-М» (доступ через интернет-репозиторий образовательных ресурсов ЗФЭИ). – URL: <http://repository.vzfei.ru>. Доступ по логину и паролю.

### **Вариант 2. Теоретические основы дисциплины «Деловые коммуникации»**

#### *План*

##### *Теоретические вопросы*

1. Психологические школы, сыгравшие заметную роль в становлении дисциплины «Деловые коммуникации».
2. Вклад отечественных ученых в исследование проблем деловых коммуникаций.

### Задание

Установите соответствие между предметами исследования и научными теориями:

Предмет исследования	Научные теории
1. Психологические процессы, лежащие в основе политических действий	а) деловые коммуникации
2. Нравственные отношения и нравственное сознание	б) этика
3. Психологические и этические проблемы взаимодействия партнеров в деловых коммуникациях	в) экономическая психология
4. Психологические процессы, возникающие в системе экономических отношений	г) политическая психология

### Методические рекомендации

Отвечая на *первый вопрос*, следует иметь в виду, что на развитие дисциплины «Деловые коммуникации» оказали существенное влияние такие школы в психологии, как: психоанализ, бихевиоризм, когнитивная психология, гештальтпсихология, гуманистическая психология. Необходимо дать их общую характеристику и указать отличительные черты. Важно помнить, что каждая из них в принципе не отрицает в своем становлении и развитии предыдущие школы и направления, а дополняет. В этом состоит суть логики развития теории деловых коммуникаций. Студенты должны продемонстрировать ее на примере конкретных школ, направлений и представителей.

Во *втором вопросе* следует обратить особое внимание на детерминацию социального поведения и общения людей в работах Н.И. Киреева, В.М. Бехтерева, Д.Н. Узнадзе, С.Л. Рубинштейна, А.Н. Леонтьева и других отечественных ученых, а также особое внимание обратите на соотношение коллективной и индивидуальной психики в психическом взаимодействии людей, на влияние психической деятельности людей на их социальную деятельность и на взаимодействие личности и общества.



---

*Литература*

1. *Апарина Т.А. и др.* Основы теории коммуникации. – М.: ИНФРА-М, 2012.
2. *Бишоф А., Бишоф К.* Секреты эффективного делового общения. – М.: Омега-Л, 2012.
3. *Кривокора Е.И.* Деловые коммуникации. – М.: ИНФРА-М, 2010.
4. *Покровская Е.А.* Бизнес-коммуникации: учебное пособие. – М.: Дашков и К°, 2009.
5. Психология и этика делового общения: учебник для студентов вузов / под ред. В.Н. Лавриненко. – 5-е изд. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2008.
6. *Синяева И.М.* Маркетинговые коммуникации: учебник. – М.: Дашков и К°, 2011.
7. *Шарков Ф.И.* Коммуникология: основы теории коммуникаций. – М.: Дашков и К°, 2010.
8. Образовательные ресурсы // Финансовый университет при Правительстве РФ. – URL: <http://website.vzfei.ru/node/116>. Доступ по логину и паролю.
9. Единое окно доступа к образовательным ресурсам»: [Электронная библиотека]. – URL: <http://window.edu.ru>. Доступ свободный.
10. Электронно-библиотечная система ООО «Издательский Дом «ИНФРА-М» (доступ через интернет-репозиторий образовательных ресурсов ЗФЭИ). – URL: <http://repository.vzfei.ru>. Доступ по логину и паролю.

**Вариант 3. Методы, функции и задачи дисциплины  
«Деловые коммуникации»**

*План*

*Теоретические вопросы*

1. Методы и функции дисциплины «Деловые коммуникации» и их характеристика.
2. Задачи дисциплины «Деловые коммуникации».

*Задание*

Какие из перечисленных методов и функций относятся к дисциплине «Деловые коммуникации»?

Методы:

- 1) эксперимент;
- 2) моделирование;
- 3) метод математической гипотезы;
- 4) тестирование.

Ответ обоснуйте.

Функции:

- а) аксиологическая;
- б) мировоззренческая;
- в) социализации;
- г) прогностическая.

*Методические рекомендации*

В *первом вопросе* раскройте познавательную, прогностическую, инструментальную и другие функции дисциплины «Деловые коммуникации» и ее основные методы: тестирование, моделирование, метод анализа деловых ситуаций и др. Характеризуя основные методы и функции дисциплины, важно рассматривать их в тесной взаимосвязи с реальной практикой деловых коммуникаций в профессиональной деятельности и общении студента.

Во *втором вопросе* следует объяснить не только специфику и задачи дисциплины «Деловые коммуникации», но также показать особенности различных видов деловой коммуникации: личностной, межличностной, массовой, специализированной; охарактеризовать наиболее важные принципы эффективной коммуникации.

*Литература*

1. *Апарина Т.А. и др.* Основы теории коммуникации. – М.: ИНФРА-М, 2012.

2. *Бишоф А., Бишоф К.* Секреты эффективного делового общения. – М.: Омега-Л, 2012.

3. *Кривокора Е.И.* Деловые коммуникации. – М.: ИНФРА-М, 2010.

4. *Покровская Е.А.* Бизнес-коммуникации: учебное пособие. – М.: Дашков и К°, 2009.

5. Психология и этика делового общения: учебник для студентов вузов / под ред. В.Н. Лавриненко. – 5-е изд. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2008.

- 
6. *Синяева И.М.* Маркетинговые коммуникации: учебник. – М.: Дашков и К°, 2011.
  7. *Шарков Ф.И.* Коммуникология: основы теории коммуникаций. – М.: Дашков и К°, 2010.
  8. Образовательные ресурсы // Финансовый университет при Правительстве РФ. – URL: <http://website.vzfei.ru/node/116>. Доступ по логину и паролю.
  9. Единое окно доступа к образовательным ресурсам: [Электронная библиотека]. – URL: <http://window.edu.ru>. Доступ свободный.
  10. Электронно-библиотечная система ООО «Издательский Дом «ИНФРА-М» (доступ через интернет-репозиторий образовательных ресурсов ЗФЭИ). – URL: <http://repository.vzfei.ru>. Доступ по логину и паролю.

#### **Вариант 4. Соотношение дисциплины «Деловые коммуникации» с другими науками**

##### *План*

##### *Теоретические вопросы*

1. Соотношение дисциплин «Этика» и «Деловые коммуникации».
2. Соотношение дисциплин «Социальная психология» и «Деловые коммуникации».

##### *Задание*

Проблемной областью дисциплины «Деловые коммуникации» является:

- а) исследование психологических механизмов воспитания;
- б) обоснование психологических методов обучения;
- в) изучение особенностей психологического и этического взаимодействия людей в бизнесе;
- г) исследование наследственных механизмов психики.

Ответ обоснуйте.

### *Методические рекомендации*

В *первом вопросе* необходимо прежде всего раскрыть содержание дисциплины «Этика». При этом важно обратить внимание на то, что этика является наукой о морали, о тех нормах, которыми люди должны руководствоваться в повседневной жизни и деловом общении. В связи с этим следует показать, каковы основные принципы деловой коммуникации между руководителем и подчиненным, между подчиненным и руководителем, а также между коллегами по деловому общению. После этого рекомендуется показать место проблематики дисциплины «Этика» в содержании дисциплины «Деловые коммуникации». Речь, в частности, идет о тех этических нормах и правилах, которые имманентно включены в деловые коммуникации.

Во *втором вопросе* важно отметить, что социальная психология представляет собой и общенаучное знание о закономерностях социального поведения людей и целых групп, и методы эмпирического исследования этого поведения, и набор эффективных средств и технологий социального воздействия на такое поведение; указать, что общего между этими науками, если рассматривать социальную психологию как отрасль психологического знания, изучающую закономерности общения и деятельности людей, включенных в разные социальные группы, а также психологию самих этих групп.

