

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ОРЕНБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

**Методические рекомендации для
самостоятельной работы обучающихся по дисциплине**

Деловое общение

Направление подготовки (специальность) Экономика

Профиль образовательной программы Финансы и кредит

Форма обучения очная

СОДЕРЖАНИЕ

1.	Организация самостоятельной работы	3
2.	Методические рекомендации по самостоятельному изучению вопросов	4
3.	Методические рекомендации по подготовке к занятиям	4
3.1.	Практическое занятие №1 Методологические основы и понятийный аппарат курса «Деловое общение».	4
3.2.	Практическое занятие №2 Методологические основы и понятийный аппарат курса «Деловое общение».	5
3.3.	Практическое занятие №3 Основные модели личности делового партнера в деловом общении.	5
3.4.	Практическое занятие №4 Конфликтные ситуации в деловом общении и пути их разрешения.	5
3.5.	Практическое занятие №5 Конфликтные ситуации в деловом общении и пути их разрешения.	5
3.6.	Практическое занятие №6 Содержание процесса делового общения	5
3.7.	Практическое занятие №7 Содержание процесса делового общения	5
3.8.	Практическое занятие №8 Содержание процесса делового общения	6
3.9.	Практическое занятие №9 Содержание процесса делового общения	6
3.10.	Практическое занятие №10 Содержание основных видов делового общения.	6
3.11.	Практическое занятие №11 Содержание основных видов делового общения.	6
3.12.	Практическое занятие №12 Порядок и правила проведения деловых переговоров.	6
3.13.	Практическое занятие №13 Порядок и правила проведения деловых переговоров.	6
3.14.	Практическое занятие №14 Служебное общение. Правила служебных взаимоотношений.	7
3.15.	Практическое занятие №15 Служебное общение. Правила служебных взаимоотношений.	7
3.16.	Практическое занятие №16 Служебное общение. Правила служебных взаимоотношений.	7
3.17.	Практическое занятие №17 Эффективность взаимодействия в массовой коммуникации.	7

1. ОРГАНИЗАЦИЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

1.1. Организационно-методические данные дисциплины

№ п.п.	Наименование темы	Общий объем часов по видам самостоятельной работы (из табл. 5.1 РПД)				
		подгото вка курсово го проекта (работы)	подгото вка реферат а/эссе	индиви дуальн ые домашн ие задания (ИДЗ)	самостоятель ное изучение вопросов (СИБ)	подготовка к занятиям (ПкЗ)
1	2	3	4	5	6	7
1	Методологические основы и понятийный аппарат курса «Деловое общение».	-	-	-	3	3
2	Основные модели личности делового партнера в деловом общении.	-	-	-	3	3
3	Конфликтные ситуации в деловом общении и пути их разрешения	-	-	-	3	3
4	Содержание процесса делового общения	-	-	-	3	3
5	Содержание процесса делового общения	-	-	-	3	3
6	Содержание основных видов делового общения.	-	-	-	3	3
7	Порядок и правила проведения деловых переговоров	-	-	-	3	3
8	Служебное общение. Правила служебных взаимоотношений.	-	-	-	3	3
9	Эффективность взаимодействия в массовой коммуникации.	-	-	-	3	3

2. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО САМОСТОЯТЕЛЬНОМУ ИЗУЧЕНИЮ ВОПРОСОВ

2.1. Теоретические предпосылки становления этики деловой коммуникации.

При изучении вопроса необходимо обратить внимание на следующие особенности. Изучить объективную необходимость и факторы формирования этики делового общения.

2.2. Закономерности межличностных отношений.

При изучении вопроса необходимо обратить внимание на следующие особенности. Рассмотреть закономерности формирования межличностных взаимоотношений в деловой коммуникации.

2.3. Психологическая несовместимость как причина конфликта.

При изучении вопроса необходимо обратить внимание на следующие особенности. Рассмотреть особенности психологической структуры личности, характерные для конфликтного поведения.

2.4. Виды и функции коммуникационных каналов.

При изучении вопроса необходимо обратить внимание на следующие особенности. Изучить структуру и функции каналов коммуникации в деловой сфере.

2.5. Коммуникативная культура в деловом общении.

При изучении вопроса необходимо обратить внимание на следующие особенности. Рассмотреть основные характеристики личности делового партнера, формирующие высокий уровень коммуникативной культуры в деловом общении.

