

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна
Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского
федерального университета
Дата подписания: 25.08.2023 10:33:47
Уникальный программный ключ:
d74ce93cd40e39275c3ba2f58486412a1c8ef96f

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Пятигорский институт (филиал) СКФУ

Методические указания
по выполнению практических работ
по дисциплине «ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ»
для студентов направления подготовки /специальности
38.03.02 «Менеджмент», направленность (профиль) «Управление бизнесом»
шифр и наименование направления подготовки

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна
Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

Пятигорск
2022

СОДЕРЖАНИЕ

Тема 1. Характеристики делового общения.....	4
Практическое занятие № 1-2.....	4
Тема 2. Управление деловым общением.....	5
Практическое занятие № 3-4.....	5
Тема 3. Вербальная и невербальная коммуникация.....	6
Практическое занятие № 5-6.....	Ошибка! Закладка не определена.
Тема 4. Коммуникативные стили в управлении.....	7
Практическое занятие № 7-8.....	7
Тема 5. Коммуникативная компетентность специалиста.....	8
Практическое занятие № 9-10.....	8
Тема 6. Инструментарий подготовки деловой коммуникации	9
Практическое занятие № 11-13.....	9
Тема 7. Конфликт в деловой коммуникации.....	10
Практическое занятие № 14-16.....	10
Тема 8. Национальные особенности деловых коммуникаций.....	11
Практическое занятие № 17-18.....	11
Рекомендуемая литература	Ошибка! Закладка не определена.

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

ВВЕДЕНИЕ

Целью освоения дисциплины «Деловые коммуникации» является формирование системы знаний, умений, навыков в области делового общения, изучение теории и практики деловых коммуникаций в организациях на основе рациональных, научно обоснованных принципов и методов их совершенствования.

Задачами освоения дисциплины «Деловые коммуникации» являются: получение представления о деловой коммуникации и ее формах, научиться понимать значение приемов общения для эффективного делового взаимодействия, научиться владеть элементарными навыками ведения деловой беседы и анализа деловых ситуаций.

Дисциплина Деловые коммуникации организации входит вариативную часть дисциплин по выбору ОП ВО подготовки бакалавра направления 38.03.02 Менеджмент (профиль: Управление бизнесом) и реализуется в 6 семестре.

Дисциплина «Деловые коммуникации» направлена на развитие коммуникативной компетентности профессионалов любого уровня и направления деятельности.

Объектом изучения данной дисциплины является процесс коммуникации (обмена информацией, знаниями, интеллектуальной собственностью).

Предметом изучения дисциплины являются теоретические и практические основы делового общения.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

РАЗДЕЛ 1. КОММУНИКАЦИЯ И ОБЩЕНИЕ КАК КЛЮЧЕВЫЕ КАТЕГОРИИ КОММУНИКАЦИИ

Практическое занятие № 1-2

Тема 1. Характеристики делового общения.

Цель: формирование представления о деловом общении.

Организационная форма: собеседование

Знания и умения, приобретаемые студентом в результате освоения темы:

Студент будет знать:

- сущность делового общения;
- сущность и структуру делового общения;
- характеристику делового общения и его компоненты.

Студент будет уметь:

управлять деловым общением;

- проводить деловые совещания
- проводить деловые переговоры, деловые беседы

Формируемые компетенции: ПК-2, ПК-8.

Актуальность темы: Профессиональная коммуникация является необходимой частью человеческой жизни, важнейшим видом отношений с другими людьми, а также в структуре менеджмента. Вечным и одним из главных регуляторов этих отношений выступают этические нормы, в которых выражены наши представления о добре и зле, справедливости и несправедливости, правильности и неправильности поступков людей. И общаясь в деловом сотрудничестве со своими подчинёнными, начальником или коллегами, каждый, так или иначе, сознательно или стихийно опирается на эти представления.

Теоретическая часть

Понятие общения. Философское осмысление феномена общения в истории человеческой мысли. Проблема общения в западной культуре XX века.

Вопросы для собеседования:

Базовый уровень	Повышенный уровень
1. Формы общения.	1. Порядок представления и знакомств.
2. Коммуникации в менеджменте.	2. Личное и официальное знакомство.
3. Менеджер как информационно-коммуникативный центр.	3. Визитная карточка.
4. Понятие, сущность делового общения.	4. Формы речевого и невербального представления.
5. Правила делового разговора.	5. Оформление визитной карточки и представление.

Работа с литературой:

Рекомендуемые источники информации (№ источника)			
Основная	Дополнительная	Методическая	Интернет-ресурсы
1-2	1,2	1-3	1-4

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

Практическое занятие № 3-4

Тема 2. Управление деловым общением.

Цель: формирование представления об управлении деловым общением.

Организационная форма: собеседование.

Знания и умения, приобретаемые студентом в результате освоения темы:

Студент будет знать:

- навыки делового общения, формы деловой коммуникации;
- культуру деловой дискуссии, дистанционное общение;
- основы коммуникационного процесса в компании

Студент будет уметь:

- разбираться в стратегиях делового взаимодействия;
- применять полученные навыки для подготовки и проведения деловых переговоров и встреч;
- грамотно вести прием посетителей и телефонные переговоры.

Формируемые компетенции: ПК-2, ПК-8.

Актуальность темы:

Управление общением — это многообразные формы и методы управления взаимодействием людей. В процессе делового общения происходит восприятие людьми каких-то сведений, настроений, распространение или пресечение слухов, поддержка или развенчание источника информации. Вполне понятно, что все деловые люди должны владеть техникой живого контакта, как на индивидуальном, так и на коллективном уровне, а также уметь обращаться со словом. Все это невозможно осуществить без коммуникативной техники общения, степень владения которой является самым главным критерием профессиональной пригодности работника.

Теоретическая часть

Общение, его сущность, структура, виды и функции. Функции делового общения. Принципы делового общения. Приемы, стимулирующие общение и создание доверительных отношений. Виды делового общения. Стили делового общения.

Вопросы для собеседования:

Базовый уровень	Повышенный уровень
1. Формы управленческого общения. 2. Внешний коммуникационный поток. 3. Структура и средства общения. 4. Роль информации в менеджменте.	1. Характеристики информации в менеджменте. 2. Современные тенденции в служебном этикете за рубежом. 3. Этапы организации коммуникативного потока. 4. Модели коммуникационных сетей.

Работа с литературой:

Рекомендуемые источники информации (№ источника)			
Основная	Дополнительная	Методическая	Интернет-ресурсы
1-2	1,2	1-3	1-4

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

РАЗДЕЛ 2. СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ДЕЛОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ.

Практическое занятие № 5-6

Тема 3. Вербальная и невербальная коммуникация.

Цель: формирование представления о вербальной и невербальной коммуникации.

Организационная форма: собеседование.

