



Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

Пермский национальный исследовательский политехнический университет
Гуманитарный факультет
Кафедра иностранных языков и связей с общественностью

**Методические указания
по подготовке к практическим занятиям по дисциплине
Практикум «Деловая коммуникация»**

Направление подготовки

42.04.01 «Реклама и связи с
общественностью»

Профиль

Связи с общественностью и реклама

Квалификация выпускника

Магистр

Выпускающая кафедра

Иностранные языки и связи с
общественностью

Форма обучения

Очная, Очно-заочная

Пермь 2017

Составитель: канд. филол.наук, доцент Л.А.Белова

Методические указания по подготовке к практическим занятиям по дисциплине *Практикум «Деловая коммуникация»* для обучающихся по направлению 42.03.01 «Реклама и связи с общественностью» подготовлены на кафедре «Иностранные языки и связи с общественностью» Пермского национального исследовательского политехнического университета. Разработаны в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта бакалавриата по направлению 42.04.01 «Реклама и связи с общественностью».

В планах практических занятий приводится программа учебного курса *Практикум «Деловая коммуникация»*, перечень тем и вопросов практических занятий, перечень вопросов к экзамену, список рекомендуемой литературы по дисциплине.

© Пермский
национальный исследовательский
политехнический университет, 2017
© Л.А.Белова

ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель учебной дисциплины – ознакомление с этическими и психологическими основами, формами и сферами делового (официального, общественного, межкультурного) общения в рамках исторически сложившихся этических норм и требований этикета, формирование навыков принятия компетентных поведенческих решений и осуществления профессионально и этически выдержанной рекламной и PR-коммуникации.

В процессе изучения данной дисциплины студент осваивает следующие компетенции:

- готовность действовать в нестандартных ситуациях, нести социальную ответственность (ОК-2);
- профессиональной тематики на русском и иностранном языках (ОПК-3);
- способность работать с персоналом, оценивать производительность и качество его труда, устранять конфликты, обеспечивать сплоченность коллектива, толерантность (ПК-5).

Задачи учебной дисциплины:

• *изучение* исторических и современных национальных этических и психологических основ деловой коммуникации; деловой культуры и деловой этики в рекламе и PR – практике;

• *формирование* умения ведения деловых переговоров, бесед, совещаний, официальных приемов, брифингов, пресс-конференций (организация, подготовка; тактические приемы, техника аргументации, предотвращение конфликтных ситуаций) и использования современных средств коммуникации;

• *формирование* умения анализировать и составлять разные виды деловой переписки в области рекламы и связей с общественностью;

• *формирование* навыков толерантности и позитивного общения на основе взаимопонимания, преодоления коммуникативных барьеров, личного влияния;

• *формирование* навыков планирования и организации различных видов и форм делового взаимодействия в разных сферах PR-коммуникации.

ПРОГРАММА УЧЕБНОГО КУРСА

Модуль 1.

Раздел 1. Деловое общение: сущность, специфика, технологии

Тема 1. Общение, его сущность, структура, виды и функции

Цели и функции общения. Типология общения: интимно-личностное, деловое, социально-ролевое общение.

Принципы и нормы профессиональной этики. Профессиональные и корпоративные этические кодексы. Этические основы рекламной деятельности.

Тема 2. Специфика делового общения

Основные задачи деловой коммуникации. Основные принципы делового общения «сверху-вниз», «по горизонтали». Проблема совместимости и сработанности в группе. Стили взаимодействия партнеров в деловой коммуникации: продуктивный, подавляющий, дистанционный, прагматический, популистский, дружеский и т.д. Ролевая игра «Специфика делового общения».

Тема 3. Коммуникативные барьеры, или социально-психологические аспекты делового общения

Взаимопонимание – основа и цель делового общения. Коммуникативные барьеры, их преодоление. Внешние и внутренние барьеры. Преодоление коммуникативных барьеров: способы и приемы.

Межличностное деловое общение. Самопрезентация в общении. Социальные ожидания, их роль в деловом общении.

Деловое общение как взаимодействие партнеров. Манипуляции и защита от них в деловом взаимодействии. «Ролевое» взаимодействие. Позиции в общении («родитель», «взрослый» и «дитя»). Тренинг «Коммуникативные барьеры».

