

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

Кафедра «Управление персоналом и психология»

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

Б1.В.ДВ.06.01 Деловые коммуникации
(код и наименование дисциплины в соответствии с РУП)

**Направление подготовки – 38.03.04 «Государственное и муниципальное
управление»**

Профиль подготовки – «Государственная и муниципальная служба»

Форма обучения: очная

Оренбург 2015 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Организация самостоятельной работы	3
2. Методические рекомендации по подготовке реферата.....	4
2.1 Темы рефератов.....	
2.2 Структура реферата.....	
2.3 Требования по оформлению реферата.....	
2.4 Критерии оценки реферата.....	
3. Методические рекомендации по самостоятельному изучению вопросов.	
4. Методические рекомендации по подготовке к занятиям	
4.1 Семинарское занятие № 1 на тему «Общение как механизм формирования отношений».....	
4.2 Семинарское занятие № 2 на тему «Деловая коммуникация как разновидность специализированной коммуникации».....	
4.3 Семинарское занятие № 3 на тему «Коммуникация как элемент управленческой деятельности»	
4.4 Семинарское занятие № 4 на тему «Роль личностной эффективности в деловой коммуникации».....	
4.5 Семинарское занятие № 5 на тему «Коммуникационные средства общения»	
4.6 Семинарское занятие № 6 на тему ««Формы деловой коммуникации»	
4.7 Семинарское занятие № 7 на тему «Стратегии и тактики деловых коммуникаций».....	
4.8 Семинарское занятие № 8 – 9 на тему «Письменные формы деловых взаимодействий».....	
5 Приложения.....	

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)				
		подготовка курсового проекта (работы)	подготовка реферата/эссе	индивидуальные домашние задания (ИДЗ)	самостоятельное изучение вопросов (СИБ)	подготовка к занятиям (ПкЗ)
1	2	3	4	5	6	7
1.	Раздел 1 Общение как механизм формирования отношений в деловых коммуникациях	-	3	-	4	4
1.1	Тема 1 Введение в дисциплину «Деловые коммуникации»	-	1	-	2	2
1.2	Тема 2 Основы делового общения	-	1	-	1	1
1.3	Тема 3 Деловая коммуникация как разновидность специализированной коммуникации	-	1	-	1	1
2	Раздел 2 Этикет и формы деловой коммуникации		2	-	4	4
2.1	Тема 4 Коммуникация как элемент управленческой деятельности	-	1	-	2	2
2.2	Тема 5 Роль личностной эффективности в деловой коммуникации	-	1	-	2	2
3	Раздел 3 Средства делового взаимодействия	-	2	-	2	2
3.1	Тема 6 Психолингвистические аспекты деловой коммуникации		1	-	1	1
3.2	Тема 7 Формы делового взаимодействия		1	-	1	1
4	Раздел 4 Деловая коммуникация и практическая деятельность	-	3	-	4	4
4.1.	Тема 8 Устные и письменные стратегии деловой коммуникации		1	-	2	2
4.2	Тема 9 Деловое общение: виды, правила, этапы.		1	-	1	1
4.3	Тема 10 Письменные формы деловых взаимодействий		1	-	1	1
5.	Всего в семестре		10	-	14	14
6.	Итого	-	10	-	14	14

2. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ РЕФЕРАТА

Темы рефератов

1. Развитие представлений об общении как специфическом виде деятельности.
2. Основные отличия общения от предметной деятельности.
3. Место общения в ряду других социально-психологических явлений. Общение и отношения.
4. Подход к общению как к творческой деятельности.
5. Критерия выделения этапов общения.
6. Объективные критерии классификации видов общения.
7. Социально-психологические критерии выделения видов общения.
8. Функции общения.
9. Аналитические модели межличностного общения.
10. Характеристики примитивного вида общения.
11. Характеристики манипулятивного вида общения.
12. Характеристики делового общения.
13. Характеристики личностного духовного общения.
14. Особенности личностного подхода к общению.
15. Потребности, мотивы и направленность личности в общении.
16. Социальные способности личности и деловое общение.
17. Стили общения.
18. Роль личностных характеристик в протекании общения.
19. Специфические характеристики коммуникации в общении.
20. Речевое воздействие и типы включения в сознание реципиента.

2.2 Структура реферата:

- Титульный лист (Приложение 1).
- Содержание (Приложение 2).
- Введение (отметить актуальность данной темы).

Под **актуальностью** понимается значимость, обозначенной темы для управления персоналом в целом и исследуемой организации в частности.

- Основная часть реферата:

- 1 вопрос теоретический
- 2 вопрос теоретический
- 3 вопрос теоретический
- 4 вопрос практический (на примере организации);

- а) название организации,
- б) форма собственности организации,
- в) направление деятельности организации,
- г) численность персонала,

отразить, как рассмотренные в теоретической части вопросы проявляют себя в данной организации.

- Заключение (собственный анализ и самостоятельный вывод).
- Список использованных источников и литературы.
- Приложения (при наличии).