Знания и умения, приобретаемые студентом в результате освоения темы:

Студент будет знать:

- сущность, понятие вербальной и невербальной коммуникации;
- сущность, показатели, виды вербальной и невербальной коммуникации;
- основы речевой, логической и психологической и невербальной культуры делового общения.

Студент будет уметь:

- анализировать проведенную деловую встречу и разговор с целью критической оценки своего поведения и учета совершенных ошибок;
- применять полученные навыки для подготовки и проведения деловых переговоров и встреч.

Формируемые компетенции: ПК-2, ПК-8.

Актуальность темы: Следует выделить два основных вида коммуникации. В человеческом обществе коммуникация может осуществляться как вербальными, так и невербальными средствами. Вербальная коммуникация для человека является основным и универсальным способом общения. Любой другой способ взаимодействия может быть выражен средствами языка. Впрочем, как уже говорилось, средствами языка может быть выражено все. А коммуникативная функция, как уже упоминалось в предыдущих главах, является одной из важнейших функций языка.

Теоретическая часть. Вербальное общение (речь) как универсальная знаковая система человеческой коммуникации. Модель коммуникативного процесса. Невербальные средства общения и их функции: дополнение речи, замещение речи, репрезентация эмоциональных состояний. Сознательное и бессознательное в невербальном поведении. Проблема интерпретации невербальной информации.

Вопросы для собеседования:

Базовый уровень	Повышенный уровень
1. Жесты в коммуникациях. 2. Виды жестов. 3. Жесты, отражающие внутреннее состояние собеседника.	1. Проксематика. 2. Голос в невербальных коммуникациях. 3. Интерпретация человеческого голоса.

Работа с литературой:

Рекомендуемые источники информации (№ источника)			
Основная	Дополнительная	Методическая	Интернет-ресурсы
1-2	1,2	1-3	1-4

Практическое занятие № 7-8

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН Тема 4. ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6 Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022
--

Тема 4. Коммуникативные стили в управлении.

Цель: формирование представления о коммуникативных стилях в управлении.

Организационная форма: собеседование.

Знания и умения, приобретаемые студентом в результате освоения темы:**Студент будет знать:**

- сущность, понятие о коммуникативных стилях в управлении;
- сущность, виды коммуникативных стилей в управлении;
- навыки для подготовки и проведения деловых переговоров и встреч.

Студент будет уметь:

- применять полученные навыки для подготовки и проведения деловых переговоров и встреч;
- грамотно вести прием посетителей и телефонные переговоры.

Формируемые компетенции: ПК-2, ПК-8.

Актуальность темы: Стил ь коммуникации – это индивидуальный набор форм, методов и средств воздействия на получателя информации; способ построения индивидом коммуникационных отношений. Для руководства организаций очень важно знать стили коммуникаций (знаешь стили – знаешь, чего ожидать). В основе стилей лежат открытость в коммуникации (насколько можно открыться для других, чтобы получить ответную реакцию) и адекватность обратной связи (насколько можно открыться людям, чтобы поделиться своими мыслями).

Теоретическая часть. Уловки в коммуникациях. Манипулятивные уловки. Типы манипуляторов. Правила реагирования на манипуляторов. Приемы контрманипуляции.

Вопросы для собеседования:

Базовый уровень	Повышенный уровень
1. Понятие, сущность коммуникативного стиля в управлении.	1. Манипулятивный уровень общения.
2. Информационное обеспечение процесса управления коммуникациями.	2. Игровой уровень общения.
3. Стандартизированный уровень общения.	3. Деловой уровень общения.

Работа с литературой:

Рекомендуемые источники информации (№ источника)			
Основная	Дополнительная	Методическая	Интернет-ресурсы
1-2	1,2	1-3	1-4

Практическое занятие № 9-10**Тема 5. Коммуникативная компетентность специалиста.**

Цель: формирование представления о коммуникативной компетентности специалиста.

Организационная форма: собеседование.

Знания и умения, приобретаемые студентом в результате освоения темы:**Студент будет знать:**

- сущность, понятие коммуникативной компетентности специалиста;
- формы, виды коммуникативной компетентности специалиста;
- психологические приемы влияния на партнера и способы защиты от манипуляций в деловых коммуникациях.

Студент будет уметь:

- учитывать психологические аспекты при представлении информации;
- вести деловые переговоры, совещания; анализировать личность

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6.

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

Актуальность темы: Коммуникативная компетентность — это владение сложными коммуникативными навыками и умениями, формирование адекватных умений в новых социальных структурах, знание культурных норм и ограничений в общении, знание обычаев, традиций, этикета в сфере общения, соблюдение приличий, воспитанность, ориентация в коммуникативных средствах, присущих национальному, сословному менталитету и выражающихся в рамках данной профессии.

Теоретическая часть. Понятие, сущность коммуникативно компетентности специалиста. Приемы деловой переписки. Стандартные фразы для разных случаев в деловой переписки.. Организация переговорного процесса. Рассадка работников и гостей. Техника проведения совещаний.

Темы презентационных проектов:

Базовый уровень	Повышенный уровень
1. Структура коммуникативной компетентности личности. 2. Коммуникативная культура специалиста.	1. Коммуникативный потенциал специалиста. 2. Коммуникативный резерв специалиста.

Работа с литературой:

Рекомендуемые источники информации (№ источника)			
Основная	Дополнительная	Методическая	Интернет-ресурсы
1-2	1,2	1-3	1-4

Практическое занятие № 11-13

Тема 6. Инструментарий подготовки деловой коммуникации.

Организационная форма: защита презентационных проектов.

Цель: формирование представления об инструментарии подготовки деловой коммуникации.

Знания и умения, приобретаемые студентом в результате освоения темы:

Студент будет знать:

- сущность, понятие инструментария подготовки деловой коммуникации;
- формы, виды инструментария подготовки деловой коммуникации;
- психологические приемы влияния на партнера и способы защиты от манипуляций в деловых коммуникациях.

Студент будет уметь:

- критически оценивать личностные достоинства и недостатки;
- использовать личностные преимущества в учебной и профессиональной деятельности; стремиться к саморазвитию и самообразованию;
- вести деловые беседы, деловые переговоры, совещания; анализировать личность партнера по невербальному поведению.

Формируемые компетенции: ПК-2, ПК-8.

Актуальность темы: Самый массовый вид общения людей в социуме (обществе) - деловое общение. Без него не обойтись в сфере экономических, правовых, дипломатических, коммерческих, административных отношений. Умение успешно вести деловые переговоры, грамотно и правильно составить деловую бумагу и многое другое в настоящее время стало неотъемлемой частью профессиональной культуры человека:

менеджера, специалиста на различных уровнях, референта, служащего. Для достижения высокой результативности в любом виде коммерческой деятельности необходимо владеть определенным набором сведений, знаний, представлений о правилах, формах и методах ведения предпринимательского дела, о принципах делового общения.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна
Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

Теоретическая часть. Этапы подготовки деловой коммуникации. Приемы рефлексивного слушания. Техники эмпатического слушания. Реакция слушающего на слова говорящего. Правила слушания.