Тема 4. Личное влияние, или технологии делового взаимодействия

Речь в межличностных, общественных и деловых отношениях. Модель коммуникативного процесса. Кодификация и декодификация информации в процессе делового общения. Диалог как форма речевого общения. Барьеры речи. Условия эффекта речевого воздействия. Риторические приемы «убеждающей коммуникации». Функциональные стили речи. Речевые нормы и культура речи. Законы публичного выступления. Риторика и приемы воздействия на аудиторию.

Невербальные средства общения в деловой коммуникации. Проблема интерпретации невербальной информации. Физиогномика и физиогномические стереотипы в интерпретации внешности партнера по общению. Социальная дистанция. Организация пространства общения. Территории и зоны делового общения. Визуальная составляющая в межличностном общении. Имидж делового человека в контексте невербалики. Контекст делового общения. Особенности делового общения с использованием технических средств коммуникации. Тренинг «Личное влияние».

Модуль 2.

Раздел 2. Деловое общение: виды и типы коммуникаций

Тема 5. Устная деловая коммуникация

Деловое общение как коммуникация. Устное деловое взаимодействие: беседа как специально организованный предметный разговор. Классификация деловых бесед. Технология кадровых бесед. Собеседование при приеме на работу. Беседа при увольнении с работы. Проблемные или дисциплинарные беседы. Технология телефонных бесед. Презентация, ее смысл и назначение.

Переговоры как форма деловой коммуникации (подготовка и проведение, психологический климат). Переговоры - средство разрешения конфликтов. Речевые коммуникации в деловых переговорах.

Компьютерная видеоконференцсвязь и ее использование в организации делового общения при подготовке и проведении рекламной компании. Деловая игра «Устное выступление» – презентация с соблюдением всех риторических правил.

Тема 6. Письменная деловая коммуникация

Официально-деловая письменная коммуникация: язык служебных документов (Приказ, Протокол, Решение, Договор). Язык организационно-распределительной документации: резюме, заявление, анкета, докладная и объяснительная записка, таблица, сплошной связный текст. Правила оформления деловых посланий. Рекламный текст как вид делового послания. Особенности составления официально-деловых текстов в рекламном бизнесе.

Деловое общение и использование электронных средств коммуникации (телефакс и факс-модем). Тренинг «Деловое письмо» – резюме, заявление, объяснительные записки, деловые письма.

Тема 7. Конфликт в деловой сфере и управленческая этика

Конфликты в деловых отношениях. Стили поведения в конфликтных ситуациях. Предупреждение конфликтов. Средства предотвращения конфликтов и методы кризисного управления (информационный, коммуникативный, социально психологический, организационный). Управленческая и корпоративная этика в условиях конфликта. Современные нормы и эталоны управленческого взаимодействия.

Особенности конфликтов с потребителями и заказчиками рекламной продукции. Деловая игра «Разрешение конфликта»: организационные конфликты, их диагностика и анализ, рекомендации разрешения.

Тема 8. Национальные особенности деловых коммуникаций

Кросс-культурный менеджмент и деловая коммуникация. Конференция «Кросс-культурный анализ деловых коммуникаций»: тезисы и выступления по национальным особенностям делового общения в различных странах.

Тема 9. Деловые официальные мероприятия

Правила и нормы делового общения Принципы позитивного, продуктивного общения. Визитная карточка. Деловой подарок. Коммуникативный смысл деловых приемов. Организация приемов. Правила телефонных разговоров.

Дресс-код деловых людей. Деловая игра «Этикетные модели общения»: правила встречи, приветствия и представления.

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ

Перечень основной и дополнительной учебной литературы

Основная литература

1. Коноваленко М.Ю. Деловые коммуникации: учебник для бакалавров / М.Ю. Коноваленко, В.А. Коноваленко; Российский государственный торгово-экономический университет. – М.: Юрайт, 2013, 2014. – 468 с.

2. Введенская Л.А. Деловая риторика: учебное пособие / Л.А. Введенская, Л.Г. Павлова. – 6-е изд., перераб. – М.: КНИРУС, 2012. – 416 с.

3. Остапенко Г.Ф. Технологии эффективной презентации: учебно-методическое пособие / Г.Ф. Остапенко; Пермский национальный исследовательский политехнический университет. – Пермь: Изд-во ПНИПУ, 2012. – 57 с.

Дополнительная литература

1. Асмолова М.Л. Искусство презентаций и ведения переговоров: учебное пособие / М.Л. Асмолова; Академия народного хозяйства при Правительстве Российской Федерации, Факультет инновационно-технологического бизнеса. – 2-е изд. – Москва: РИОР: ИНФРА-М, 2012. – 246 с.