### *Литература*

1. *Апарина Т.А. и др.* Основы теории коммуникации. – М.: ИНФРА-М, 2012.
2. *Бишоф А., Бишоф К.* Секреты эффективного делового общения. – М.: Омега-Л, 2012.
3. *Кривокора Е.И.* Деловые коммуникации. – М.: ИНФРА-М, 2010.
4. *Покровская Е.А.* Бизнес-коммуникации: учебное пособие. – М: Дашков и К°, 2009.
5. Психология: учебник для экономических вузов / под общ. ред. В.Н. Дружинина. – СПб.: Питер, 2008.

6. Психология и этика делового общения: учебник для студентов вузов / под ред. В.Н. Лавриненко. – 5-е изд. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2008.

7. *Синяева И.М.* Маркетинговые коммуникации: учебник. – М.: Дашков и К°, 2011.

8. *Шарков Ф.И.* Коммуникология: основы теории коммуникаций. – М.: Дашков и К°, 2010.

9. Образовательные ресурсы // Финансовый университет при Правительстве РФ. – URL: <http://website.vzfei.ru/node/116>. Доступ по логину и паролю.

10. Единое окно доступа к образовательным ресурсам: [Электронная библиотека]. – URL: <http://window.edu.ru>. Доступ свободный.

11. Электронно-библиотечная система ООО «Издательский Дом «ИНФРА-М» (доступ через интернет-репозиторий образовательных ресурсов ЗФЭИ). – URL: <http://repository.vzfei.ru>. Доступ по логину и паролю.

## **Тема. Личность в деловой коммуникации**

### **Вариант 5. Личность в деловой коммуникации**

#### *План*

#### *Теоретические вопросы*

1. Понятие «личность» в отечественной и западной психологии.
2. Основные типологические характеристики личности и их роль в деловой коммуникации.

#### *Задание*

- Охарактеризуйте основную мысль фрагмента текста из работы
3. Фрейда «Введение в психоанализ».

«Оговорку, возможно, следует считать полноценным психическим актом, имеющим свою цель, определенную форму выражения и значение. До сих пор мы все время говорили об ошибочных действиях, а теперь оказывается, что иногда ошибочное действие является совершенно правильным, только оно возникло вместо другого

ожидаемого или предполагаемого действия. Этот действительный смысл ошибочного действия в отдельных случаях совершенно очевиден и несомненен».

#### *Методические рекомендации*

В первом вопросе необходимо раскрыть понимание сущности и природы личности такими отечественными учеными, как С.Л. Рубинштейн, Л.С. Выгодский, А.Н. Леонтьев и др. При этом необходимо обратить внимание на то, что в основе их концепций лежит принцип единства сознания и деятельности, с этим связана сущность деятельностного подхода в психологии. Среди западных ученых обратите внимание на теории личности З. Фрейда, К. Юнга, А. Маслоу, К. Роджерса и др. Покажите специфику подхода к рассмотрению личности каждым из них.

Во втором вопросе следует дать основные типологические характеристики личности и то, как они влияют на деловую коммуникацию. Речь, в частности, идет о психофизиологических характеристиках личности, акцентуации характера и др. Приведите примеры влияния психологии личности на деловую коммуникацию из личной практики.

#### *Литература*

1. *Апарина Т.А. и др.* Основы теории коммуникации. – М.: ИНФРА-М, 2012.
2. *Бишоф А., Бишоф К.* Секреты эффективного делового общения. – М.: Омега-Л, 2012.
3. *Красовский Ю.Д.* Организационное поведение: учебник для студентов вузов. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012.
4. *Кривокора Е.И.* Деловые коммуникации. – М.: ИНФРА-М, 2010.
5. *Покровская Е.А.* Бизнес-коммуникации: учебное пособие. – М.: Дашков и К°, 2009.
6. Психология и этика делового общения: учебник для студентов вузов / под ред. В.Н. Лавриненко. – 5-е изд. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2008.

7. *Синяева И.М.* Маркетинговые коммуникации: учебник. – М.: Дашков и К°, 2011.
8. *Шарков Ф.И.* Коммуникология: основы теории коммуникаций. – М.: Дашков и К°, 2010.
9. Образовательные ресурсы // Финансовый университет при Правительстве РФ. – URL: <http://website.vzfei.ru/node/116>. Доступ по логину и паролю.
10. Единое окно доступа к образовательным ресурсам»: [Электронная библиотека]. – URL: <http://window.edu.ru>. Доступ свободный.
11. Электронно-библиотечная система ООО «Издательский Дом «ИНФРА-М» (доступ через интернет-репозиторий образовательных ресурсов ЗФЭИ). – URL: <http://repository.vzfei.ru>. Доступ по логину и паролю.
12. Электронные каталоги АИБС МАРК-SQL: «Книги», «Статьи», «Диссертации», «Учебно-методическая литература», «Авторефераты», «Депозитарный фонд». – URL: [http://repository.vzfei.ru/rus/library/elect\\_lib.htm](http://repository.vzfei.ru/rus/library/elect_lib.htm). Доступ свободный.
13. Научная библиотека Московского государственного университета им. М.В. Ломоносова. – URL: <http://www.nbmgu.ru/search>. Доступ свободный.

## **Вариант 6. Основные направления современной западной психологии**

### *План*

#### *Теоретические вопросы*

1. Бихевиоризм как направление в психологии.
2. Основные положения когнитивной психологии.

#### *Задание*

К гештальтпсихологии следует отнести положение:

- а) «восприятие, память, мышление и другие познавательные процессы определяются схемами так же, как и устройство организма генотипом»;
- б) «если приспособления вызваны стимулом внутреннего характера и относятся к телу субъекта, то мы имеем эмоцию, например

покраснение; если стимул приводит к приспособлению организма, то имеем инстинкт, например хватание»;

в) «наша задача заключается в накоплении наблюдений над поведением человека, чтобы в каждом данном случае при данном стимуле можно было сказать наперед, какая будет реакция».

Ответ обоснуйте.

### *Методические рекомендации*

В *первом вопросе* следует отметить, что бихевиоризм предполагал изучать не сознание, недоступное научному наблюдению, а поведение человека. Укажите, результатом чего, с позиций бихевиоризма, является поведение. Какие психические процессы игнорируются представителями бихевиоризма? В чем заключается несогласие представителей бихевиоризма с позициями когнитивной психологии?

Во *втором вопросе* важно указать, что когнитивная психология возникла как реакция на бихевиоризм, отрицающий роль внутренней организации психических процессов. В связи с этим следует иметь в виду, что основной постулат представителей когнитивной психологии состоит в том, что знания человека организованы в определенные понятийные схемы, в рамках которых он мыслит и действует. Укажите, в чем заключается заслуга этого направления.

### *Литература*

1. *Апарина Т.А. и др.* Основы теории коммуникации. – М.: ИНФРА-М, 2012.

2. *Бишоф А., Бишоф К.* Секреты эффективного делового общения. – М.: Омега-Л, 2012.

3. *Демидова Г.В.* Управленческая психология. – М.: Академия, 2009.

4. *Красовский Ю.Д.* Организационное поведение: учебник для студентов вузов. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012.

5. *Крысько В.Г.* Социальная психология: Курс лекций: учебное пособие. – 4-е изд. – М.: Вузовский учебник : ИНФРА-М, 2011.



6. *Мандель Б.Р.* Дифференциальная психология. Модульный курс: учебное пособие для вузов. – М.: Вузовский учебник : ИНФРА-М, 2012.

7. Психология и этика делового общения: учебник для студентов вузов / под ред. В.Н. Лавриненко. – 5-е изд. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2008.

8. *Синяева И.М.* Маркетинговые коммуникации: учебник. – М.: Дашков и К°, 2011.