Темы презентационных проектов:

Базовый уровень	Повышенный уровень
1. Виды деловых совещаний в сфере рекламного бизнеса и их характеристика. 2. Основные этапы подготовки к деловым переговорам.	1. Нравственная основа делового этикета. 2. Деловая этика в государственном управлении.

Работа с литературой:

Рекомендуемые источники информации (№ источника)			
Основная	Дополнительная	Методическая	Интернет-ресурсы
1-2	1,2	1-3	1-4

РАЗДЕЛ 3. ЭТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ДЕЛОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ.

Тема 7. Конфликт в деловой коммуникации.

Практическое занятие № 14-16

Цель: формирование представления о конфликте в деловой коммуникации.

Организационная форма: защита презентационных проектов.

Знания и умения, приобретаемые студентом в результате освоения темы:

Студент будет знать:

- сущность, понятие конфликта в деловой коммуникации;
- формы, виды, методы разрешения конфликтов в деловой коммуникации;
- основы коллективной психологии;
- особенности и закономерности групповой работы, развития коллектива.

Студент будет уметь:

- анализировать личность партнера по невербальному поведению;
- распознавать стереотипы при восприятии партнера в коммуникации;
- использовать психологические приемы влияния на партнера в процессе коммуникации.

Формируемые компетенции: ПК-2, ПК-8.

Актуальность темы: Причины конфликтов в деловом общении разнообразны. Любой из них представляет собой несогласие двух и более сторон, вследствие которого они не могут удовлетворить свои потребности. Отличие желаний, целей, мотивов или ущемление чьих-либо интересов всегда несет разрушительный характер. Лучше всего суметь предотвратить это столкновение, чем попытаться восстановить равновесие после случившегося. В деловом общении принято рассматривать конфликты двух видов: конструктивные (или объективные) и деструктивные (субъективные).

Теоретическая часть. Виды взаимодействия: кооперация и конфронтация. Конфликт как разновидность конфронтации. Виды, структура и стадии протекания конфликтов. Предпосылки возникновения конфликта в процессе деловой коммуникации. Участники конфликта. Документ, подписанный электронно. Стили поведения в конфликте. Правила поведения в

Документ подписан электронной подписью Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6 Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна Темы презентационных проектов: Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022	уровень
--	---------

Повышенный уровень

1. Конфликт как разновидность конфронтации. 2. Виды, структура и стадии протекания конфликтов.	1. Слушание и мышление, техники фиксации информации. 2. Правила убеждения, обратная связь.
---	---

Работа с литературой:

Рекомендуемые источники информации (№ источника)			
Основная	Дополнительная	Методическая	Интернет-ресурсы
1-2	1-2	1-3	1-4

Практическое занятие № 17-18

Тема 8. Национальные особенности деловых коммуникаций.

Цель: формирование представления о национальных особенностях деловых коммуникаций.

Организационная форма: собеседование

Знания и умения, приобретаемые студентом в результате освоения темы:

Студент будет знать:

- сущность, понятие национальных особенностей деловых коммуникаций;
- формы, виды национальных особенностей деловых коммуникаций;
- общекультурные и культурно (национально) специфические особенности делового общения.

Студент будет уметь:

- организовывать работу малого коллектива, рабочей группы;
- использовать психологические приемы влияния на партнера в процессе коммуникации.

Формируемые компетенции: ПК-2, ПК-8.

Актуальность темы: До сегодняшнего дня сохраняются различия в нормах и правилах делового поведения и общения в разных странах. Национальные особенности, история, религия, климат, исторически сложившиеся моральные нормы и пр. оказывают влияние на то, как бизнесмены одеваются, ведут себя, что считают приличным и достойным, и что является знаком ненадежности или неуважения к деловому партнеру. И это во многом определяет успех делового взаимодействия на международном уровне.

Теоретическая часть. Национальная специфика и ее влияние на коммуникации в бизнесе. Моноактивные, полиактивные, реактивные народы. Специфика коммуникаций в России, Соединенных Штатах Америки, Франции, Великобритании, Германии, Италии, Испании, Швеции, Китая, Японии, Арабских стран.

Вопросы для собеседования:

Базовый уровень	Повышенный уровень
1. Правила речевого общения в бизнесе. 2. Культура и техника речи в презентации делового партнера.	1. Особенности российской деловой культуры – в прошлом и настоящем. 2. Национальные стили ведения переговоров. 3. Кросс-культурный анализ обычаев делового общения.

Работа с литературой:

Рекомендуемые источники информации (№ источника)			
ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6 Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022		Методическая	Интернет-ресурсы
1-2	1,2	1-3	1-4

РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

Основная литература

1. Перепелицына Ю.Р. Теория и практика профессиональной коммуникации на русском языке [Электронный ресурс] : практикум / Ю.Р. Перепелицына. — Электрон. текстовые данные. — Ставрополь: Северо-Кавказский федеральный университет, 2016. — 186 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/69441.html>
2. Виговская М.Е. Профессиональная этика и этикет [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / М.Е. Виговская. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017. — 144 с. — 978-5-394-02409-2. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/57115.html>

Дополнительная литература

1. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: учебное пособие/ М.Г. Круталевич [и др.].— Электрон. текстовые данные.— Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2015.— 216 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/61357.html>.— ЭБС «IPRbooks»
2. Связи с общественностью: стратегическое управление коммуникациями : учебное пособие / Московский государственный институт международных отношений (Университет) МИД России ; под ред. Л.С. Сальникова. - Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2017. - 445 с. : ил., табл. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-4475-9406-0 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=480378> (ЭБС)

Методическая литература

1. Куликова Е.А. Методические указания по выполнению практических работ по дисциплине «Деловые коммуникации» для студентов направления подготовки 38.03.02 «Менеджмент». – Пятигорск: СКФУ, 2022. (электронная версия);
2. Куликова Е.А. Методические указания для обучающихся по организации и проведению самостоятельной работы по дисциплине «Деловые коммуникации» для студентов направления подготовки 38.03.02 «Менеджмент». – Пятигорск: СКФУ, 2022. (электронная версия).

Интернет-ресурсы

1. Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека онлайн» – www.biblioclub.ru;
2. Электронная библиотечная система ЭБС «IPRbooks» - www.iprbookshop.ru;
3. «Фолиант» – <http://catalog.ncstu.ru>;
4. Система анализа текстов на наличие заимствований (Антиплагиат) – susu.antiplagiat.ru;
5. Справочно-правовая система (СПС, КонсультантПлюс) – <http://www.consultant.ru>.
6. Справочно-правовая система (СПС, Гарант) - <http://www.garant.ru/>

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО
ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Пятигорский институт (филиал) СКФУ

Методические рекомендации

по организации самостоятельной работы обучающихся

по дисциплине «ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ»

для студентов направления подготовки /специальности

38.03.02 «Менеджмент», направленность (профиль) «Управление бизнесом»

шифр и наименование направления подготовки/ специальности

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

Пятигорск, 2022 г.

