

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

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

Б1.Б.18 Деловые коммуникации

Направление подготовки 38.03.02 Менеджмент

Профиль образовательной программы Маркетинг

Форма обучения очная

Содержание

1 Организация самостоятельной работы	3
1.1 Организационно-методические данные дисциплины	3
2 Методические рекомендации по подготовке к занятиям	4
3 Методические рекомендации по подготовке по изучению отдельных вопросов	10

1. ОРГАНИЗАЦИЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

1.1. Организационно-методические данные дисциплины

№ п.п.	Наименование тем	Общий объем часов по видам самостоятельной работы				
		подгото- вка курсо- вого про- екта (ра- боты)	инди- виду- альны- е домашни- е задания (ИДЗ)	самосто- ятельное изучение вопросов (СИВ)	подго- товка к занятиям (ПкЗ)	проме- жуточ- ная атте- стация
1	2	4	5	6	7	8
1.	Раздел 1 Коммуникация как форма управления организацией.	×	×	8	4	x
1.1.	Тема 1 Введение в предмет. Характеристика курса «Деловые коммуникации»	×	×	1	x	x
1.2	Тема 2 Коммуникации: виды и функции. Специфика деловой коммуникации	×	×	1	1	x
1.3.	Тема 3 Социально-психологические аспекты коммуникации	×	×	1	x	x
1.4	Тема 4 Средства делового общения: вербальные	×	×	1	1	x
1.5.	Тема 5 Средства делового общения: невербальные	×	×	2	1	x
1.6.	Тема 6 Барьеры, возникающие при общении, и способы их преодоления	×	×	2	1	x
2.	Раздел 2 Построение эффективных деловых коммуникаций как основы управленческой деятельности	×	×	10	4	x
2.1.	Тема 7 Деловая беседа как форма деловой коммуникации	×	×	1	x	x
2.2.	Тема 8 Совещание как форма деловой коммуникации и принятия коллективного решения.	×	×	1	x	x
2.3	Тема 9 Деловые переговоры как форма деловой коммуникации	×	×	2	1	x
2.4	Тема 10 Формы письменных деловых коммуникаций	×	×	1	1	x
2.5	Тема 11 Конфликтное взаимодействие в деловой сфере и управленческая этика.	×	×	2	x	x
2.6	Тема 12 Публичное выступление как форма деловой коммуникации	×	×	1	1	x
2.7	Тема 13 Деловой этикет	×	×	2	x	x
2.8.	Тема 14 Итоговая деловая игра.	×	×	2	1	x
3.	Контактная работа	×	×	x	x	2
4.	Самостоятельная работа	×	×	18	8	10
5.	Объем дисциплины в семестре	×	×	18	8	12
6.	Всего по дисциплине	×	×	18	8	12

2. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО САМОСТОЯТЕЛЬНОМУ ИЗУЧЕНИЮ ВОПРОСОВ

Раздел 1. Коммуникация как форма управления организацией.

1. Дайте общую характеристику деловой коммуникации.
2. Обозначьте функции деловой коммуникации.
3. Обозначьте основные этапы становления и развития теории коммуникации.
4. Дайте характеристику линейных и нелинейных моделей коммуникации.
5. Обозначьте основные элементы коммуникативного процесса.
6. В чем особенность коммуникативной стратегии и тактики на разных уровнях деловой коммуникации?
7. Каковы психологические нормы и принципы деловой коммуникации?
8. Как проявляются психологические особенности поведения личности в процессе деловой коммуникации?
9. В чем специфика верbalных коммуникаций?
10. Каковы особенности неверbalных коммуникаций?
11. Что понимают под социальными стереотипами, как они проявляются в деловой коммуникации?
12. В чем сущность ролевого поведения в деловой коммуникации?
13. Назовите ключевые понятия и общие этические принципы деловой коммуникации.
14. Обозначьте национальную специфику делового этикета.

При изучении вопроса необходимо обратить внимание на следующие особенности:

1. Связь дисциплины «Деловые коммуникации» с другими дисциплинами (Социология, Русский язык и культура речи, Информационные технологии в менеджменте, Методы принятия управленческих решений и др.).
2. Использование информации официальных сайтов:
 1. Министерство связи и массовых коммуникаций Российской Федерации (Минкомсвязь России) <http://minsvyaz.ru> и <http://минсвязь.рф>.
 2. ЭБС «Университетская библиотека онлайн» (<http://www.biblioclub.ru>)
 3. ЭБС «Лань» (<http://www.e.lanbook.com>)
 4. Подписные ресурсы «Ивис» (<http://www.ivis.ru>)
 5. Электронная библиотека диссертаций РГБ (<http://diss.rsl.ru>)
 6. Научная электронная библиотека eLibrary (<http://www.elibrary.ru>)
 7. Министерство экономического развития Российской Федерации – <http://www.economy.gov.ru/>
 8. Мировые новости – <http://www.worldwidewnews.com/>

Раздел 2. Построение эффективных деловых коммуникаций как основы управленческой деятельности

1. Каковы основные правила верbalного этикета?
2. Назовите правила неверbalного этикета.
3. Какова этика делового взаимодействия в условиях конфликта?
4. Дайте общую характеристику традиционным и инновационным деловым коммуникациям.
5. В чем специфика деловой беседы?
6. Каковы особенности общения по телефону?
7. Как подготовить и провести деловое совещания?
8. Какова специфика публичного выступления?
9. Что такое презентация?
10. Каковы особенности самопрезентации?