9. Образовательные ресурсы // Финансовый университет при Правительстве РФ. – URL: <http://website.vzfei.ru/node/116>. Доступ по логину и паролю.

10. Единое окно доступа к образовательным ресурсам: [Электронная библиотека]. – URL: <http://window.edu.ru>. Доступ свободный.

11. Электронно-библиотечная система ООО «Издательский Дом «ИНФРА-М» (доступ через интернет-репозиторий образовательных ресурсов ЗФЭИ). – URL: <http://repository.vzfei.ru>. Доступ по логину и паролю.

12. Электронные каталоги АИБС МАРК-SQL: «Книги», «Статьи», «Диссертации», «Учебно-методическая литература», «Авторефераты», «Депозитарный фонд». – URL: [http://repository.vzfei.ru/rus/library/elect\\_lib.htm](http://repository.vzfei.ru/rus/library/elect_lib.htm). Доступ свободный.

13. Научная библиотека Московского государственного университета им. М.В. Ломоносова. – URL: <http://www.nbmgu.ru/search>. Доступ свободный.

## **Вариант 7. Личность в гуманистической психологии**

### *План*

#### *Теоретические вопросы*

1. Основные идеи представителей гуманистической психологии.
2. Теория самоактуализации личности А. Маслоу.

*Задание*

Установите соответствие между направлением психологии и высказыванием:

Направление в психологии	Высказывание
1. Когнитивная психология	а) «...люди – в высшей степени сознательные и разумные создания без доминирующих бессознательных потребностей и конфликтов»
2. Гуманистическая психология	б) «индивидуум, представляется нам, как непознанное и бессознательное Оно, на поверхности которого покоится Я. Я старается содействовать влиянию внешнего мира на Оно и стремится заменить принцип удовольствия, который безраздельно властвует в Оно, принципом реальности»
3. Психоаналитическая психология	в) «личностный конструкт – это идея или мысль, которую человек использует, чтобы осознать или интерпретировать, объяснить или предсказать свой опыт»

*Методические рекомендации*

В *первом вопросе* прежде всего необходимо рассмотреть, что такое гуманистическая психология и каковы основные идеи представителей этого направления. Далее важно указать, чему уделяется главное внимание в изучении личности представителями гуманистической психологии. Проанализируйте понимание сущности человека, его отношения к миру, к ответственности за свою деятельность представителями этого направления. Раскройте отличие гуманистического направления психологии от фрейдизма, бихевиоризма, когнитивной психологии и гештальтпсихологии.

Во *втором вопросе* следует проанализировать, в чем, согласно Маслоу, заключается сущность человека, является ли он самостоятельным и независимым в процессе своего развития и проявления своих способностей. Особенное внимание уделите его теории самоактуализации личности. Укажите, насколько она актуальна сегодня.

*Литература*

1. Бишоф А., Бишоф К. Секреты эффективного делового общения. – М.: Омега-Л, 2012.

2. Демидова Г.В. Управленческая психология. – М.: Академия, 2009.

3. *Красовский Ю.Д.* Организационное поведение: учебник для студентов вузов. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012.

4. *Крысько В.Г.* Социальная психология: Курс лекций: учебное пособие. – 4-е изд. – М.: Вузовский учебник : ИНФРА-М, 2011.

5. *Мандель Б.Р.* Дифференциальная психология. Модульный курс: учебное пособие для вузов. – М.: Вузовский учебник : ИНФРА-М, 2012.

6. Психология и этика делового общения: учебник для студентов вузов / под ред. В.Н. Лавриненко. – 5-е изд. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2008.

7. *Синяева И.М.* Маркетинговые коммуникации: учебник. – М.: Дашков и К°, 2011.

8. Образовательные ресурсы // Финансовый университет при Правительстве РФ. – URL: <http://website.vzfei.ru/node/116>. Доступ по логину и паролю.

9. Единое окно доступа к образовательным ресурсам: [Электронная библиотека]. – URL: <http://window.edu.ru>. Доступ свободный.

10. Электронно-библиотечная система ООО «Издательский Дом «ИНФРА-М» (доступ через интернет-репозиторий образовательных ресурсов ЗФЭИ). – URL: <http://repository.vzfei.ru>. Доступ по логину и паролю.

11. Электронные каталоги АИБС MAPK-SQL: «Книги», «Статьи», «Диссертации», «Учебно-методическая литература», «Авторефераты», «Депозитарный фонд». – URL: [http://repository.vzfei.ru/rus/library/elect\\_lib.htm](http://repository.vzfei.ru/rus/library/elect_lib.htm). Доступ свободный.

## **Тема. Социально-психологические процессы деловых коммуникаций**

### **Вариант 8. Психология деловых коммуникаций**

#### *План*

#### *Теоретические вопросы*

1. Понятие коммуникации, ее роль и функции. Особенности деловой коммуникации.

2. Умение говорить и умение слушать.

### *Задание*

Расскажите, о каком механизме психологической защиты идет речь в определении.

«Эта разновидность вытеснения состоит в том, что личность ориентирует свои действия и поведение на достижение другой цели взамен той, которая была поставлена первоначально, но оказалась недостижимой. При этом замещение цели приносит личности реальное удовлетворение».

### *Методические рекомендации*

В *первом вопросе* прежде всего необходимо обратить внимание на то, что процесс коммуникации является основополагающим способом развития и существования личности, причем в такой степени, что без него невозможна сама личность. Но помимо этого коммуникация выполняет целый ряд функций, необходимых для эффективного общения: познание и самопознание личности, взаимодействие, восприятие, социализация и т.д. После рассмотрения этого вопроса следует раскрыть особенности деловой коммуникации и в первую очередь особенности целей и функций деловой коммуникации.

Во *втором вопросе* рекомендуется обратить внимание на факторы и условия, которые способствуют эффективной коммуникации, когда речь идет об умении говорить и умении слушать. Среди них можно отметить внимание, дружелюбие, активность, уважение говорящего и слушающего и т.д. Эти факторы и условия следует выделить отдельно для процесса говорения и процесса слушания. Кроме того, необходимо также обратить внимание на факторы и условия, которые мешают говорить и слушать: предубеждение против говорящего, излишняя критичность мышления, стремление самоутвердиться и т.д.

### *Литература*

1. Бишоф А., Бишоф К. Секреты эффективного делового общения. – М.: Омега-Л, 2012.

2. Демидова Г.В. Управленческая психология. – М.: Академия, 2009.
3. Красовский Ю.Д. Организационное поведение: учебник для студентов вузов. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012.
4. Крысько В.Г. Социальная психология: Курс лекций: учебное пособие. – 4-е изд. – М.: Вузовский учебник : ИНФРА-М, 2011.
5. Мандель Б.Р. Дифференциальная психология. Модульный курс: учебное пособие для вузов. – М.: Вузовский учебник : ИНФРА-М, 2012.
6. Психология и этика делового общения: учебник для студентов вузов / под ред. В.Н. Лавриненко. – 5-е изд. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2008.
7. Синяева И.М. Маркетинговые коммуникации: учебник. – М.: Дашков и К°, 2011.
8. Образовательные ресурсы // Финансовый университет при Правительстве РФ. – URL: <http://website.vzfei.ru/node/116>. Доступ по логину и паролю.
9. Единое окно доступа к образовательным ресурсам: [Электронная библиотека]. – URL: <http://window.edu.ru>. Доступ свободный.
10. Электронно-библиотечная система ООО «Издательский Дом «ИНФРА-М» (доступ через интернет-репозиторий образовательных ресурсов ЗФЭИ). – URL: <http://repository.vzfei.ru>. Доступ по логину и паролю.
11. Электронные каталоги АИБС MAPK-SQL: «Книги», «Статьи», «Учебно-методическая литература», «Авторефераты», «Депозитарный фонд». – URL: [http://repository.vzfei.ru/rus/library/elect\\_lib.htm](http://repository.vzfei.ru/rus/library/elect_lib.htm). Доступ свободный.