СОДЕРЖАНИЕ

<u>ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТА ПРИ ИЗУЧЕНИИ ДИСЦИПЛИНЫ ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ</u>	15
<u>ПЛАН-ГРАФИК ВЫПОЛНЕНИЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ</u>	17
<u>КОНТРОЛЬНЫЕ ТОЧКИ И ВИДЫ ОТЧЕТНОСТИ ПО НИМ</u>	Ошибка! Закладка не определена.
<u>МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ИЗУЧЕНИЮ ТЕОРЕТИЧЕСКОГО МАТЕРИАЛА</u>	18
<u>МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ ПРЕЗЕНТАЦИОННОГО ПРОЕКТА</u>	19
<u>МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ</u>	10
<u>КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ</u>	Ошибка! Закладка не определена.
<u>РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА</u>	Ошибка! Закладка не определена.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

ВВЕДЕНИЕ

Целью освоения дисциплины «Деловые коммуникации» является формирование системы знаний, умений, навыков в области делового общения, изучение теории и практики деловых коммуникаций в организациях на основе рациональных, научно обоснованных принципов и методов их совершенствования.

Задачами освоения дисциплины «Деловые коммуникации» являются: получение представления о деловой коммуникации и ее формах, научиться понимать значение приемов общения для эффективного делового взаимодействия, научиться владеть элементарными навыками ведения деловой беседы и анализа деловых ситуаций.

Дисциплина Деловые коммуникации входит вариативную часть дисциплин ОП ВО подготовки бакалавра направления 38.03.02 Менеджмент (Направленность: (профиль): Управление бизнесом) и реализуется в 6 семестре.

Дисциплина «Деловые коммуникации» направлена на развитие коммуникативной компетентности профессионалов любого уровня и направления деятельности.

Объектом изучения данной дисциплины является процесс коммуникации (обмена информацией, знаниями, интеллектуальной собственностью).

Предметом изучения дисциплины являются теоретические и практические основы делового общения.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТА ПРИ ИЗУЧЕНИИ ДИСЦИПЛИНЫ ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ

Самостоятельная работа - планируемая учебная, учебно-исследовательская, научно-исследовательская работа студентов, выполняемая во внеаудиторное (аудиторное) время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия (при частичном непосредственном участии преподавателя, оставляющем ведущую роль за работой студентов).

Самостоятельная работа студентов в ВУЗе является важным видом учебной и научной деятельности студента. Самостоятельная работа студентов играет значительную роль в рейтинговой технологии обучения. В связи с этим, обучение в ВУЗе включает в себя две, практически одинаковые по объему и взаимовлиянию части – процесса обучения и процесса самообучения. Поэтому СРС должна стать эффективной и целенаправленной работой студента.

К современному специалисту общество предъявляет достаточно широкий перечень требований, среди которых немаловажное значение имеет наличие у выпускников определенных способностей и умения самостоятельно добывать знания из различных источников, систематизировать полученную информацию, давать оценку конкретной финансовой ситуации. Формирование такого умения происходит в течение всего периода обучения через участие студентов в практических занятиях, выполнение контрольных заданий и тестов, написание курсовых и выпускных квалификационных работ. При этом самостоятельная работа студентов играет решающую роль в ходе всего учебного процесса.

Ведущая цель организации и осуществления СРС должна совпадать с целью обучения студента – подготовкой специалиста и бакалавра с высшим образованием. При организации СРС важным и необходимым условием становятся формирование умения самостоятельной работы для приобретения знаний, навыков и возможности организации учебной и научной деятельности.

Формы самостоятельной работы студентов разнообразны. В соответствии с рабочей программой дисциплины «Деловые коммуникации» предусмотрены следующие виды самостоятельной работы студента:

- самостоятельное изучение литературы;
- самостоятельное выполнения презентационного проекта;
- самостоятельное выполнение контрольной работы.

Цель самостоятельного изучения литературы – самостоятельное овладение знаниями, опытом исследовательской деятельности.

Задачами самостоятельного изучения литературы являются:

- углубление и расширение теоретических знаний;
- формирование умений использовать нормативную, правовую, справочную документацию и специальную литературу;
- развитие познавательных способностей и активности студентов.

Цель выполнения презентационного проекта – самостоятельное конструирование своих знаний в процессе решения практических задач и проблем.

Задачами выполнения презентационного проекта являются: развитие способностей:

- выявления проблемы, её формулировки в виде цели предстоящей работы;
- планирования своей деятельности по решению поставленной проблемы;
- привлечения ресурсов, которыми могут быть различные источники информации;
- реализации намеченного плана, внося в него необходимые коррективы;
- самостоятельной оценки и анализа полученного результата;
- грамотного и эффективного представления свою работу.

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

- развития критического мышления, свойственного всем современным лидерам

Цель подготовки контрольной работы – контрольная работа стимулирует раскрытие исследовательского потенциала студента, способность к творческому поиску, сотрудничеству, самораскрытию и проявлению возможностей.

Задачи подготовки контрольной работы:

- углубление и расширение теоретических знаний;
- формирование умений использовать нормативную, правовую, справочную документацию и специальную литературу;
- развитие познавательных способностей и активности студентов.

В результате освоения дисциплины формируются следующие компетенции:

Код, формулировка компетенции	Код, формулировка индикатора	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), характеризующие этапы формирования компетенций, индикаторов
ПК-2. Способен осуществлять деятельность по развитию персоналом.	ИД-1 ПК – 2 Осуществляет процесс управления карьерой и служебно-профессиональным продвижением персонала;	Использует вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами в устной и письменной формах, различные уловки в коммуникациях, манипулятивные уловки в процессе управления карьерой.
	ИД-2 ПК – 2 Проводит оценку качества работы с кадровым резервом.	Применяет коммуникативные технологии в профессиональном взаимодействии при оценке качества работы с кадровым резервом.
	ИД-3 ПК – 2 Способен осуществлять прогнозирование и планирование потребности в персонале, управление карьерой и профессиональным ростом, организацию процесса адаптации, обучения, тренинга, формирование организационной культуры	Применяет формы профессиональных деловых коммуникаций, техники эмпатического слушания, реакция слушающего на слова говорящего. и оценивает их эффективность при формировании организационной культуры организации.
ПК-8. Способен осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку, вести	ИД-1 ПК - 8 Способен анализировать информацию о функционировании системы внутреннего документооборота организации;	Использует навыки деловой коммуникации, инструментарий подготовки деловой коммуникации, приемы проведения совещаний и правила системы внутреннего документооборота организации.
	ИД-2 ПК - 8 Способен вести базы данных по различным показателям и формировать	Учитывает национальную специфику и ее влияние на коммуникации в бизнесе. специфику коммуникаций в России и различных странах мира при формировании информационного обеспечения

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна;
Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

коммуникации		участников организационных проектов.
	ИД-3 ПК – 8 Способен проводить, переговоры, совещания, деловую переписку для решения задач межличностного взаимодействия.	Применяет функции делового общения принципы делового общения, правила деловой переписки, приемы, стимулирующие общение и создание доверительных отношений для решения задач межличностного взаимодействия.