2.6. Коммуникативный процесс: производство, мультипликация, распространение, прием, распознавание, использование информации.

При изучении вопроса необходимо обратить внимание на следующие особенности. Рассмотреть структуру коммуникативного процесса.

2.7. Правила конструктивной критики.

При изучении вопроса необходимо обратить внимание на следующие особенности. Рассмотреть приемы и способы конструктивной критики.

2.8. Правила проведения собеседования.

При изучении вопроса необходимо обратить внимание на следующие особенности. Изучить порядок проведения собеседования со стороны интервьюера и правила поведения на собеседовании со стороны соискателя.

2.9. Способы распознавания и нейтрализации манипуляций.

При изучении вопроса необходимо обратить внимание на следующие особенности. Рассмотреть виды манипуляций в деловом общении, способы устранения их.

3. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К ЗАНЯТИЯМ

3.1 Практическое занятие № 1. Методологические основы и понятийный аппарат курса «Деловое общение».

При подготовке к занятию необходимо обратить внимание на следующие моменты.

1. Дать понятие делового общения.
2. Изучить основные термины понятийного аппарата дисциплины.
3. Рассмотреть структуру делового общения.

.

3.2 Практическое занятие №2. Методологические основы и понятийный аппарат курса «Деловое общение».

При подготовке к занятию необходимо обратить внимание на следующие моменты.

1. Изучить предмет науки.
2. Исследовать задачи науки «Деловое общение».

3. Рассмотреть функции науки.

4. Выявить методы изучения предмета дисциплины.

3.3 Практическое занятие № 3. Основные модели личности делового партнера в деловом общении.

При подготовке к занятию необходимо обратить внимание на следующие моменты.

1. Рассмотреть концепции личности в психологической науке.
2. Рассмотреть структуру психики делового партнера.
3. Изучить проявление экстраверсии и интроверсии в деловой коммуникации.
4. Исследовать такие типологии личности: теория темпераментов Гиппократ, соционика.
5. Рассмотреть типологию Юнга, типологию Майерс-Бриггс (МБТИ).

3.4 Практическое занятие № 4. Конфликтные ситуации в деловом общении и пути их разрешения.

При подготовке к занятию необходимо обратить внимание на следующие моменты.

1. Дать понятие конфликта. Исследовать причины возникновения конфликта в деловых отношениях.
2. Дать классификацию конфликтов в бизнесе: внутриличностные, межличностные, между личностью и организацией; горизонтальные, вертикальные, смешанные.
3. Рассмотреть психологическую несовместимость как причину конфликта.

3.5 Практическое занятие № 5. Конфликтные ситуации в деловом общении и пути их разрешения.

При подготовке к занятию необходимо обратить внимание на следующие моменты.

1. Изучить структуру конфликта. Рассмотреть основные стили поведения в конфликтной ситуации (конкуренции или соперничества, сотрудничества, компромисса, приспособления, игнорирования или уклонения).
2. Исследовать правила поведения в условиях делового конфликта.
3. Оценить приемы смягчения и предотвращения конфликтных ситуаций в процессе деловой коммуникации.

3.6 Практическое занятие № 6 Содержание процесса делового общения

При подготовке к занятию необходимо обратить внимание на следующие моменты.

1. Исследовать этапы процесса социального восприятия (восприятие внешнего вида, формирование представления о партнере, интерпретации и прогнозирование поведения, обдумывание собственной стратегии поведения, роль оценки в процессе восприятия).
2. Изучить барьеры межличностного восприятия: ореола, первичности, новизны, проекции, стереотипизации.
3. Рассмотреть механизмы межличностного понимания: эмпатия, идентификация, аттракция, рефлексия, каузальная атрибуция.

3.7 Практическое занятие № 7. Содержание процесса делового общения

При подготовке к занятию необходимо обратить внимание на следующие моменты.

1. Выявить коммуникативные барьеры: избегание, авторитет, непонимание – их сущность и способы преодоления.
2. Рассмотреть вербальные средства коммуникации, их значение.
3. Изучить основные барьеры слушания (прямая позиция, оценивающая позиция, поиск причин, пристрастная позиция, авторитарность).
4. Оценить на практике приемы активного слушания.

3.8 Практическое занятие № 8. Содержание процесса делового общения

При подготовке к занятию необходимо обратить внимание на следующие моменты.