## **Вариант 9. Единство восприятия, коммуникации и взаимодействия**

### *План*

#### *Теоретические вопросы*

1. Перцептивная фаза деловой коммуникации.
2. Информационно-коммуникативная фаза деловой коммуникации.

### *Задание*

Составьте таблицу основных типов взаимодействия в деловом общении и выделите те из них, которые используются вами наиболее часто. Объясните их значение и смысл.

### *Методические рекомендации*

В *первом вопросе* следует раскрыть перцептивную фазу деловой коммуникации как процесс социального восприятия и познания партнерами друг друга. Важно при этом объяснить перцептивные барьеры делового общения: факторы превосходства, привлекательности, ореола, предрасположенности, снисходительности, первого впечатления, отношения к нам. Покажите значение процессов межличностного восприятия и познания деловыми партнерами друг друга для целостного процесса делового общения.

Во *втором вопросе* необходимо раскрыть содержание информационно-коммуникативной фазы деловой коммуникации, ее особенности и основное содержание. Охарактеризуйте барьеры вербальной коммуникации деловых партнеров: логический, стилистический, семантический, фонетический. Приведите примеры и объясните формы невербальной коммуникации: кинесика, паралингвистика, экстралингвистика, такесика, проксемика.

### *Литература*

1. *Апарина Т.А. и др.* Основы теории коммуникации. – М.: ИНФРА-М, 2012.
2. *Красивова А.Н.* Деловой русский язык: учебно-практическое пособие. – М.: Изд-во МФА, 2001.
3. *Кривокора Е.И.* Деловые коммуникации. – М.: ИНФРА-М, 2010.
4. *Крысько В.Г.* Социальная психология: Курс лекций: учебное пособие. – 4-е изд. – М.: Вузовский учебник : ИНФРА-М, 2011.
5. *Мандель Б.Р.* Дифференциальная психология. Модульный курс: учебное пособие для вузов. – М.: Вузовский учебник : ИНФРА-М, 2012.
6. *Покровская Е.А.* Бизнес-коммуникации: учебное пособие. – М.: Дашков и К°, 2009.

7. Психология и этика делового общения: учебник для студентов вузов / под ред. В.Н. Лавриненко. – 5-е изд. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2008.

8. *Синяева И.М.* Маркетинговые коммуникации: учебник. – М.: Дашков и К°, 2011.

9. *Шарков Ф.И.* Коммуникология: основы теории коммуникаций. – М.: Дашков и К°, 2010.

10. Образовательные ресурсы // Финансовый университет при Правительстве РФ. – URL: <http://website.vzfei.ru/node/116>. Доступ по логину и паролю.

11. Единое окно доступа к образовательным ресурсам: [Электронная библиотека]. – URL: <http://window.edu.ru>. Доступ свободный.

12. Электронные каталоги АИБС MAPK-SQL: «Книги», «Статьи», «Диссертации», «Учебно-методическая литература», «Авторефераты», «Депозитарный фонд». – URL: [http://repository.vzfei.ru/rus/library/elect\\_lib.htm](http://repository.vzfei.ru/rus/library/elect_lib.htm). Доступ свободный.

## **Тема. Деловые коммуникации в рабочей группе**

### **Вариант 10. Деловые коммуникации в рабочей группе**

#### *План*

#### *Теоретические вопросы*

1. Понятия «руководитель» и «лидер». Основные стили руководства и лидерства.

2. Понятие «социальная роль». Социальные роли в рабочей группе.

#### *Задание*

Составьте карту внутренних коммуникаций членов вашей рабочей группы. Выделите в ней формальные и неформальные коммуникации членов рабочей группы. Покажите, как проявляются в них психологические механизмы адаптации, идентификации, интеграции.

### *Методические рекомендации*

В первом вопросе прежде всего следует определить понятия «руководитель» и «лидер». Соотнесите их, покажите, что между ними общего и какова их специфика. После этого рекомендуется остановиться на основных стилях руководства и лидерства. В связи с этим важно дать оценку предпочтительных стилей руководства и лидерства в различных ситуациях. Опишите эти ситуации, используя личный опыт деловых коммуникаций в рабочей группе. Объясните ситуации, в которых предпочтительнее использовать демократический, директивный или попустительский стиль руководства.

Во втором вопросе необходимо начать изложение с определения понятий «социальный статус» и «социальная роль» личности. Покажите их взаимосвязь и различие. Раскройте вопрос о социальных ролях в группе. Объясните, что такое ролевые ожидания, ролевые конфликты и пути их преодоления в рабочей группе. Помимо этого также покажите положительные и негативные функции конфликта в рабочей группе.

### *Литература*

1. Апарина Т.А. и др. Основы теории коммуникации. – М.: ИНФРА-М, 2012.
2. Красивова А.Н. Деловой русский язык: учебно-практическое пособие. – М.: Изд-во МФА, 2001.
3. Кривокопа Е.И. Деловые коммуникации. – М.: ИНФРА-М, 2010.
4. Крысько В.Г. Социальная психология: Курс лекций: учебное пособие. – 4-е изд. – М.: Вузовский учебник : ИНФРА-М, 2011.
5. Мандель Б.Р. Дифференциальная психология. Модульный курс: учебное пособие для вузов. – М.: Вузовский учебник : ИНФРА-М, 2012.
6. Покровская Е.А. Бизнес-коммуникации: учебное пособие. – М.: Дашков и К°, 2009.
7. Психология и этика делового общения: учебник для студентов вузов / под ред. В.Н. Лавриненко. – 5-е изд. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2008.



8. Синяева И.М. Маркетинговые коммуникации: учебник. – М.: Дашков и К°, 2011.
9. Шарков Ф.И. Коммуникология: основы теории коммуникаций. – М.: Дашков и К°, 2010.
10. Образовательные ресурсы // Финансовый университет при Правительстве РФ. – URL: <http://website.vzfei.ru/node/116>. Доступ по логину и паролю.
11. Единое окно доступа к образовательным ресурсам: [Электронная библиотека]. – URL: <http://window.edu.ru>. Доступ свободный.
12. Электронно-библиотечная система ООО «Издательский Дом «ИНФРА-М» (доступ через интернет-репозиторий образовательных ресурсов ЗФЭИ). – URL: <http://repository.vzfei.ru>. Доступ по логину и паролю.

## **Вариант 11. Психология деловых коммуникаций**

### *План*

#### *Теоретические вопросы*

1. Социально-психологические характеристики рабочей группы.
2. Понятие «социально-психологический климат» в коллективе.

#### *Задание*

Групповая динамика включает в себя:

- а) формирование взаимосвязей;
- б) возникновение подгрупп на неформальной основе;
- в) влияние одного члена группы на другого;
- г) принятие решений.

Ответ обоснуйте.

#### *Методические рекомендации*

В первом вопросе важно охарактеризовать рабочую группу, перечислив присущие ей черты: разделение функций, наличие должностной иерархии, система позитивных и негативных санкций и т.д. Укажите, в чем заключается профессиональная зрелость рабочей группы. Перечислите существующие типы отношений в системе «руководитель – подчиненный».

Во *втором вопросе* следует раскрыть содержание понятия «социально-психологический климат», указав на то, что это состояние групповой психики, обусловленное особенностями жизнедеятельности данной группы; это сплав установок, настроений и чувств членов группы. Приведите пример из деловой практики, иллюстрирующий ваши положения.