2. ПЛАН-ГРАФИК ВЫПОЛНЕНИЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

Технологическая карта самостоятельной работы студента

Код реализуемых компетенций	Вид деятельности студентов	Итоговый продукт самостоятельной работы	Средства и технологии оценки	Объем часов, в том числе (астр.)		
				СРС	Контактная работа с преподавателем	Всего
6 семестр						
ПК-2; ПК-8;	Самостоятельное изучение литературы	Конспект	Собеседование	27,0	3,0	30
	Выполнение контрольной работы	Контрольная работа	Комплект заданий для контрольной работы	9,0	1,0	10
	Выполнение презентационных проектов	Презентационный проект	Защита презентационного проекта	9,0	1,0	10
	Подготовка к тестированию	Тест	Тестирование	9,0	1,0	10
Итого за 6 семестр				59,4	0,6	60

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

3. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ИЗУЧЕНИЮ ТЕОРЕТИЧЕСКОГО МАТЕРИАЛА

Самостоятельная работа студента начинается с внимательного ознакомления с содержанием учебного курса.

Изучение каждой темы следует начинать с внимательного ознакомления с набором вопросов. Они ориентируют студента, показывают, что он должен знать по данной теме. Вопросы темы как бы накладываются на соответствующую главу избранного учебника или учебного пособия. В итоге должно быть ясным, какие вопросы темы учебного курса и с какой глубиной раскрыты в конкретном учебном материале, а какие вообще опущены. Требуется творческое отношение и к самому содержанию дисциплины.

Вопросы, составляющие ее содержание, обладают разной степенью важности. Есть вопросы, выполняющие функцию логической связки содержания темы и всего курса, имеются вопросы описательного или разъяснительного характера, а также исторического экскурса в область изучаемой дисциплины. Все эти вопросы не составляют сути понятийного, концептуального содержания темы, но необходимы для целостного восприятия изучаемых проблем.

Изучаемая дисциплина имеет свой категориально-понятийный аппарат. Научные понятия — это та база, на которой строится каждая наука. Понятия — узловые, опорные пункты как научного, так и учебного познания, логические ступени движения в учебе от простого к сложному, от явления к сущности. Без ясного понимания понятий учеба крайне затрудняется, а содержание приобретенных знаний становится тусклым, расплывчатым.

Студент должен понимать, что самостоятельное овладение знаниями является главным, определяющим. Высшая школа создает для этого необходимые условия, помогает будущему высококвалифицированному специалисту овладеть технологией самостоятельного производства знаний.

В самостоятельной работе студентам приходится использовать литературу различных видов: первоисточники, монографии, научные сборники, хрестоматии, учебники, учебные пособия, журналы и др. Изучение курса предполагает знакомство студентов с большим объемом научной и учебной литературы, что, в свою очередь, порождает необходимость выработки у них рационально-критического подхода к изучаемым источникам.

Чтобы не «утонуть» в огромном объеме рекомендованных ему для изучения источников, студент, прежде всего, должен научиться правильно их читать. Правильное чтение рекомендованных источников предполагает следование нескольким несложным, но весьма полезным правилам.

Предварительный просмотр книги включает ознакомление с титульным листом книги, аннотацией, предисловием, оглавлением. При ознакомлении с оглавлением необходимо выделить разделы, главы, параграфы, представляющие для вас интерес, бегло их просмотреть, найти места, относящиеся к теме (абзацы, страницы, параграфы), и познакомиться с ними в общих чертах.

Научные издания сопровождаются различными вспомогательными материалами — научным аппаратом, поэтому важно знать, из каких основных элементов он состоит, каковы его функции.

Знакомство с книгой лучше всего начинать с изучения аннотации — краткой характеристики книги, раскрывающей ее содержание, идейную, тематическую и жанровую направленность, сведения об авторе, назначение и другие особенности. Аннотация позволяет составить предварительное мнение о книге.

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

Ознакомление с содержанием книги позволяет вступительная статья, в которой дается оценка содержания книги, затрагиваемой в ней проблематики, содержится

информация о жизненной и творческой биографии автора, высказываются полемические замечания, разъясняются отдельные положения книги, даются комментарии и т.д. Вот почему знакомство с вступительной статьей представляется очень важным: оно помогает студенту сориентироваться в тексте работы, обратить внимание на ее наиболее ценные и важные разделы.

Той же цели содействует знакомство с оглавлением, предисловием, послесловием. Весьма полезными элементами научного аппарата являются сноски, комментарии, таблицы, графики, списки литературы. Они не только иллюстрируют отдельные положения книги или статьи, но и сами по себе являются дополнительным источником информации для читателя.

Если читателя заинтересовала какая-то высказанная автором мысль, не нашедшая подробного освещения в данном источнике, он может обратиться к тексту источника, упоминаемого в сноске, либо к источнику, который он может найти в списке литературы, рекомендованной автором для самостоятельного изучения.

Существует несколько форм ведения записей:

— план (простой и развернутый) — наиболее краткая форма записи прочитанного, представляющая собой перечень вопросов, рассматриваемых в книге или статье. Развернутый план представляет собой более подробную запись прочитанного, с детализацией отдельных положений и выводов, с выпиской цитат, статистических данных и т.д. Развернутый план — неоценимый помощник при выступлении с докладом на конкретную тему на семинаре, конференции;

— тезисы — кратко сформулированные положения, основные положения книги, статьи. Как правило, тезисы составляются после предварительного знакомства с текстом источника, при его повторном прочтении. Они помогают запомнить и систематизировать информацию.

Составление конспектов

Большую роль в усвоении и повторении пройденного материала играет хороший конспект, содержащий основные идеи прочитанного в учебнике и услышанного в лекции. Конспект — это, по существу, набросок, развернутый план связного рассказа по основным вопросам темы.

В какой-то мере конспект рассчитан (в зависимости от индивидуальных особенностей студента) не только на интеллектуальную и эмоциональную, но и на зрительную память, причем текст конспекта нередко ассоциируется еще и с текстом учебника или записью лекции. Поэтому легче запоминается содержание конспектов, написанных разборчиво, с подчеркиванием или выделением разрядкой ключевых слов и фраз.