2. Аткинсон, Макс. Выступать легко. Все, что нужно знать о речах и презентациях: пер. с англ. / М. Аткинсон. – 2-е изд. – М: Альпина Паблишерз, 2011. – 292 с.

3. Зельдович Б.З. Деловое общение. М.: Альфа-пресс, 2007. – 456 с.

4. Казакова О.А. и др. Деловая коммуникация. Учебное пособие / Казакова О.А., Серекбренникова А.Н., Филиппова Е.М. – Томск: Изд-во Томского политехнического университета, 2013. – 132 с.

5. Мазалов В.В. Переговоры. Математическая теория: учебное пособие / В.В. Мазалов, А.Э. Менчер, Ю.С. Токарева. – Санкт-Петербург [и др.]: Лань, 2012. – 302 с.

6. Панфилова А.П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности. Учебное пособие. Второе издание. Санкт-Петербург: ИВЭСЭП, – 2004. – 495 с.

7. Прохоров Ю.Е., Стернин И.А. Русские: Коммуникативное поведение. М.: Флинта – Наука, 2007.

8. Соколов А. В. Общая теория социальной коммуникации. М., 2013. – 213 с.

9. Сергеева А.В. Русские: стереотипы поведения, традиции, ментальность. М.: Флинта – Наука, 2005.

10. Сидоренко Е.В. Тренинг коммуникативной компетентности в деловом взаимодействии. – СПб.: Речь, 2008. – 208 с.: ил.

Список ресурсов Интернет

• Культура письменной речи Портал URL: <http://www.grammar.ru> Журнал «Русский язык. Актуальные проблемы»; реформа орфографии русского языка; правила оформления документов. Справочный отдел: словари русского языка.

• **Справочный раздел** портала "Культура письменной речи". URL: <http://www.gramma.ru/SPR/?id=1.0> Словари сочетаемости, иноязычных выражений, паронимов, фразеологизмов и устойчивых выражений, литературоведческих терминов, орфоэпический словарь, терминология в делопроизводстве; прописная - строчная, названия жителей, географические названия и имена и фамилии. Можно задать вопрос по правописанию эксперту.

• Стернин И.А. Практическая риторика. <http://padaread.com/?book=48433&pg=2>

• Стернин И.А. Практическая риторика в объяснениях и упражнениях для тех, кто хочет научиться говорить. <http://zavantag.com/docs/427/index-2016908.html>

ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАНЯТИЯ

№ п.п.	Номер темы дисциплины	Наименование темы практического занятия	очная форма	очно-заочная форма
1	2	3	4	5
1	Тема 1.	Анализ профессиональных и корпоративных этических кодексов. Анализ этических основ рекламной и PR-деятельности.	2 ч	2 ч
2	Тема 2.	Специфика делового общения. Стили взаимодействия партнеров в деловой коммуникации. Анализ поведения в разных типах деловой коммуникации.	2 ч	2 ч
3	Тема 3	Анализ способов и приемов преодоления коммуникативных барьеров. Тренинг «Коммуникативные барьеры».	2 ч	2 ч
4	Тема 4	Эффект речевого воздействия: убеждающая коммуникация. Анализ средств вербальной и невербальной коммуникации в рекламной и PR-деятельности.	2 ч	2 ч
5	Тема 5	Устная деловая коммуникация. Деловая игра «Устное выступление». Произнесение речей в жанрах рекламной и PR- деятельности.	2 ч	2 ч
	Тема 6	Письменная деловая коммуникация. Тренинг «Деловое письмо»: написание и анализ текстов в жанрах рекламной и PR-деятельности.	2 ч	2 ч
	Тема 7	Конфликт в деловой сфере и управленческая этика. Диагностика и анализ организационных конфликтов.	2 ч	2 ч
	Тема 8	Национальные особенности деловых коммуникаций. Кросс-культурный анализ деловых коммуникаций.	2 ч	2 ч
	Тема 9	Деловые официальные мероприятия. Анализ этикетных моделей общения.	2 ч	2 ч

Занятие 1. Анализ профессиональных и корпоративных этических кодексов. Анализ этических основ рекламной и PR- деятельности.

Вопросы для обсуждения:

1. Принципы и нормы профессиональной этики.
2. Профессиональные и корпоративные этические кодексы.
3. Этические основы рекламной деятельности.

Задание:

1. Дайте анализ этической стороне рекламной и PR- деятельности одной из ведущих пермских компаний.

