

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

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

**Б1.Б.17 Деловые коммуникации**

**Направление подготовки (специальность) 38.03.02 Менеджмент**

**Профиль образовательной программы Производственный менеджмент**

**Форма обучения заочная**

**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 Конфликтные ситуации в деловой коммуникации и пути их разрешения.	4
3.2.	Практическое занятие №2 Служебное общение. Правила служебных взаимоотношений.	5

## 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 «Деловые коммуникации».	-	-	-	4	5
2	Основные модели личности делового партнера в деловой коммуникации.	-	-	-	4	5
3	Конфликтные ситуации в деловой коммуникации и пути их разрешения.	-	-	-	8	5
4	Содержание процесса деловой коммуникации	-	-	-	4	5
5	Содержание процесса деловой коммуникации	-	-	-	4	5
6	Разновидности коммуникаций в организации.	-	-	-	6	5
7	Порядок и правила проведения деловых переговоров	-	-	-	6	6
8	Служебное общение. Правила служебных взаимоотношений	-	-	-	6	5
9	Эффективность взаимодействия в массовой коммуникации.	-	-	-	8	5

## **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. Коммуникативный уровень лидера в массовых коммуникациях.**

При изучении вопроса необходимо обратить внимание на следующие особенности. Рассмотреть характеристики и роль лидера в коммуникационном процессе.

## **3. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К ЗАНЯТИЯМ**

### **3.1 Практическое занятие № 1. 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.
4. Изучить структуру конфликта. Рассмотреть основные стили поведения в конфликтной ситуации (конкуренции или соперничества, сотрудничества, компромисса, приспособления, игнорирования или уклонения).
5. Исследовать правила поведения в условиях делового конфликта.

6. Оценить приемы смягчения и предотвращения конфликтных ситуаций в процессе деловой коммуникации.

**3.2. Практическое занятие № 2. 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
5. Рассмотреть структуру делового письма. Классифицировать характерные типы деловых писем (письмо презентация, письмо-оферта, письмо-запрос, письмо-рекламация и др.).
6. Изучить оформление делового письма с позиции документирования.
7. Дать понятие «трудовой коллектив». Рассмотреть термин «социально-психологический климат»: понятие, структура, модели.
8. Оценить роль руководителя в установлении и поддержании социально-психологического климата коллектива.