11. Роль общения в формировании имиджа делового человека.
12. Переговоры как разновидность общения.
13. Каковы основные причины возникновения коммуникативных барьеров?
14. Охарактеризуйте основные виды коммуникативных барьеров.
15. Каковы пути преодоления коммуникативных барьеров?
16. Как проявляются межкультурные особенности деловой коммуникации?

При изучении вопроса необходимо обратить внимание на следующие особенности.

1. Связь с ранее изученным материалом.
2. Практические примеры применения, изучаемых методических вопросов построения эффективных деловых коммуникаций как основы управленческой деятельности.

3. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К ЗАНЯТИЯМ

3.1 Практическое занятие 1: Коммуникации: виды и функции. Специфика деловой коммуникации

Вопросы к занятию:

1. Сущность понятия «коммуникация». Основные подходы к определению понятий «общение», «коммуникация», «деловая коммуникация».
2. Каковы основные этапы коммуникационного процесса?
3. По каким критериям можно оценивать эффективность коммуникативного процесса?
4. Назовите виды общения. Какова специфика каждого из них?
5. Что представляют собой межличностные деловые коммуникации? Раскройте их сущность и структуру.

6. Расскажите об основных задачах, условиях и функциях делового общения. Какова роль обратной связи в деловом общении?
7. Раскройте сущность методов управления общением.
8. В каких формах осуществляется деловое общение?
9. В чем сущность коммуникативной, перспективной и интерактивной сторон общения?

При подготовке к занятию необходимо обратить внимание на следующие моменты:

1. Коммуникация как основа всех видов человеческой деятельности.
2. Деловые коммуникации как приоритетная социально-психологическая проблема.
3. Общение как взаимодействие между руководителем и подчиненным.

3.2 Практическое занятие 2: Средства делового общения: вербальные

Вопросы к занятию:

1. Что такое верbalное общение?
2. Каковы функции языка в общении?
3. Каковы основные признаки официально-делового стиля речи?
4. Что, на ваш взгляд, означает умение слушать? Что дает людям умение слушать?
5. Каковы трудности эффективного слушания? Каковы внешние помехи слушания?
6. Как преодолеть крайности мужского и женского стилей слушания?
7. В чем особенности направленного, критического слушания?
8. Какова специфика эмпатического слушания?
9. В чем особенность нерефлексивного слушания?
10. Как часто в разговоре с друзьями вы используете приемы рефлексивного слушания? Раскройте содержание каждого приема.

11. Зачем нужна положительная установка по отношению к неприятному собеседнику?
12. Каковы ее виды и способы осуществления «Обратной связи»?

При подготовке к занятию необходимо обратить внимание на следующие моменты:

1. Почему эффективность общения связывают с коммуникативной стороной?
2. Барьеры взаимодействия: мотивационный барьер, барьер некомпетентности, этический барьер, барьер стилей общения, эстетический барьер, социальный барьер, барьер установки.
3. Что означает «правильно сформулировать вопрос»?

3.3 Практическое занятие 3: Средства делового общения: невербальные

Вопросы к занятию:

1. Можно ли воздействовать без слов?
2. Как может наш «безмолвный язык» регулировать наши отношения с окружающими?
3. Что значит культура контакта?
4. Естественность и маскировка: «быть или казаться»?
5. Надо ли стараться быть «понятным»?
6. Должен ли человек контролировать свое невербальное поведение в общении?
7. Управлять своим невербальным поведением – не значит ли это отказ от естественности?

При подготовке к занятию необходимо обратить внимание на следующие моменты:

1. Изучить систему неверbalного общения.
2. Овладение навыками межличностного восприятия.

3.4 Практическое занятие 4: Барьеры, возникающие при общении, и способы их преодоления

Вопросы к занятию:

1. Какие коммуникативные барьеры вам известны?
2. Барьеры, непреодолимые для партнера по общению.
3. Как преодолеть барьеры в общении?
4. Механизмы восприятия и понимания делового партнера (эмпатия, рефлексия, идентификация, стереотипизация, индивидуализация).
5. Основные каналы восприятия (визуальный, аудиальный, кинетический).
6. Формирование первого впечатления, фильтры восприятия.
7. Что такое стереотип и каково его значение в профессиональной деятельности?
8. Что входит в понятие «перцептивная сторона общения»?