Литература:

1. Коноваленко М.Ю. Деловые коммуникации: учебник для бакалавров / М.Ю. Коноваленко, В.А. Коноваленко; Российский государственный торгово-экономический университет. – М.: Юрайт, 2013, 2014. – 468 с.

2. Введенская Л.А. Деловая риторика: учебное пособие /Л.А.Введенская, Л.Г.Павлова. –6-е изд., перераб. – М.: КНИРУС, 2012. – 416 с.
3. Зельдович Б.З. Деловое общение. М.: Альфа-пресс, 2007. – 456 с.
4. Казакова О.А. и др. Деловая коммуникация. Учебное пособие/ Казакова О.А., Серебренникова А.Н., Филиппова Е.М. – Томск: Изд-во Томского политехнического университета, 2013. – 132 с.

Занятие 2. Специфика делового общения.

Вопросы для обсуждения

1. Стили взаимодействия партнеров в деловой коммуникации.

Задание:

1. Ролевая игра «Специфика делового общения». Анализ поведения участвующих в деловой коммуникации.

Литература:

1. Коноваленко М.Ю. Деловые коммуникации: учебник для бакалавров / М.Ю. Коноваленко, В.А. Коноваленко; Российский государственный торгово- экономический университет. – М.: Юрайт, 2013, 2014. – 468 с.
2. Зельдович Б.З. Деловое общение. М.: Альфа-пресс, 2007. – 456 с.
3. Казакова О.А. и др. Деловая коммуникация. Учебное пособие/ Казакова О.А., Серебренникова А.Н., Филиппова Е.М. – Томск: Изд-во Томского политехнического университета, 2013. – 132 с.
4. Панфилова А.П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности. Учебное пособие. Второе издание. Санкт-Петербург: ИВЭСЭП, – 2004. – 495 с.
5. Сидоренко Е.В. Тренинг коммуникативной компетентности в деловом взаимодействии. – СПб.: Речь, 2008. – 208 с.: ил.

Занятие 3. Коммуникативные барьеры делового общения

Вопросы для обсуждения

1. Внешние и внутренние коммуникативные барьеры,
2. Способы и приемы их преодоления.

Задание:

1. Тренинг «Коммуникативные барьеры». Анализ способов и приемов преодоления коммуникативных барьеров.

Литература:

1. Коноваленко М.Ю. Деловые коммуникации: учебник для бакалавров / М.Ю. Коноваленко, В.А. Коноваленко; Российский государственный торгово- экономический университет. – М.: Юрайт, 2013, 2014. – 468 с.
2. Зельдович Б.З. Деловое общение. М.: Альфа-пресс, 2007. – 456 с.
3. Казакова О.А. и др. Деловая коммуникация. Учебное пособие/ Казакова О.А., Серебренникова А.Н., Филиппова Е.М. – Томск: Изд-во Томского политехнического университета, 2013. – 132 с.
4. Панфилова А.П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности. Учебное пособие. Второе издание. Санкт-Петербург: ИВЭСЭП, – 2004. – 495 с.
5. Сидоренко Е.В. Тренинг коммуникативной компетентности в деловом взаимодействии. – СПб.: Речь, 2008. – 208 с.: ил.

Занятие 4. Эффект речевого воздействия: убеждающая коммуникация.

Вопросы для обсуждения

1. Модель коммуникативного процесса.
2. Барьеры речи. Условия эффективного речевого воздействия.
3. Риторические приемы «убеждающей коммуникации»: приемы воздействия на аудиторию.

Задание:

- 1.Тренинг «Личное влияние».
- 2.Анализ средств вербальной и невербальной коммуникации в рекламной и PR-деятельности (на примере ведущих российских компаний).

Литература:

1. Введенская Л.А. Деловая риторика: учебное пособие /Л.А.Введенская, Л.Г.Павлова. –6-е изд., перераб. – М.: КНИРУС, 2012. – 416 с.
- 2.Рейнольде, Гарр (специалист по техникам презентаций и дизайна; эксперт по связям). Обнаженный оратор. Дао презентации: пер. с англ. / Г. Рейнольде. – Санкт-Петербург [и др.]: Питер, 2012. – 207 с.
3. Аткинсон, Макс. Выступить легко. Все, что нужно знать о речах и презентациях: пер. с англ. / М.Аткинсон. – 2-е изд. – М: Альпина Паблишерз, 2011. – 292с.
- 4.Казакова О.А. и др. Деловая коммуникация. Учебное пособие/ Казакова О.А., Серебренникова А.Н., Филиппова Е.М. – Томск: Изд-во Томского политехнического университета, 2013. – 132 с.
- 5.Панфилова А.П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности. Учебное пособие. Второе издание. Санкт-Петербург: ИВЭСЭП, – 2004. – 495 с.
- 6.Сидоренко Е.В. Тренинг коммуникативной компетентности в деловом взаимодействии. – СПб.: Речь, 2008.- 208 с.: ил.