### *Литература*

1. *Апарина Т.А. и др.* Основы теории коммуникации. – М.: ИНФРА-М, 2012.
2. *Красивова А.Н.* Деловой русский язык: учебно-практическое пособие. – М.: Изд-во МФА, 2001.
3. *Кривокопа Е.И.* Деловые коммуникации. – М.: ИНФРА-М, 2010.
4. *Крысько В.Г.* Социальная психология: Курс лекций: учебное пособие. – 4-е изд. – М.: Вузовский учебник : ИНФРА-М, 2011.
5. *Мандель Б.Р.* Дифференциальная психология. Модульный курс: учебное пособие для вузов. – М.: Вузовский учебник : ИНФРА-М, 2012.
6. *Островский Э.В.* Психология управления. – М.: Форум : ИНФРА-М, 2008.
7. *Покровская Е.А.* Бизнес-коммуникации: учебное пособие. – М.: Дашков и К°, 2009.
8. Психология и этика делового общения: учебник для студентов вузов / под ред. В.Н. Лавриненко. – 5-е изд. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2008.
9. *Синяева И.М.* Маркетинговые коммуникации: учебник. – М.: Дашков и К°, 2011.
10. *Шарков Ф.И.* Коммуникология: основы теории коммуникаций. – М.: Дашков и К°, 2010.
11. Образовательные ресурсы // Финансовый университет при Правительстве РФ. – URL: <http://website.vzfei.ru/node/116>. Доступ по логину и паролю.
12. Единое окно доступа к образовательным ресурсам: [Электронная библиотека]. – URL: <http://window.edu.ru>. Доступ свободный.

13. Электронно-библиотечная система ООО «Издательский Дом «ИНФРА-М» (доступ через интернет-репозиторий образовательных ресурсов ЗФЭИ). – URL: <http://repository.vzfei.ru>. Доступ по логину и паролю.

14. Научная библиотека Московского государственного университета им. М.В. Ломоносова. – URL: <http://www.nbmgu.ru/search>. Доступ свободный.

15. Психологическая наука и образование: [Электронный журнал]. – URL: [www.psydu.ru](http://www.psydu.ru). Доступ свободный.

## **Вариант 12. Референтная группа и лидерство**

### *План*

#### *Теоретические вопросы*

1. Сущность и признаки референтной группы.
2. Социально-психологическая характеристика понятия «лидер».

#### *Задание*

Дайте определения понятиям «конформизм» и «нонконформизм» и назовите факторы социальной ситуации, влияющие на них. Приведите примеры из личной практики деловой коммуникации.

#### *Методические рекомендации*

В *первом вопросе* важно охарактеризовать понятие «референтная группа», т.е. группа, с которой личность отождествляет или сравнивает себя. Рассмотрите виды референтных групп: нормативные, сравнительные, негативные. Раскройте содержание понятий «социальная фасилитация» и «социальная ингибция».

Во *втором вопросе* следует раскрыть содержание понятия «лидер», рассмотреть выделяемые три типа лидеров: вожак, лидер (в узком смысле) и ситуативный лидер. Проанализируйте их характеристики. В чем отличие взаимодействия руководителя и руководимых им людей от взаимодействия лидера и ведомых?

*Литература*

1. *Апарина Т.А. и др.* Основы теории коммуникации. – М.: ИНФРА-М, 2012.
2. *Красивова А.Н.* Деловой русский язык: учебно-практическое пособие. – М.: Изд-во МФА, 2001.
3. *Кривокопа Е.И.* Деловые коммуникации. – М.: ИНФРА-М, 2010.
4. *Крысько В.Г.* Социальная психология: Курс лекций: учебное пособие. –4-е изд. – М.: Вузовский учебник : ИНФРА-М, 2011.
5. *Мандель Б.Р.* Дифференциальная психология. Модульный курс: учебное пособие для вузов. – М.: Вузовский учебник : ИНФРА-М, 2012.
6. *Островский Э.В.* Психология управления. – М.: Форум : ИНФРА-М, 2008.
7. *Покровская Е.А.* Бизнес-коммуникации: учебное пособие. – М.: Дашков и К°, 2009.
8. Психология и этика делового общения: учебник для студентов вузов / под ред. В.Н. Лавриненко. – 5-е изд. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2008.
9. *Синяева И.М.* Маркетинговые коммуникации: учебник. – М.: Дашков и К°, 2011.
10. *Шарков Ф.И.* Коммуникология: основы теории коммуникаций. – М.: Дашков и К°, 2010.
11. Образовательные ресурсы // Финансовый университет при Правительстве РФ. – URL: <http://website.vzfei.ru/node/116>. Доступ по логину и паролю.
12. Единое окно доступа к образовательным ресурсам: [Электронная библиотека]. – URL: <http://window.edu.ru>. Доступ свободный.
13. Электронно-библиотечная система ООО «Издательский Дом «ИНФРА-М» (доступ через интернет-репозиторий образовательных ресурсов ЗФЭИ). – URL: <http://repository.vzfei.ru>. Доступ по логину и паролю.
14. Электронные каталоги АИБС MAPK-SQL: «Книги», «Статьи», «Диссертации», «Учебно-методическая литература», «Авторефераты», «Депозитарный фонд». – URL: [http://repository.vzfei.ru/rus/library/elect\\_lib.htm](http://repository.vzfei.ru/rus/library/elect_lib.htm). Доступ свободный.

### Вариант 13. Стили руководства

#### План

#### *Теоретические вопросы*

1. Сущность понятия «стиль руководства».
2. Типы стилей руководства.

#### *Задание*

Характеристиками, относящимися к понятию «руководитель» и не относящимися к понятию «лидер», являются:

- а) осуществляется как в системе административно-правовых, так и морально-психологических связей;
- б) выполняет несколько социальных ролей;
- в) осуществляется в системе административно-правовых отношений;
- г) имеет психологическую природу;
- д) даны права и полномочия законом.

Ответ обоснуйте.

#### *Методические рекомендации*

Отвечая на *первый вопрос*, следует начать с уточнения понятия «руководство» и соотнесения его с понятиями «управлением» и «лидерство». Важно указать, что под стилем руководства понимается совокупность применяемых руководителем методов воздействия на подчиненных, а также форма исполнения этих методов. Охарактеризуйте три основных типа методов управленческого воздействия: командный, договорный, социально-психологический.

Во *втором вопросе* перечислите наиболее принятые стили руководства: авторитарный, демократический и попустительский. Укажите, существуют ли постоянные связи между различными стилями руководства и продуктивностью работы подчиненных. Важно отметить, что, хотя в разных работах выделяют разные стили руководства, каждый из них определенным образом связан с продуктивностью работы и удовлетворенностью членов группы (организации).

*Литература*

1. *Апарина Т.А. и др.* Основы теории коммуникации. – М.: ИНФРА-М, 2012.
2. *Кривокоора Е.И.* Деловые коммуникации. – М.: ИНФРА-М, 2010.
3. *Красивова А.Н.* Деловой русский язык: учебно-практическое пособие. – М.: Изд-во МФА, 2001.
4. *Крысько В.Г.* Социальная психология: Курс лекций: учебное пособие. – 4-е изд. – М.: Вузовский учебник : ИНФРА-М, 2011.
5. *Мандель Б.Р.* Дифференциальная психология. Модульный курс: учебное пособие для вузов. – М.: Вузовский учебник : ИНФРА-М, 2012.
6. *Островский Э.В.* Психология управления. – М.: Форум : ИНФРА-М, 2008.
7. *Покровская Е.А.* Бизнес-коммуникации: учебное пособие. – М.: Дашков и К°, 2009.
8. Психология и этика делового общения: учебник для студентов вузов / под ред. В.Н. Лавриненко. – 5-е изд. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2008.
9. *Синяева И.М.* Маркетинговые коммуникации: учебник. – М.: Дашков и К°, 2011.
10. Шарков Ф.И. Коммуникология: основы теории коммуникаций. – М.: Дашков и К°, 2010.
11. Образовательные ресурсы // Финансовый университет при Правительстве РФ. – URL: <http://website.vzfei.ru/node/116>. Доступ по логину и паролю.
12. Единое окно доступа к образовательным ресурсам: [Электронная библиотека]. – URL: <http://window.edu.ru>. Доступ свободный.
13. Электронные каталоги АИБС МАРК-SQL: «Книги», «Статьи», «Диссертации», «Учебно-методическая литература», «Авторефераты», «Депозитарный фонд». – URL: [http://repository.vzfei.ru/rus/library/elect\\_lib.htm](http://repository.vzfei.ru/rus/library/elect_lib.htm). Доступ свободный.
14. Научная библиотека Московского государственного университета им. М.В. Ломоносова. – URL: <http://www.nbmgu.ru/search>. Доступ свободный.

