

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

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

**Б1.В.ДВ.03.02 Деловое общение**

**Направление подготовки 38.03.01 Экономика**

**Профиль подготовки Экономика предприятий (организаций)**

**Квалификация (степень) выпускника бакалавр**

**Форма обучения очная**

## СОДЕРЖАНИЕ

1.	Организация самостоятельной работы	3
2.	Методические рекомендации по самостояльному 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	инди- видуаль- ные домашн- ие задания (ИДЗ)	самостоите- льное изучение вопросов (СИВ)	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 конфликтогенного 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 и содержание манипулятивных технологий, способы распознавания и нейтрализации манипуляций

## 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 Гиппократа, соционика.
5. Рассмотреть типологию Юнга, типологию Майерс-Бриггс (MBTI).

### **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 партнёре, 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.