Занятие 5. Устная деловая коммуникация

Вопросы для обсуждения

- 1.Деловые беседы: классификация.
2. Презентация как жанр деловой беседы.

Задание:

1. Приготовьте устное выступление – презентацию Пермского края/Перми с соблюдением всех риторических правил.
- 2.Тренинг «Собеседование при приеме на работу».
- 3.Тренинг «Телефонная беседа».

Литература:

- 1.Коноваленко М.Ю. Деловые коммуникации: учебник для бакалавров / М.Ю. Коноваленко, В.А. Коноваленко; Российский государственный торгово- экономический университет.– М.: Юрайт, 2013, 2014. – 468 с.
- 2.Введенская Л.А. Деловая риторика: учебное пособие /Л.А.Введенская, Л.Г.Павлова. –6-е изд., перераб. – М.: КНИРУС, 2012. – 416 с.
3. Зельдович Б.З. Деловое общение. М.: Альфа-пресс, 2007. – 456 с.
- 4.Панфилова А.П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности. Учебное пособие. Второе издание. Санкт-Петербург: ИВЭСЭП, – 2004. – 495 с.
- 5.Сидоренко Е.В. Тренинг коммуникативной компетентности в деловом взаимодействии. – СПб.: Речь, 2008.- 208 с.: ил.

Занятие 6. Письменная деловая коммуникация

Вопросы для обсуждения

1. Язык организационно-распределительных документов: *резюме, заявление, анкета, докладная и объяснительная записка, таблица, сплошной связный текст.*
2. Особенности составления официально-деловых текстов в рекламном дискурсе.
3. Язык электронных средств коммуникации (телефакс и факс-модем).

Задание:

- 1.Тренинг «Деловое письмо»: написание и анализ текстов в жанрах рекламной и PR-деятельности (*пресс-релиз, бриф, бэкграундер* и др.).

Литература:

1. Коноваленко М.Ю. Деловые коммуникации: учебник для бакалавров / М.Ю. Коноваленко, В.А. Коноваленко; Российский государственный торгово-экономический университет. – М.: Юрайт, 2013, 2014. – 468 с.

2. Введенская Л.А. Деловая риторика: учебное пособие / Л.А. Введенская, Л.Г. Павлова. – 6-е изд., перераб. – М.: КНИРУС, 2012. – 416 с.

3. Зельдович Б.З. Деловое общение. М.: Альфа-пресс, 2007. – 456 с.

4. Казакова О.А. и др. Деловая коммуникация. Учебное пособие / Казакова О.А., Серебренникова А.Н., Филиппова Е.М. – Томск: Изд-во Томского политехнического университета, 2013. – 132 с.

5. Панфилова А.П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности. Учебное пособие. Второе издание. Санкт-Петербург: ИВЭСЭП, – 2004. – 495 с.

Занятие 7. Конфликт в деловой сфере и управленческая этика

Вопросы для обсуждения

1. Переговоры – форма деловой коммуникации и средство разрешения конфликтов. Речевые коммуникации в деловых переговорах.

2. Особенности конфликтов с потребителями и заказчиками рекламной продукции.

Задание:

1. Деловая игра «Разрешение конфликта». Диагностика и анализ организационных конфликтов, рекомендации разрешения.

Литература:

1. Коноваленко М.Ю. Деловые коммуникации: учебник для бакалавров / М.Ю. Коноваленко, В.А. Коноваленко; Российский государственный торгово-экономический университет. – М.: Юрайт, 2013, 2014. – 468 с.

2. Асмолова М.Л. Искусство презентаций и ведения переговоров: учебное пособие / М.Л. Асмолова; Академия народного хозяйства при Правительстве Российской Федерации, Факультет инновационно-технологического бизнеса. – 2-е изд. – Москва: РИОР: ИНФРА-М, 2012. – 246 с.

3. Зельдович Б.З. Деловое общение. М.: Альфа-пресс, 2007. – 456 с.