---

## Тема. Переговоры в деловых коммуникациях

### Вариант 14. Переговоры в деловых коммуникациях

#### План

##### *Теоретические вопросы*

1. Особенности деловых переговоров как разновидности деловой коммуникации.
2. Стратегии и основные приемы ведения деловых переговоров.

##### *Задание*

Какие методы противодействия грубым приемам и тактике уловок в переговорах вы могли бы предложить? Составьте таблицу ваших методов и приемов противодействия.

##### *Методические рекомендации*

Отвечая на *первый вопрос*, необходимо прежде всего объяснить, что такое переговоры и для чего они нужны. Речь таким образом идет о выяснении основных целей деловых переговоров. Далее следует перейти к вопросам подготовки переговоров: определение задач, создание команды; определение места проведения переговоров; выбор стратегии и тактики переговоров; проработка основного процесса переговоров, рассмотрение вариантов решения деловой проблемы.

Во *втором вопросе* рекомендуется определить основные коммуникативные стратегии ведения переговоров, среди которых важно обратить внимание на конфронтационный подход и его особенности; стратегию позиционного торга; партнерский подход и его особенности; конструктивные переговоры; вариативность использования стратегий ведения переговоров в зависимости от конкретных условий и динамики переговоров.

##### *Литература*

1. *Апарина Т.А. и др.* Основы теории коммуникации. – М.: ИНФРА-М, 2012.

2. *Добротворский И.* Переговоры на 100%: Технологии эффективных переговоров. – М.: ЭКСМО, 2010.
3. *Красивова А.Н.* Деловой русский язык: учебно-практическое пособие. – М.: Изд-во МФА, 2001.
4. *Кривокопа Е.И.* Деловые коммуникации. – М.: ИНФРА-М, 2010.
5. *Крысько В.Г.* Социальная психология: Курс лекций: учебное пособие. – 4-е изд. – М.: Вузовский учебник : ИНФРА-М, 2011.
6. *Мандель Б.Р.* Дифференциальная психология. Модульный курс: учебное пособие для вузов. – М.: Вузовский учебник : ИНФРА-М, 2012.
7. *Островский Э.В.* Психология управления. – М.: Форум : ИНФРА-М, 2008.
8. *Покровская Е.А.* Бизнес-коммуникации: учебное пособие. – М.: Дашков и К°, 2009.
9. Психология и этика делового общения: учебник для студентов вузов / под ред. В.Н. Лавриненко. – 5-е изд. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2008.
10. *Синяева И.М.* Маркетинговые коммуникации: учебник. – М.: Дашков и К°, 2011.
11. *Шарков Ф.И.* Коммуникология: основы теории коммуникаций. – М.: Дашков и К°, 2010.
12. Образовательные ресурсы // Финансовый университет при Правительстве РФ. – URL: <http://website.vzfei.ru/node/116>. Доступ по логину и паролю.
13. Единое окно доступа к образовательным ресурсам: [Электронная библиотека]. – URL: <http://window.edu.ru>. Доступ свободный.
14. Электронно-библиотечная система ООО «Издательский Дом «ИНФРА-М» (доступ через интернет-репозиторий образовательных ресурсов ЗФЭИ). – URL: <http://repository.vzfei.ru>. Доступ по логину и паролю.
15. Электронные каталоги АИБС MAPK-SQL: «Книги», «Статьи», «Диссертации», «Учебно-методическая литература», «Авторефераты», «Депозитарный фонд». – URL: [http://repository.vzfei.ru/rus/library/elect\\_lib.htm](http://repository.vzfei.ru/rus/library/elect_lib.htm). Доступ свободный.



---

**Тема. Конфликты в деловых коммуникациях,  
их диагностика и пути преодоления**

**Вариант 15. Конфликты и пути их преодоления**

*План*

*Теоретические вопросы*

1. Понятие, виды и структура конфликта.
2. Понятие «профилактика конфликта».

*Задание*

Проанализируйте приведенные определения конфликта и дайте им свою оценку. Укажите, с чем вы согласны и с чем не согласны в том или ином определении; в чем состоит сходство и различие определений:

а) социальный конфликт – это открытое противоборство, столкновение двух и более субъектов и участников социального взаимодействия, причинами которого являются несовместимые потребности, интересы и ценности;

б) под конфликтом понимается наиболее острый способ разрешения значимых противоречий, возникающих в процессе взаимодействия, заключающийся в противодействии субъектов конфликта и обычно сопровождающийся негативными эмоциями.

*Методические рекомендации*

В *первом вопросе* следует рассмотреть само определение понятия «конфликт». Укажите, что основу конфликтных ситуаций составляет столкновение противоположно направленных интересов, мнений и целей. Рассмотрите наиболее распространенную типологию конфликта, выделяющую конфликт: внутриличностный, межличностный, между личностью и группой и межгрупповой. Охарактеризуйте эти типы. В чем принципиальное различие межличностных и межгрупповых конфликтов? Назовите иные классификации конфликтов. Рассмотрите структуру конфликта.

Во *втором вопросе* необходимо дать определение понятия «профилактика конфликта», указав, что она состоит в распознавании, устранении или ослаблении конфликтогенных факторов и ограни-

чении таким путем возможности их возникновения. Расскажите, в чем сущность двух уровней причин конфликта (социального и психологического). Охарактеризуйте известные вам типы конфликтных личностей. Как можно нейтрализовать их негативную роль?

### *Литература*

1. *Апарина Т.А. и др.* Основы теории коммуникации. – М.: ИНФРА-М, 2012.

2. Конфликтология: учебник для вузов / под ред. проф. В.П. Ратникова. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2011.

3. *Красивова А.Н.* Деловой русский язык: учебно-практическое пособие. – М.: Изд-во МФА, 2001.

4. *Кривокоора Е.И.* Деловые коммуникации. – М.: ИНФРА-М, 2010.

5. *Крысько В.Г.* Социальная психология: Курс лекций: учебное пособие. – 4-е изд. – М.: Вузовский учебник : ИНФРА-М, 2011.

6. *Мандель Б.Р.* Дифференциальная психология. Модульный курс: учебное пособие для вузов. – М.: Вузовский учебник : ИНФРА-М, 2012.

7. Психология и этика делового общения: учебник для студентов вузов / под ред. В.Н. Лавриненко. – 5-е изд. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2008.

8. *Синяева И.М.* Маркетинговые коммуникации: учебник. – М.: Дашков и К°, 2011.

9. *Шарков Ф.И.* Коммуникология: основы теории коммуникаций. – М.: Дашков и К°, 2010.

10. Образовательные ресурсы // Финансовый университет при Правительстве РФ. – URL: <http://website.vzfei.ru/node/116>. Доступ по логину и паролю.

11. Единое окно доступа к образовательным ресурсам: [Электронная библиотека]. – URL: <http://window.edu.ru>. Доступ свободный.

12. Электронно-библиотечная система ООО «Издательский Дом «ИНФРА-М» (доступ через интернет-репозиторий образовательных ресурсов ЗФЭИ). – URL: <http://repository.vzfei.ru>. Доступ по логину и паролю.