Реферат должен быть грамотно оформлен, страницы пронумерованы, соблюдена структура письменной работы и *последовательность заданий*; должны быть методически верно оформлены список использованных источников и литературы, ссылки на цитируемые источники. Успешное выполнение реферативной работы учитывается при накоплении баллов. Объем работы **10 – 15** страниц печатного текста формата А 4.

2.3 Требования по оформлению реферата

Поля: сверху и снизу – 2 см, слева – 3 см, справа – 1 см,

Абзацный отступ: 1,25 см.

Шрифт: Times New Roman, кегль 12.

Междустрочный интервал: 1,15.

Ссылки в реферате оформляются в [квадратной скобке] в середине или в конце предложения. Первая цифра указывает на номер источника в общем списке литературы, вторая – на конкретную страницу откуда взята цитата, статистические данные и пр., например, [21, с. 11], если необходимо сослаться на несколько источников, в квадратной скобке каждая ссылка отделяется точкой с запятой, например, [4, с. 16 – 17; 8, с. 26].

Список использованных источников и литературы оформляется (обратите внимание) в **алфавитном** порядке (ниже для наглядности отдельно рассмотрены примеры для академических изданий (учебников, учебных пособий), периодических (журналов и газет), материалов электронного ресурса).

Образцы оформления:

Учебники, учебные пособия

Один автор

Кузнецов И.Н., Деловое общение: уч. пос. / И.Н. Кузнецов. – М.: Издательство: Дашков и К, 2011. – 154 с.

Два автора и более

Макаров Б.В., Деловой этикет: уч. пос. / Б.В. Макаров, А.В. Непогода. – М.: Феникс, 2010. – 148с.

Без автора

Организационная культура: учебное пособие / под ред. П.Д. Спивака. – М.: Маркетинг, 2012. – 135 с.

Периодические издания

Один автор

Чукаева У.А. Корпоративная культура и публичных отношений (PR) в организациях / У.А. Чукаева // Социологические исследования. – 2010. – № 8. – С. 74 – 78.

Два автора и более

Магура М. Секреты мотивации или мотивация без секретов / М. Магура, М. Курбатова // Управление персоналом. – 2007. – № 13 – 14. – С. 167 – 168.

Без автора

Обучили! Как измерить результат // Управление персоналом. – 2007. – № 2. – С. 32 – 34.

Электронный ресурс

Черных Е.А. Корпоративная и организационная культура – синонимы или разные понятия? / Е.А. Черных // Электронный ресурс [текст] – Режим доступа. – URL: <http://www.corpculture.ru/content/korporativnaya-i-organizatsionnaya-kultura-sinonimy-ili-raznye-ponyatiya>.

2.4 Критерии оценки реферата:

- *правильность и аккуратность оформления*
- грамотность и культура изложения (орфографическая, пунктуационная, стилистическая), владение терминологией;
- методически грамотное оформление ссылки и списка использованных источников и литературы;
- соблюдение требований к объёму реферата.
- *актуальность темы*
- новизна рассматриваемого материала (публикации последних двух лет);
- умение работать с аналитической литературой, систематизировать и структурировать материал;
- самостоятельность оценок и суждений.
- *соответствие содержания работы выбранной теме*

- соответствие содержания заявленной теме реферата;
- полнота и глубина знаний по теме.
- *степень самостоятельности автора при освещении темы*
- умение обобщать, сопоставлять различные точки зрения, делать выводы.
- *иллюстрация теоретического материала на примере конкретной организации / учреждения.*

3. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО САМОСТОЯТЕЛЬНОМУ ИЗУЧЕНИЮ ВОПРОСОВ

3.1 Раздел 1 Общение как механизм формирования отношений в деловых коммуникациях

3.1.1 Тема 2 Основы делового общения

При изучении вопроса необходимо обратить внимание на следующие особенности.

Общение в процессе социализации человека. Диалогичность как сущностная черта общения. Субъект и объект общения.

3.1.2 Тема 3 Деловая коммуникация как разновидность специализированной коммуникации

Влияние организационной структуры предприятия на характер деловых отношений. Проблема совместимости и сработанности в группе. Проблема коммуникативной компетентности делового человека

3.2 Раздел 2 Этикет и формы деловой коммуникации

3.2.1 Коммуникация как элемент управленческой деятельности

При изучении вопроса необходимо обратить внимание на следующие особенности.

Репрезентативные системы. Феномен ролевого конфликта. Социальные установки.

3.2.2 Роль личностной эффективности в деловой коммуникации

При изучении вопроса необходимо обратить внимание на следующие особенности.

Феномен «обмена значимыми личностными качествами» в общении

3.3 Раздел 3 Средства делового взаимодействия

3.3.1 Психолингвистические аспекты деловой коммуникации

При изучении вопроса необходимо обратить внимание на следующие особенности.

Типы приема и передачи информации. Структура речевого воздействия. Язык невербального общения. Визуальный контакт

3.3.2 Формы делового взаимодействия

Деловая полемика, правила ее проведения.