4. Казакова О.А. и др. Деловая коммуникация. Учебное пособие / Казакова О.А., Серебренникова А.Н., Филиппова Е.М. – Томск: Изд-во Томского политехнического университета, 2013. – 132 с.

5. Сидоренко Е.В. Тренинг коммуникативной компетентности в деловом взаимодействии. – СПб.: Речь, 2008. – 208 с.: ил.

Занятие 8. Национальные особенности деловых коммуникаций

Вопросы для обсуждения

1. Кросс-культурный менеджмент и деловая коммуникация.

Задание:

2. Приготовьте тезисы выступления о национальных особенностях делового общения в различных странах (страна на выбор). Дайте анализ национальным особенностям делового общения данной страны.

Формат – конференция «Кросс-культурный анализ деловых коммуникаций».

Литература:

1. Введенская Л.А. Деловая риторика: учебное пособие / Л.А. Введенская, Л.Г. Павлова. – 6-е изд., перераб. – М.: КНИРУС, 2012. – 416 с.

2. Прохоров Ю.Е., Стернин И.А. Русские: Коммуникативное поведение. М.: Флинта-Наука, 2007.

3. Сергеева А.В. Русские: стереотипы поведения, традиции, ментальность. М.: Флинта-Наука, 2005.

4. Стернин И.А. О понятии коммуникативного поведения // Kommunikativ-funktionale Sprachbet. rachtung. Halle, 1989. S. 279–282.

Занятие 9. Деловые официальные мероприятия

Вопросы для обсуждения

1. Компьютерная видеоконференцсвязь и ее использование в организации делового общения при подготовке и проведении рекламной компании.

Задание:

1. Деловая игра «Этикетные модели общения»: правила встречи, приветствия и представления деловых партнеров, нормы общения по телефону и т.д. Анализ этикетных моделей общения.

Литература:

1. Остапенко Г.Ф. Технологии эффективной презентации: учебно-методическое пособие / Г.Ф. Остапенко; Пермский национальный исследовательский политехнический университет. – Пермь: Изд-во ПНИПУ, 2012. – 57 с.

2. Асмолова М.Л. Искусство презентаций и ведения переговоров: учебное пособие / М.Л. Асмолова; Академия народного хозяйства при Правительстве Российской Федерации, Факультет инновационно-технологического бизнеса. – 2-е изд. – Москва: РИОР: ИНФРА-М, 2012. – 246 с.

3. Зельдович Б.З. Деловое общение. М.: Альфа-пресс, 2007. – 456 с.

4. Казакова О.А. и др. Деловая коммуникация. Учебное пособие/ Казакова О.А., Серебренникова А.Н., Филиппова Е.М. – Томск: Изд-во Томского политехнического университета, 2013. – 132 с.

5. Панфилова А.П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности. Учебное пособие. Второе издание. Санкт-Петербург: ИВЭСЭП, – 2004. – 495 с.

ВОПРОСЫ К ЗАЧЕТУ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

1. Профессиональные и корпоративные этические кодексы. Этические основы рекламной деятельности.

2. Основные принципы делового общения «сверху-вниз», «по горизонтали».

3. Коммуникативные барьеры, их преодоление. Внешние и внутренние барьеры.

4. Самопрезентация в общении. Социальные ожидания, их роль в деловом общении.

5. Манипуляции и защита от них в деловом взаимодействии.

6. Невербальные средства общения в деловой коммуникации. Проблема интерпретации невербальной информации.

7. Социальная дистанция. Организация пространства общения. Территории и зоны делового общения.

8. Имидж делового человека в контексте невербалики. Контекст делового общения.

9. Переговоры как форма деловой коммуникации (подготовка и проведение, психологический климат).

10. Переговоры – средство разрешения конфликтов. Речевые коммуникации в деловых переговорах.

11. Рекламный текст как вид делового послания. Особенности составления официально-деловых текстов в рекламном бизнесе.

12. Конфликты в деловых отношениях. Стили поведения в конфликтных ситуациях. Предупреждение конфликтов. Средства предотвращения конфликтов и методы кризисного управления (информационный, коммуникативный, социально психологический, организационный).

13. Управленческая и корпоративная этика в условиях конфликта. Современные нормы и эталоны управленческого взаимодействия.

14. Особенности конфликтов с потребителями и заказчиками рекламной продукции.

15. Кросс-культурный менеджмент и деловая коммуникация.

16. Принципы позитивного, продуктивного общения.

17. Правила телефонных разговоров.

18. Дресс-код деловых людей.