Самостоятельно изученные темы предоставляются преподавателю в форме конспекта, по которому происходит собеседование. Теоретические темы курса (отдельные вопросы), выносимые на самостоятельное изучение, представлены ниже.

Тема самостоятельного изучения № 1 Характеристики делового общения.

Вид деятельности студентов: самостоятельное изучение литературы

Итоговый продукт самостоятельной работы: конспект

Средства и технологии оценки: собеседование

План конспекта:

1. Понятие общения.

2. Феномен общения в истории человеческой мысли.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ	
Сертификат:	12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6
Владелец:	Шебзухова Татьяна Александровна
Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022	

Основная	Дополнительная	Методическая	Интернет-ресурсы
1,2	1,2	1-2	1-4

Тема самостоятельного изучения № 2

Управление деловым общением.

Вид деятельности студентов: самостоятельное изучение литературы

Итоговый продукт самостоятельной работы: конспект

Средства и технологии оценки: собеседование

План конспекта:

1. Общение, его сущность, структура, виды и функции.
2. Общение, его сущность, структура, виды и функции.
3. Функции делового общения.

Работа с литературой:

Рекомендуемые источники информации (№ источника)			
Основная	Дополнительная	Методическая	Интернет-ресурсы
1,2	1,2	1-2	1-4

Тема самостоятельного изучения № 3

Вербальная и невербальная коммуникация.

Вид деятельности студентов: самостоятельное изучение литературы

Итоговый продукт самостоятельной работы: конспект

Средства и технологии оценки: собеседование

План конспекта:

1. Вербальное общение (речь) как универсальная знаковая система человеческой коммуникации.
2. Модель коммуникативного процесса.

Работа с литературой:

Рекомендуемые источники информации (№ источника)			
Основная	Дополнительная	Методическая	Интернет-ресурсы
1,2	1,2	1-2	1-4

Тема самостоятельного изучения № 4

Коммуникативные стили в управлении.

Вид деятельности студентов: самостоятельное изучение литературы

Итоговый продукт самостоятельной работы: конспект

Средства и технологии оценки: собеседование

План конспекта:

1. Уловки в коммуникациях.
2. Манипулятивные уловки.
3. Типы манипуляторов.

Работа с литературой:

Рекомендуемые источники информации (№ источника)			
Основная	Дополнительная	Методическая	Интернет-ресурсы
1,2	1,2	1-2	1-4

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна
Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

Тема самостоятельного изучения № 5

Конфликт в деловой коммуникации.

Вид деятельности студентов: самостоятельное изучение литературы

Итоговый продукт самостоятельной работы: конспект

Средства и технологии оценки: собеседование

План конспекта:

1. Виды взаимодействия: кооперация и конфронтация.
2. Конфликт как разновидность конфронтации.
3. Виды, структура и стадии протекания конфликтов.

Работа с литературой:

Рекомендуемые источники информации (№ источника)			
Основная	Дополнительная	Методическая	Интернет-ресурсы
1,2	1,2	1-2	1-4

Тема самостоятельного изучения № 6

Национальные особенности деловых коммуникаций.

Вид деятельности студентов: самостоятельное изучение литературы

Итоговый продукт самостоятельной работы: конспект

Средства и технологии оценки: собеседование

План конспекта:

1. Национальная специфика и ее влияние на коммуникации в бизнесе.
2. Моноактивные, полиактивные, реактивные народы.

Работа с литературой:

Рекомендуемые источники информации (№ источника)			
Основная	Дополнительная	Методическая	Интернет-ресурсы
1,2	1,2	1-2	1-4

Тема самостоятельного изучения № 7

Этикет и протокол официальных мероприятий.

Вид деятельности студентов: самостоятельное изучение литературы

Итоговый продукт самостоятельной работы: конспект

Средства и технологии оценки: собеседование

План конспекта:

1. Понятие культуры общения.
2. «Технология» позитивного, продуктивного общения.
3. Принципы, правила и нормы делового общения.

Работа с литературой:

Рекомендуемые источники информации (№ источника)			
Основная	Дополнительная	Методическая	Интернет-ресурсы
1,2	1,2	1-2	1-4

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ ПРЕЗЕНТАЦИОННОГО ПРОЕКТА

Под презентационным проектом понимается совместная обоснованная спланированная и осознанная деятельность студентов-партнеров, которая организована на основе информационных технологий, имеет общую проблему, цель, согласованные методы и которая направлена на формирование у них определенной системы интеллектуальных и практических умений.

Проект – это исследование конкретной проблемы, ее практическая или теоретическая реализация.

В проект в качестве его составных компонентов входят:

- формулирование цели (что и почему надо сделать),
- разработка или выбор путей выполнения проекта,
- работа над проектом,
- оформление результатов,
- защита проекта на практическом занятии.

Этапы работы над проектом можно представить в виде следующей схемы:

ПОИСКОВЫЙ

- Определение тематического поля и темы проекта.
- Поиск и анализ проблемы.
- Постановка цели проекта.

АНАЛИТИЧЕСКИЙ

- Анализ имеющейся информации.
- Поиск информационных лакун.
- Сбор и изучение информации.
- Поиск оптимального способа достижения цели проекта (анализ альтернативных решений), построение алгоритма деятельности.
- Составление плана реализации проекта: пошаговое планирование работ.
- Анализ ресурсов.

ПРАКТИЧЕСКИЙ

- Выполнение запланированных технологических операций.
- Текущий контроль качества.
- Внесение (при необходимости) изменений в конструкцию и технологию.

ПРЕЗЕНТАЦИОННЫЙ

- Подготовка презентационных материалов.
- Презентация проекта.
- Изучение возможностей использования результатов проекта (выставка, продажа, включение в банк проектов, публикация).

КОНТРОЛЬНЫЙ

- Анализ результатов выполнения проекта.
- Оценка качества выполнения проекта.

Темы презентационных проектов по дисциплине Деловые коммуникации

Базовый уровень

Тема 5. Коммуникативная компетентность государственного служащего.

1. Формирование профессиональной коммуникативной компетентности студентов -

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна
Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

будущих государственных служащих в работе со
Ресурсами массовой информации.

Тема 6. Инструментарий подготовки деловой коммуникации.

1. Виды деловых совещаний в сфере рекламного бизнеса и их характеристика.
2. Основные этапы подготовки к деловым переговорам.

Тема 7. Конфликт в деловой коммуникации.

1. Причины возникновения конфликта в деловых коммуникациях.
2. Структура и динамика конфликта.

Тема 8. Национальные особенности деловых коммуникаций.

1. Правила речевого общения в бизнесе.
2. Культура и техника речи в презентации делового партнера.

Тема 9. Этикет и протокол официальных мероприятий.

