

**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) Менеджмент**

**Профиль образовательной программы Управленческий и финансовый учет**

**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 «Деловые коммуникации»	4
3.2.	Практическое занятие №2 Основные модели личности делового партнера в деловой коммуникации.	4
3.3.	Практическое занятие №3 Конфликтные ситуации в деловой коммуникации и пути их разрешения.	5
3.4.	Практическое занятие №4 Содержание процесса деловой коммуникации	5
3.5.	Практическое занятие №5 Содержание процесса деловой коммуникации	5
3.6.	Практическое занятие №6 Содержание основных видов деловой коммуникации.	5
3.7.	Практическое занятие №7 Порядок и правила проведения деловых переговоров	6
3.8	Практическое занятие №8 Служебное общение. Правила служебных взаимоотношений	6

## 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)	самосто- ятель- ное изучение вопросов (СИВ)	подготовка к занятиям (ПкЗ)
1	2	3	4	5	6	7
1	Методологические основы и понятийный аппарат курса «Деловые коммуникации».	-	-	-	4	4
2	Основные модели личности делового партнера в деловой коммуникации.	-	-	-	4	4
3	Конфликтные ситуации в деловой коммуникации и пути их разрешения.	-	-	-	4	4
4	Содержание процесса деловой коммуникации	-	-	-	4	4
5	Содержание процесса деловой коммуникации	-	-	-	4	4
6	Содержание основных видов деловой коммуникации.	-	-	-	4	4
7	Порядок и правила проведения деловых переговоров	-	-	-	4	4
8	Служебное общение. Правила служебных взаимоотношений	-	-	-	4	4
9	Эффективность взаимодействия в массовой коммуникации.	-	-	-	4	4

## **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. Методологические основы и понятийный аппарат курса «Деловые коммуникации».**

При подготовке к занятию необходимо обратить внимание на следующие моменты.

1. Дать понятие деловой коммуникации, ее структура и цели.
2. Изучить предмет и задачи науки «Деловые коммуникации».
3. Определить основные термины понятийного аппарата дисциплины.
4. Рассмотреть функции науки. Методы изучения предмета дисциплины.

### **3.2 Практическое занятие № 2. 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, типологию Юнга, типологию Майерс-Бриггс (MBTI).

### **3.3 Практическое занятие № 3. 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.

### **3.4 Практическое занятие № 4 Содержание процесса деловой коммуникации**

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.

4. Выявить коммуникативные барьеры: избегание, авторитет, непонимание – их сущность и способы преодоления.

5. Рассмотреть вербальные средства коммуникации, их значение.

6. Оценить на практике приемы активного слушания.

### **3.5 Практическое занятие № 5. Содержание процесса деловой коммуникации**

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.

4. Изучить тактики поведения: сотрудничество, противодействие. Рассмотреть тактики поведения: компромисс, уступчивость, избегание.

5. Исследовать классификацию видов взаимодействия на два противоположных типа: кооперации и конкуренции, ориентация на контроль или на понимание.

### **3.6. Практическое занятие № 6. Содержание основных видов деловой коммуникации.**

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.

### **3.7. Практическое занятие №7. 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. Исследовать порядок разработки стратегии и тактики переговоров, анализ информации, определение позиции, согласование условий, составление "сценария" переговоров, распределение "ролей".
4. Изучить ведение переговоров. Выбор концептуального подхода: конфронтационного (торг) либо партнерского (совместное решение проблемы).
5. Изучить методы воздействия на партнера, завоевания симпатии, формулы логического убеждения, смягчения конфликтных ситуаций и выхода из них.
6. 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).

### **3.8. Практическое занятие № 8. 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. Рассмотреть стадии совещания: подготовка, организация и проведение совещания. Изучить типы ведущих и результативность совещания.
3. Рассмотреть функциональную и экономическую эффективность использования электронных средств деловой коммуникации.
4. Изучить цели и порядок проведения презентации.
5. Выявить особенности пресс — конференций: значение и порядок организации. Изучить формы мероприятий в массовой коммуникации.
6. Рассмотреть структуру делового письма. Классифицировать характерные типы деловых писем (письмо презентация, письмо-оferта, письмо-запрос, письмо-рекламация и др.). Изучить оформление делового письма с позиции документирования.
7. Дать понятие «трудовой коллектив». Рассмотреть термин «социально-психологический климат»: понятие, структура, модели. Оценить роль руководителя в установлении и поддержании социально-психологического климата коллектива.