13. Электронные каталоги АИБС МАРК-SQL: «Книги», «Статьи», «Диссертации», «Учебно-методическая литература», «Авторефераты», «Депозитарный фонд». – URL: [http://repository.vzfei.ru/rus/library/elect\\_lib.htm](http://repository.vzfei.ru/rus/library/elect_lib.htm). Доступ свободный.

## Вариант 16. Причины конфликтов и способы их разрешения

### План

#### Теоретические вопросы

1. Причины конфликта.
2. Способы разрешения конфликтов. Переговоры как способ разрешения конфликтов.

#### Задание

Соотнесите причину и вид конфликта:

Причина конфликта	Вид конфликта
1. Отличие в культуре, социально-психологическом типе личности	а) внутриличностный конфликт
2. Фрустрация	б) межличностный конфликт
3. Конкуренция за получение группой дефицитных ресурсов	в) организационный конфликт
4. Конфликт между формальной и неформальной группами	г) межгрупповой конфликт

### Методические рекомендации

Отвечая на *первый вопрос*, необходимо прежде всего дать понятие «причина конфликта», далее приступить к рассмотрению различных видов и типов причин конфликтов. При этом следует помнить, что причины конфликта могут быть самые разнообразные, что во многом обусловлено типом конфликта: несовместимость характеров, стресс, противоречие между формальной и неформальной группами в организации, дефицит ресурсов и т.д.

Во *втором вопросе* в первую очередь надо раскрыть основные способы разрешения конфликтов. При этом в деловой коммуникации большое значение имеют переговоры как эффективный и часто встречающийся способ разрешения конфликтов, поэтому важно проанализировать понятие «переговоры» и указать, в чем состоит их особенность. На какие модели завершения конфликта могут

быть ориентированы переговоры. Какие две основные стратегии используют для ведения переговоров и какая стратегия предпочтительнее.

#### *Литература*

1. *Апарина Т.А. и др.* Основы теории коммуникации. – М.: ИНФРА-М, 2012.
2. Конфликтология: учебник для вузов / под ред. проф. В.П. Ратникова. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2011.
3. *Красивова А.Н.* Деловой русский язык: учебно-практическое пособие. – М.: Изд-во МФА, 2001.
4. *Кривокора Е.И.* Деловые коммуникации. – М.: ИНФРА-М, 2010.
5. *Крысько В.Г.* Социальная психология: Курс лекций: учебное пособие. – 4-е изд. – М.: Вузовский учебник : ИНФРА-М, 2011.
6. *Мандель Б.Р.* Дифференциальная психология. Модульный курс: учебное пособие для вузов. – М.: Вузовский учебник : ИНФРА-М, 2012.
7. Психология и этика делового общения: учебник для студентов вузов / под ред. В.Н. Лавриненко. – 5-е изд. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2008.
8. *Синяева И.М.* Маркетинговые коммуникации: учебник. – М.: Дашков и К°, 2011.
9. *Шарков Ф.И.* Коммуникология: основы теории коммуникаций. – М.: Дашков и К°, 2010.
10. Образовательные ресурсы // Финансовый университет при Правительстве РФ. – URL: <http://website.vzfei.ru/node/116>. Доступ по логину и паролю.
11. Единое окно доступа к образовательным ресурсам: [Электронная библиотека]. – URL: <http://window.edu.ru>. Доступ свободный.
12. Электронно-библиотечная система ООО «Издательский Дом «ИНФРА-М» (доступ через интернет-репозиторий образовательных ресурсов ЗФЭИ). – URL: <http://repository.vzfei.ru>. Доступ по логину и паролю.

13. Электронные каталоги АИБС МАРК-SQL: «Книги», «Статьи», «Диссертации», «Учебно-методическая литература», «Авторефераты», «Депозитарный фонд». – URL: [http://repository.vzfei.ru/rus/library/elect\\_lib.htm](http://repository.vzfei.ru/rus/library/elect_lib.htm). Доступ свободный.

## **Тема. Этика деловых коммуникаций**

### **Вариант 17. Этика деловой коммуникации**

#### *План*

#### *Теоретические вопросы*

1. Соотношение этики и морали. Основные категории и принципы этики.
2. Становление и эволюция этики деловой коммуникации.

#### *Задание*

Раскройте влияние рыночных отношений на этику деловой коммуникации.

#### *Методические рекомендации*

Отвечая на *первый вопрос*, необходимо иметь в виду, что существуют такие нравственные нормы отношений между людьми, которые люди рассматривают как образцы, как идеальные нормы, как сферу должного. На этом уровне, формируются моральные кодексы. Вместе с тем существуют теория морали, учение о морали и нравственности. Студенты должны уметь объяснить, где речь идет об этике, где о морали и нравственности. После этого рекомендуется обратить внимание прежде всего на такие категории этики, как добро, зло, благо, справедливость, долг, совесть, честь, достоинство.

Во *втором вопросе* следует рассмотреть такие проблемы становления этики делового общения, как восточная традиция, этика делового общения в конфуцианстве, западная традиция, протестантская этика. Необходимо также затронуть вопрос о современном состоянии этики деловой коммуникации особенно в связи с тем, что в нашей стране сегодня утверждается этика делового общения в условиях рыночных отношений.

*Литература*

1. *Апарина Т.А. и др.* Основы теории коммуникации. – М.: ИНФРА-М, 2012.
2. *Бишоф А., Бишоф К.* Секреты эффективного делового общения. – М.: Омега-Л, 2012.
3. *Демидова Г.В.* Управленческая психология. – М.: Академия, 2009.
4. *Красовский Ю.Д.* Организационное поведение: учебник для студентов вузов. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012.
5. *Крысько В.Г.* Социальная психология: Курс лекций: учебное пособие. –4-е изд. – М.: Вузовский учебник : ИНФРА-М, 2011.
6. *Мандель Б.Р.* Дифференциальная психология. Модульный курс: учебное пособие для вузов. – М.: Вузовский учебник : ИНФРА-М, 2012.
7. Психология и этика делового общения: учебник для студентов вузов / под ред. В.Н. Лавриненко. – 5-е изд. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2008.
8. *Синяева И.М.* Маркетинговые коммуникации: учебник. – М.: Дашков и К°, 2011.
9. Образовательные ресурсы // Финансовый университет при Правительстве РФ. – URL: <http://website.vzfei.ru/node/116>. Доступ по логину и паролю.
10. Единое окно доступа к образовательным ресурсам: [Электронная библиотека]. – URL: <http://window.edu.ru>. Доступ свободный.
11. Электронно-библиотечная система ООО «Издательский Дом «ИНФРА-М» (доступ через интернет-репозиторий образовательных ресурсов ЗФЭИ). – URL: <http://repository.vzfei.ru>. Доступ по логину и паролю.

**Вариант 18. Этика деловой коммуникации  
в сфере предпринимательской деятельности**

*План*

*Теоретические вопросы*

1. Понятие «деловая этика».

2. Основные принципы этики деловой коммуникации в организации.

### *Задание*

Какова взаимосвязь между необходимостью соблюдения этических принципов в бизнесе, с одной стороны, и стремлением предпринимателей к прибыли – с другой? Обоснуйте свою позицию по данному вопросу.

### *Методические рекомендации*

В *первом вопросе* следует рассмотреть влияние рыночных отношений на изменение представлений об этике делового общения. Охарактеризуйте понятие «этический менеджмент». Укажите, какова роль нравственной культуры в процессе усвоения личностью современных принципов делового общения в бизнесе.

Отвечая на *второй вопрос*, необходимо раскрыть особенности корпоративной этики делового общения. Этическая культура делового общения в организации: максимум такта, максимум великодушия, максимум симпатии, максимум скромности, вежливости, толерантности. Важно осветить еще ряд вопросов: этика делового общения «сверху-вниз», «снизу-вверх» и этика делового общения «по горизонтали». Обратите также внимание на способы повышения нравственного уровня делового общения в организации.