При подготовке к занятию необходимо обратить внимание на следующие моменты:

1. Ознакомиться с барьерами, препятствующими успешному профессиональному общению.
2. Коммуникативные барьеры: семантический барьер, логический барьер, фонетический барьер.
3. Барьер модальностей (приоритетных каналов восприятия), барьер характера, невежливость.

3.5 Практическое занятие 5: Деловые переговоры как форма деловой коммуникации

Вопросы к занятию:

1. В каких случаях применяется метод деловых переговоров?
2. Какие требования предъявляются к специалистам, ведущим переговоры?
3. Каковы преимущества, когда переговоры ведет один человек?
4. Каковы преимущества, когда переговоры ведет команда?
5. Как выбрать наиболее эффективную стратегию переговоров применительно к конкретной ситуации?
6. Как на основании избранной стратегии проработать аргументацию своей позиции? Как усилить собственную позицию в процессе переговоров?
7. Что такое тактика ведения переговоров?
8. Какие некорректные тактические приемы используются деловыми партнерами на переговорах?
9. Подготовьте список вопросов для анализа результатов переговоров.

При подготовке к занятию необходимо обратить внимание на следующие моменты:

1. В деловом разговоре, при переговорах важно учесть психологический склад, внутренний мир, темперамент, настроение собеседника. Начиная беседу, вы должны разработать ее модель.

2. Что нужно знать, чтобы контролировать дискуссию.

3.6 Практическое занятие 6: Формы письменных деловых коммуникаций

Вопросы к занятию:

1. Определите тип приведенных ниже писем (извещение, подтверждение, напоминание, просьба, ответ, сопроводительное письмо). Ответ обоснуйте.

2. Составьте, соблюдая все правила оформления реквизитов документа: а) письмо-извещение с выражением готовности к сотрудничеству в организации выставки-ярмарки; б) письмо-извинение (ситуация и повод – на ваше усмотрение).

3. Составьте деловое письмо приносящее «Чудодейственный» результат (Д. Карнеги).

4. Составьте текст информационного письма, которое вы можете разослать потенциальным участникам бизнес-презентации (тема презентации по выбору студента).

При подготовке к занятию необходимо обратить внимание на следующие моменты:

1. Продемонстрировать основные умения написания деловой корреспонденции.

2. Знать реквизиты документов.

3.7 Практическое занятие 7: Публичное выступление как форма деловой коммуникации

Вопросы к занятию:

Форма проведения: презентации студентов на заданную тему.

Ситуации для презентации:

1. На предприятии формально относятся к организации труда. Потери рабочего времени практически не снижаются. За полгода из-за прогулов, опозданий и по другим причинам потеряны сотни человеко-дней. Много рабочего времени теряется из-за простое оборудования. Многие опоздания происходят из-за плохой работы городского транспорта. Неудивительно, что на предприятии большой процент брака. Ваше выступление перед рабочими с предложениями и требованиями по устранению недостатков.

2. Ваша компания уже несколько лет довольно успешно работает, но имидж ее еще не сформирован. Вы выступаете на совете директоров с программой социальной политики компании и создания условий для более дружелюбного отношения населения к вашей компании.

3. На вашем предприятии расширили производство. В настоящее время предприятие выпускает больше продукции, чем поступило заявок от дистрибуторов. Склады предприятия забиты. Вы выступаете с предложением по реализации скопившейся продукции и недопущению подобной ситуации впредь.

4. К декану факультета пришли студенты, выражающие недовольство сбоями в расписании и неудовлетворительным (по их мнению) преподаванием ряда предметов. Их требование: по одному из профилирующих предметов, который из-за болезни преподавателя дается ускоренным темпом, заменить экзамен на зачет. Ваше выступление в качестве декана перед студенческой аудиторией, объясняющее положение дел и необходимость проведения экзамена. Ваши предложения по помощи студентам в освоении злополучного предмета.

При подготовке к занятию необходимо обратить внимание на следующие моменты:

1. Обязательного соотнесения теоретических вопросов с конкретным языковым материалом.
2. Знать принципы публичного выступления и презентации.
3. Особое внимание необходимо обратить на содержание основных положений и выводов, объяснение явлений и фактов.

3.8 Практическое занятие 8: Итоговая деловая игра. «Прием на работу. Собеседование».

Вопросы к занятию:

1. Структура деловой беседы.
2. Основные этапы ведения беседы.
3. Приемы начала беседы.
4. Особенности телефонного разговора. Исходящие и входящие звонки.
5. Правила ведения делового разговора.

Организация деловой игры включает в себя ряд аспектов:

- 1) подготовка игры;
- 2) формирование игровой группы;
- 3) руководство игрой, контроль за ее процессом;
- 4) подведение итогов и оценка результатов.

При подготовке к занятию необходимо обратить внимание на следующие моменты:

1. Подготовка к деловой игре включает групповую и самостоятельную работу студентов.
2. Знать принципы проведения деловой беседы