1. Характеристика основных правил организации проведения и этикета на официальных мероприятиях.
2. Национальные праздники, юбилейные даты, прибытие иностранных делегаций, послов и глав государств.

Повышенный уровень**Тема 5. Коммуникативная компетентность государственного служащего.**

1. Коммуникативная компетенция государственных служащих: структура, содержание, условия формирования

Тема 6. Инструментарий подготовки деловой коммуникации.

1. Нравственная основа делового этикета.
2. Деловая этика в государственном управлении.

Тема 7. Конфликт в деловой коммуникации.

1. Типы конфликтной личности и пути разрешения конфликта с ней.
2. Стили поведения участников в конфликтной ситуации.

Тема 8. Национальные особенности деловых коммуникаций.

1. Особенности российской деловой культуры – в прошлом и настоящем.
2. Национальные стили ведения переговоров.
3. Кросс-культурный анализ обычаев делового общения.

Тема 9. Этикет и протокол официальных мероприятий

1. Деловой протокол и организация деловых приемов.

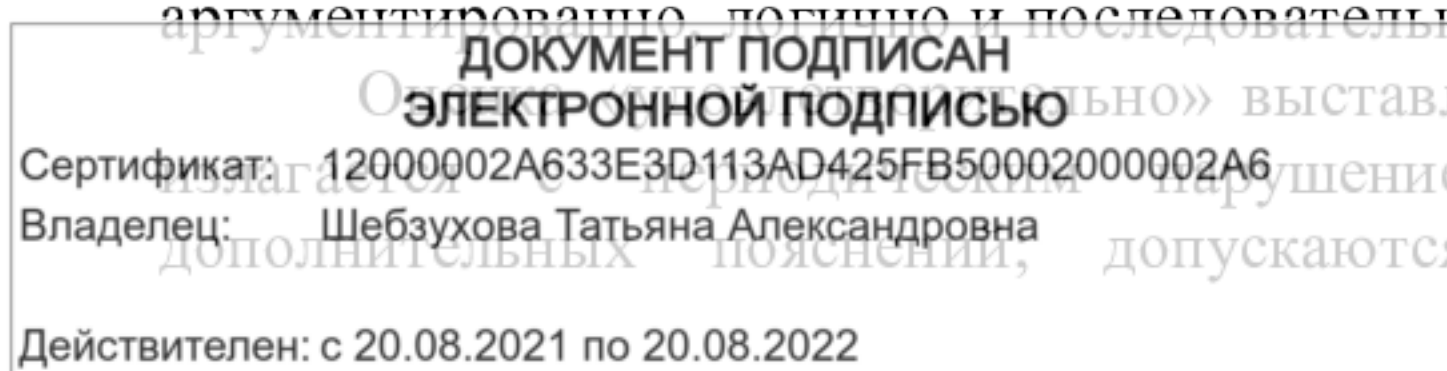
Критерии оценивания компетенций

Оценка «отлично» выставляется студенту, если: материал презентации излагается логично, последовательно и не требует дополнительных пояснений; защита проекта носит аргументированный и доказательный характер; студент полностью, аргументированно, логично и последовательно ответил на дополнительные вопросы.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если материал презентации излагается логично, последовательно, но требует дополнительных пояснений; не все выводы носят аргументированный и доказательный характер; студент полностью, но не всегда аргументированно, логично и последовательно ответил на дополнительные вопросы.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если материал презентации излагается логично, последовательно, но требует дополнительных пояснений; защита проекта носит аргументированный и доказательный характер; студент полностью, но не всегда аргументированно, логично и последовательно ответил на дополнительные вопросы.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если материал презентации излагается не логично, последовательно, требует дополнительных пояснений, допускаются значительные нарушения в процессе



аргументации выводов по теме проекта; студент не полностью, не аргументированно, не логично и не последовательно ответил на дополнительные вопросы.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если материал презентации излагается нелогично и непоследовательно; защита носит неаргументированный и бездоказательный характер; студент показал отсутствие способности отвечать на дополнительные вопросы.

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ

Целью выполнения контрольной работы является углубление и систематизация знаний по дисциплине «Деловые коммуникации», а также формирование навыков и умения самостоятельной аналитической работы студента со специальной литературой, законодательными, нормативными и статистическими материалами, периодическими изданиями, умения анализировать и обобщать теоретический и практический материал.

Задачами выполнения контрольной работы являются:

- самостоятельное изучение соответствующей темы (раздела) учебной дисциплины;
- формирование навыка самостоятельной работы по подбору и обработке литературы, нормативных правовых актов и материалов юридической практики, обобщению опубликованных данных и формулированию выводов по конкретной теме;
- выявление способности решать задачи практического характера по изучаемой дисциплине.
- контроль качества усвоения изученного материала и самостоятельной работы студента.

Контрольная работа представляет собой результат самостоятельного изучения дисциплины студентом, объемом 20-24 страницы рукописного текста, 10-15 страниц машинописного (компьютерного) текста.

Структура контрольной работы выглядит следующим образом:

1. Титульный лист (приобретается на выпускающей кафедре);
2. Содержание;
3. Введение;
4. Теоретический вопрос № 1;
5. Теоретический вопрос № 2;
6. Заключение;
7. Список используемых источников и литературы
8. Приложения (при наличии громоздкого графического или табличного материала).

Во введении кратко описывается актуальность тем, объект и предмет исследования, степень научной разработанности проблемы.

В заключении делаются общие выводы по изучаемым вопросам.

Титульный лист оформляется по установленному образцу (приобретается на выпускающей кафедре).

На титульном листе ставится дата сдачи – регистрации контрольной работы в деканате, дата проверки контрольной работы преподавателем, результат проверки контрольной работы «зачтено», «не зачтено».

Заголовки выравниваются по центру страницы, выделяются жирным шрифтом и отделяются от текста двумя строками.

Каждый элемент структуры контрольной работы начинается с новой страницы.

Цифровой материал оформляется в виде таблиц. Содержательный заголовок должен быть помещен над таблицей. Над правым верхним углом таблицы и заголовком пишут номер таблицы. Рисунки и таблицы имеют сквозную единую нумерацию. Таблицы и рисунки должны размещаться сразу после ссылки на них в тексте. Формулы, помещенные в тексте, имеют сквозную (единую) нумерацию арабскими цифрами. Номер формулы следует заключать в круглые скобки и помещать на правой стороне листа на уровне нижней строки формулы, к которой он относится.

Расшифровка значений символов и числовых коэффициентов должна производиться

в тексте непосредственно перед формулой в той последовательности, в какой они даны в формуле. Числовые коэффициенты следует писать с новой строки. Первые буквы символов, обозначающих переменные, начинаются со слова “где”, двоеточие после него не ставится.