3.4 Раздел 4 Деловая коммуникация и практическая деятельность

3.4.1 Устные и письменные стратегии деловой коммуникации

При изучении вопроса необходимо обратить внимание на следующие особенности.

Переговоры как позиционный торг. Подготовка к переговорам: тактика и стратегия. Деловые письма: соглашения, запросы, сопроводительные письма, письма-регламентивы.

3.4.2 Деловое общение: виды, правила, этапы

При изучении вопроса необходимо обратить внимание на следующие особенности.

Деловые приемы, их коммуникативный смысл. Межкультурные особенности деловых контактов.

3.4.3 Письменные формы деловых взаимодействий

При изучении вопроса необходимо обратить внимание на следующие особенности.

Служебные записки для внутренней коммуникации: распоряжения, благодарности, напоминания, просьбы, проведение мероприятий

3.4.4 Устные и письменные стратегии деловой коммуникации переговоры

Переговоры как позиционный торг. Подготовка к переговорам: тактика и стратегия. Деловые письма: соглашения, запросы, сопроводительные письма, письма-регламентивы.

4. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К ЗАНЯТИЯМ

4.1 Семинарское занятие № 1 на тему «Общение как механизм формирования отношений»

При подготовке к занятию необходимо обратить внимание на следующие моменты.

Место и роль общения в системе человеческих потребностей. Общение и деятельность, их взаимосвязь. Типологии и уровни общения. Характеристики делового общения .

Основные понятия темы: предметно-целевое содержание коммуникации, формально-ролевые принципы взаимодействия, коммуникативный контроль, формальные, конвенциональные, эмоциональные и ситуативные ограничения.

4.2 Семинарское занятие № 2 на тему «Деловое общение как обмен информацией»

При подготовке к занятию необходимо обратить внимание на следующие моменты.

Общение как взаимодействие деловых партнеров. Обратная связь, проблема ее эффективности. Стили взаимодействия партнеров в деловой коммуникации: продуктивный, подавляющий, дистанционный, прагматический, популистский, дружеский и т.д. Эталоны и стереотипы восприятия.

Основные понятия темы: коммуникативные барьеры, деловые партнеры.

4.3 Семинарское занятие № 3 на тему «Коммуникация как элемент управленческой деятельности»

При подготовке к занятию необходимо обратить внимание на следующие моменты.

Условия и способы понимания людьми друг друга. Предотвращение информационных потерь при вербальном общении государственных и муниципальных служащих. Проявления индивидуально-психологических особенностей государственных и муниципальных служащих в процессе делового общения.

Основные понятия темы: информационные потери, индивидуально-психологические особенности.

4.4 Семинарское занятие № 4 на тему «Роль личностной эффективности в деловой коммуникации»

При подготовке к занятию необходимо обратить внимание на следующие моменты.

Развитие индивидуальной техники активного слушания. Взаимодействие, коммуникативная компетентность, конформизм, рефлексия, стереотипы. Ролевое поведение в деловом общении.

Основные понятия темы: рефлексия, техники активного слушания.

4.5 Семинарское занятие № 5 на тему «Коммуникационные средства общения»

При подготовке к занятию необходимо обратить внимание на следующие моменты.

Модель коммуникативного процесса. Условия эффективного речевого воздействия.

Сознательное и подсознательное в невербалике человека. Функции невербалики: дополнение речи, замещение речи, репрезентация эмоциональных состояний.

Основные понятия темы: Кодификация и декодификация информации в процессе общения.

4.6 Семинарское занятие № 6 на тему «Формы деловой коммуникации»

При подготовке к занятию необходимо обратить внимание на следующие моменты.

Классификации деловых бесед. Подготовка и проведение деловых совещаний. Публичное выступление в системе деловых коммуникаций. Пресс-конференция, презентация. Культура делового спора.

Основные понятия темы: деловая беседа, деловое совещание, пресс-конференция.

4.7 Семинарское занятие № 7 на тему «Стратегии и тактики деловых коммуникаций»

При подготовке к занятию необходимо обратить внимание на следующие моменты.

Техники и схема слушания: поддержка, уяснение, комментирование. Пассивное, активное и эмфатическое слушание. Правила аргументации в деловом общении. Уловки-манипуляции: организационные, психологические и логические. Методы и приемы ведения переговоров.

Основные понятия темы: стратегия, тактика деловых переговоров, позиционный торг, принципиальные переговоры.

4.8 Семинарское занятие № 8 на тему «Письменные формы деловых взаимодействий»

При подготовке к занятию необходимо обратить внимание на следующие моменты.

Язык служебных документов. Виды деловых писем: соглашения, запросы, сопроводительные письма, письма-регламентивы. Служебные записки для внутренней коммуникации: распоряжения, благодарности, напоминания, просьбы, проведение мероприятий. Правила оформления деловых посланий.

Основные понятия темы: приказ, протокол, решение, договор, деловые письма.