1. Изучить основные приемы логики и теории аргументации, законы построения доказательной аргументации.
2. Оценить невербальное поведение и невербальные средства деловой коммуникации.
3. Рассмотреть мотивы взаимодействия: кооперации, индивидуализма, конкуренции, альтруизма, агрессии, равенства.

3.9 Практическое занятие № 9. Содержание процесса делового общения

При подготовке к занятию необходимо обратить внимание на следующие моменты.

1. Изучить тактики поведения: сотрудничество, противодействие.
2. Рассмотреть тактики поведения: компромисс, уступчивость, избегание.
3. Исследовать классификацию видов взаимодействия на два противоположных типа: кооперации и конкуренции, ориентация на контроль или на понимание.

3.10. Практическое занятие № 10. Содержание основных видов делового общения.

При подготовке к занятию необходимо обратить внимание на следующие моменты.

1. Изучить модель Лассуэла и ее роль для развития теории коммуникации.
2. Исследовать линейные и нелинейные модели коммуникации.
3. Рассмотреть социологические и психологические модели коммуникации.
4. Оценить внутренние коммуникации в организации.

3.11. Практическое занятие № 11. Содержание основных видов делового общения.

При подготовке к занятию необходимо обратить внимание на следующие моменты.

1. Изучить методы воздействия на партнера, завоевания симпатии, формулы логического убеждения, смягчения конфликтных ситуаций и выхода из них (уступка, компромисс, сотрудничество, игнорирование, прямое жесткое требование).
2. Рассмотреть технику аргументации (риторические методы: противоречия, "извлечения выводов", сравнения, "да-но", "бумеранга", видимой поддержки и т.д.; спекулятивные методы: преувеличения, анекдота, ссылки на авторитет, апелляции, дискредитации, искажения).

3.12. Практическое занятие № 12. Порядок и правила проведения деловых переговоров.

1. Рассмотреть классификацию переговоров (по содержанию и целям, охватываемой области, количеству и статусу участников).
2. Изучить организационную подготовку деловых переговоров и составление программы.

3.13. Практическое занятие № 13. Порядок и правила проведения деловых переговоров.

При подготовке к занятию необходимо обратить внимание на следующие моменты.

1. Исследовать порядок разработки стратегии и тактики переговоров, анализ информации, определение позиции, согласование условий, составление "сценария" переговоров, распределение "ролей".
2. Изучить ведение переговоров. Выбор концептуального подхода: конфронтационного (торг) либо партнерского (совместное решение проблемы).
3. Рассмотреть стадии переговорного процесса.

3.14. Практическое занятие № 14. Служебное общение. Правила служебных взаимоотношений.

При подготовке к занятию необходимо обратить внимание на следующие моменты.

1. Дать понятие «трудовой коллектив».
2. Рассмотреть термин «социально-психологический климат»: понятие, структура, модели.

3. Оценить роль руководителя в установлении и поддержании социально-психологического климата коллектива.

3.15. Практическое занятие № 15. Служебное общение. Правила служебных взаимоотношений.

При подготовке к занятию необходимо обратить внимание на следующие моменты.

1. Классифицировать виды деловых бесед. Модель организации деловой беседы.
2. Изучить методику проведения деловых совещаний.
3. Рассмотреть стадии совещания: подготовка, организация и проведение совещания.
4. Изучить типы ведущих и результативность совещания

3.16. Практическое занятие № 16. Служебное общение. Правила служебных взаимоотношений.

При подготовке к занятию необходимо обратить внимание на следующие моменты.

1. Рассмотреть структуру делового письма.
2. Классифицировать характерные типы деловых писем (письмо презентация, письмо-оферта, письмо-запрос, письмо-рекламация и др.).
3. Изучить оформление делового письма с позиции документирования.

3.17. Практическое занятие № 17. Эффективность взаимодействия в массовой коммуникации.

При подготовке к занятию необходимо обратить внимание на следующие моменты.

1. Изучить стиль, структуру, разработку плана деловой коммуникации по телефону.
2. Функциональная и экономическая эффективность использования электронных средств деловой коммуникации.
3. Оценить типы деловых партнеров в самопрезентации (позитивный, респектабельный).
4. Дать характеристику презентации: цели и порядок проведения.
5. Охарактеризовать пресс — конференцию: значение и порядок организации.
6. Изучить формы мероприятий в массовой коммуникации.