### *Литература*

1. *Апарина Т.А. и др.* Основы теории коммуникации. – М.: ИНФРА-М, 2012.
2. *Бишоф А., Бишоф К.* Секреты эффективного делового общения. – М.: Омега-Л, 2012.
3. *Демидова Г.В.* Управленческая психология. – М.: Академия, 2009.
4. *Красовский Ю.Д.* Организационное поведение: учебник для студентов вузов. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012.
5. *Крысько В.Г.* Социальная психология: Курс лекций: учебное пособие. – 4-е изд. – М.: Вузовский учебник : ИНФРА-М, 2011.

6. Мандель Б.Р. Дифференциальная психология. Модульный курс: учебное пособие для вузов. – М.: Вузовский учебник : ИНФРА-М, 2012.

7. Психология и этика делового общения: учебник для студентов вузов / под ред. В.Н. Лавриненко. – 5-е изд. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2008.

8. Синяева И.М. Маркетинговые коммуникации: учебник. – М.: Дашков и К°, 2011.

9. Образовательные ресурсы // Финансовый университет при Правительстве РФ. – URL: <http://website.vzfei.ru/node/116>. Доступ по логину и паролю.

10. Единое окно доступа к образовательным ресурсам: [Электронная библиотека]. – URL: <http://window.edu.ru>. Доступ свободный.

11. Электронно-библиотечная система ООО «Издательский Дом «ИНФРА-М» (доступ через интернет-репозиторий образовательных ресурсов ЗФЭИ). – URL: <http://repository.vzfei.ru>. Доступ по логину и паролю.

## **Тема. Этикетные формы деловых коммуникаций**

### **Вариант 19. Этикет и культура поведения делового человека**

#### *План*

#### *Теоретические вопросы*

1. Этикет как важная сторона профессионального поведения.
2. Основные правила современного делового этикета.

#### *Задание*

Могут ли этикетные нормы противоречить нравственной позиции в деловом общении? Ответ обоснуйте.

#### *Методические рекомендации*

В первом вопросе следует рассмотреть особенности делового этикета. Укажите, в чем заключается единство этической и эстетической стороны этикета. Возможен ли отказ от этикетных правил.



Назовите и охарактеризуйте речевой этикет, этикетные церемонии, этикет делового письма.

Во *втором вопросе* важно рассмотреть правила делового этикета. Укажите, в чем заключается функциональное назначение существующих правил делового этикета. Приведите конкретные примеры приветствия, поведения, обращения в деловом общении и охарактеризуйте их. Назовите речевые и психологические правила делового общения.

#### *Литература*

1. *Апарина Т.А. и др.* Основы теории коммуникации. – М.: ИНФРА-М, 2012.

2. *Бишоф А., Бишоф К.* Секреты эффективного делового общения. – М.: Омега-Л, 2012.

3. *Демидова Г.В.* Управленческая психология. – М.: Академия, 2009.

4. *Красовский Ю.Д.* Организационное поведение: учебник для студентов вузов. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012.

5. *Крысько В.Г.* Социальная психология: Курс лекций: учебное пособие. – 4-е изд. – М.: Вузовский учебник : ИНФРА-М, 2011.

6. *Мандель Б.Р.* Дифференциальная психология. Модульный курс: учебное пособие для вузов. – М.: Вузовский учебник : ИНФРА-М, 2012.

7. Психология и этика делового общения: учебник для студентов вузов / под ред. В.Н. Лавриненко. – 5-е изд. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2008.

8. *Синяева И.М.* Маркетинговые коммуникации: учебник. – М.: Дашков и К°, 2011.

9. Образовательные ресурсы // Финансовый университет при Правительстве РФ. – URL: <http://website.vzfei.ru/node/116>. Доступ по логину и паролю.

10. Единое окно доступа к образовательным ресурсам: [Электронная библиотека]. – URL: <http://window.edu.ru>. Доступ свободный.

11. Электронно-библиотечная система ООО «Издательский Дом «ИНФРА-М» (доступ через интернет-репозиторий образователь-

ных ресурсов ЗФЭИ). – URL: <http://repository.vzfei.ru>. Доступ по логину и паролю.

## **Вариант 20. Деловой этикет как сторона деловой коммуникации**

### *План*

#### *Теоретические вопросы*

1. Деловой этикет как сторона деловой коммуникации.
2. Культура речи и деловая коммуникация.

#### *Задание*

Проведите системный анализ делового этикета в вашей организации. Составьте таблицу его наиболее важных норм и правил.

#### *Методические рекомендации*

Отвечая на *первый вопрос*, следует иметь в виду, что деловой этикет является важнейшей стороной профессионального поведения. Прежде всего раскройте понятие и особенности делового этикета. Обратите внимание на единство этической и эстетической сторон делового этикета.

Во *втором вопросе* необходимо показать важность такого компонента деловой коммуникации, как культурная речь. В связи с этим рекомендуется раскрыть основные составляющие культурной речи и основные ошибки и недостатки, которые встречаются в общении, в том числе в выступлениях перед аудиторией. Покажите различие между понятиями «культурная речь» и «грамотная речь».

#### *Литература*

1. Апарина Т.А. и др. Основы теории коммуникации. – М.: ИНФРА-М, 2012.
2. Бишоф А., Бишоф К. Секреты эффективного делового общения. – М.: Омега-Л, 2012.
3. Демидова Г.В. Управленческая психология. – М.: Академия, 2009.
4. Красовский Ю.Д. Организационное поведение: учебник для студентов вузов. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012.

- 
5. *Крысько В.Г.* Социальная психология: Курс лекций: учебное пособие. – 4-е изд. – М.: Вузовский учебник : ИНФРА-М, 2011.
  6. *Мандель Б.Р.* Дифференциальная психология. Модульный курс: учебное пособие для вузов. – М.: Вузовский учебник : ИНФРА-М, 2012.
  7. *Меманн Э.* Коммуникация и коммуникабельность: пер. с нем. – М.: Гуманитарный центр, 2007.
  8. *Островский Э.В.* Психология управления. – М.: Форум : ИНФРА-М, 2008.
  9. Психология и этика делового общения: учебник для студентов вузов / под ред. В.Н. Лавриненко. – 5-е изд. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2008.
  10. *Синяева И.М.* Маркетинговые коммуникации: учебник. – М.: Дашков и К°, 2011.
  11. Образовательные ресурсы // Финансовый университет при Правительстве РФ. – URL: <http://website.vzfei.ru/node/116>. Доступ по логину и паролю.
  12. Единое окно доступа к образовательным ресурсам: [Электронная библиотека]. – URL: <http://window.edu.ru>. Доступ свободный.
  13. Электронно-библиотечная система ООО «Издательский Дом «ИНФРА-М» (доступ через интернет-репозиторий образовательных ресурсов ЗФЭИ). – URL: <http://repository.vzfei.ru>. Доступ по логину и паролю.

## Содержание

1. Общие методические рекомендации по выполнению контрольной работы .....	3
2. Порядок выполнения контрольной работы.....	4
3. Варианты контрольной работы.....	6

*Учебно-методическое издание*

**Валентин Петрович Ратников**

**ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ**

**Методические указания  
по выполнению контрольной работы**

Редактор *В.Г. Коржилова*

Корректор *Н.А. Буренок*

Компьютерная верстка *С.В. Сухарева*

Подписано в печать 15.01.13. Формат 60×90<sup>1/16</sup>.  
Бумага офсетная. Гарнитура Times. Усл.-печ. л. 2,75.

Изд. № 1/140-13.

Тираж 200 экз. Заказ № 920.

Финансовый университет  
Ленинградский проспект, 49, Москва, ГСП-3, 125993  
Отпечатано в ООП (Олеко Дундича, 23)  
Издательства Финансового университета