В список литературы должны быть включены все источники, опубликованные в печати, которые использованы при написании контрольной работы. При оформлении списка литературы указывают: фамилию и инициалы автора, название книги, место издания, издательство и год издания, количество страниц. Фамилия автора пишется в именительном падеже. Если авторов несколько, то их фамилии с инициалами указывают, в той последовательности, как они печатаются в книге. При наличии трех и более авторов допускается писать фамилию и инициалы только первого из них, а затем слова и др.

Заглавие книги приводится в том виде, как оно написано на титульном листе. Место издания пишется полностью в именительном падеже; сокращенное только для городов Москва (М) и Санкт-Петербург (СПб).

Сведения в статье из журнала и т.п. включают: фамилию, инициалы автора, название статьи, наименование издания, год выпуска, номер издания.

Каждый источник в списке литературы имеет свой порядковый номер строго по алфавиту. При упоминании в тексте контрольной работы использованного источника, указывают его порядковый номер в квадратных скобках и соответствующую страницу. Например: [4, с.116]

В приложения следует вносить материалы, загромождающие текст – объемные рисунки и таблицы. Каждое приложение должно быть расположено на отдельной странице, пронумеровано и иметь содержательный заголовок

Комплект заданий для контрольной работы по дисциплине Деловые коммуникации

№ темы	Наименование темы	Базовый уровень	Повышенный уровень
1	Тема 1. Характеристик и делового общения.	1. Особенности общения мужчин и женщин за столом. 2. Основные положения этикета поведения на официальном банкете.	1. Деловое общение при проведении презентации. 2. Сущность презентации.
2	Тема 2. Вербальная и невербальная коммуникация.	3. Нравственные, моральные и этикетные нормы делового общения. 4. Вербальная и невербальная коммуникация менеджеров и подчиненных.	3. Подготовка презентаций, основные этапы.
3	Тема 3. Коммуникативные стили в управлении.	5. Стили делового общения. 6. Служебный этикет и язык телодвижений.	4. Оформление визитной карточки и представление.
4	Тема 4. Коммуникативные стили в управлении.	7. Информирование и мотивирование при проведении презентации. 8. СМИ и проведение презентации.	5. Приветствие в разных странах мира.
5	Тема 5. Коммуникативная компетентность специалиста.	9. Методы управления поведением подчиненных и служебный этикет. 10. Разрешение конфликтов.	6. Приветствие в разных странах мира.
	Тема 6. Деловая культура и организационное поведение.	11. Роль служебного этикета в формировании корпоративной культуры и организационного поведения. 12. Беседа с посетителями и служебный этикет.	7. Личное и официальное знакомство.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна
Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

7	Тема 7. Конфликт в деловой коммуникации	13. Лидерство и служебный этикет. 14. Карьера и служебный этикет. 15. Влияние стиля руководства на этикет внутри организации.	8. Формы речевого и невербального представления.
8	Тема 8. Национальные особенности деловых коммуникаций.	16. Этикет приглашения на официальные банкеты, обеды. 17. Этикет тамады.	9. Классификация презентаций.

1. Критерии оценивания компетенций

Оценка «отлично» выставляется студенту за полные ответы на все вопросы с включением в содержание ответа лекции преподавателя, материала учебников и дополнительной литературы.

Оценка «хорошо» выставляется студенту за полный ответ на вопросы в объеме лекции преподавателя или ответ с включением в содержание материала учебника, дополнительной литературы, но с незначительными неточностями.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту за ответ, в котором освещены в полном объеме один из двух вопросов или освещены все вопросы более чем наполовину, включая главное в содержании.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, за ответ, в котором освещен в полном объеме один из двух вопросов, или освещены менее половины требуемого материала или не описано главное в содержании вопросов, или нет ответов, или письменная работа не сдана.

2. Описание шкалы оценивания

Рейтинговая оценка знаний студента ОЗФО не предусмотрена.

3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Процедура проведения данного оценочного мероприятия включает в себя самостоятельную подготовку контрольной работы и выступление с докладом на практическом занятии.

Предлагаемые студенту задания позволяют проверить компетенции: ПК-2; ПК-8.

Изложенное понимание контрольной работы как целостного авторского текста определяет критерии его оценки: новизна текста; обоснованность выбора источника; степень раскрытия сущности вопроса; соблюдения требований к оформлению.

Принципиальные отличия заданий базового уровня от повышенного состоят в уровне сложности. Первые два задания носят теоретический характер, выполнение третьего задания подразумевает достаточно свободное владение теоретическим материалом.

Для подготовки к данному оценочному мероприятию необходимо ознакомиться с конспектом лекций, основной и дополнительной литературой и/или информационными источниками. Задания выполняются до начала экзаменационной сессии.

При подготовке к контрольной работе студенту предоставляется право пользования литературными и информационными источниками, калькулятором.

При проверке задания оцениваются:

- соответствие содержания контрольной работы;
- обоснованность выводов.

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна
Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

Основная литература

1. Перепелицына Ю.Р. Теория и практика профессиональной коммуникации на русском языке [Электронный ресурс] : практикум / Ю.Р. Перепелицына. — Электрон. текстовые данные. — Ставрополь: Северо-Кавказский федеральный университет, 2016. — 186 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/69441.html> (ЭБС)
2. Крупина, Н. Н. Профессиональное саморазвитие гражданских государственных служащих (курс лекций) : учеб. пособие для бакалавров / Н.Н. Крупина. - Пятигорск : ПФ СКФУ, 2016. - 176 с. - Прил.: с. 168-175. - Библиогр.: с. 162-167. - ISBN 978-5-905989-88-9 (6 экз.)

Дополнительная литература

1. Кабашов, С.Ю. Морально-этические и правовые основы государственного и муниципального управления: профессиональная этика, кадровая политика, планирование карьеры и противодействие коррупции : учебное пособие / С.Ю. Кабашов ; Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации. - М. : Издательский дом «Дело», 2014. - 217 с. : ил. - Библ. в кн. - ISBN 978-5-7749-0944-5 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=442886> (ЭБС)
2. Виговская М.Е. Профессиональная этика и этикет [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / М.Е. Виговская. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017. — 144 с. — 978-5-394-02409-2. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/57115.html> (ЭБС)

Методическая литература

3. Куликова Е.А. Методические указания по выполнению практических работ по дисциплине «Деловые коммуникации» для студентов направления подготовки 38.03.02 «Менеджмент». – Пятигорск: СКФУ, 2022. (электронная версия);
4. Куликова Е.А. Методические указания для обучающихся по организации и проведению самостоятельной работы по дисциплине «Деловые коммуникации» для студентов направления подготовки 38.03.02 «Менеджмент». – Пятигорск: СКФУ, 2022. (электронная версия);

Сертификат: **СТ 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6**
Владелец: **Шебзухова Татьяна Александровна**
Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

Интернет-ресурсы

1. Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека онлайн» – www.biblioclub.ru;
2. Электронная библиотечная система ЭБС «IPRbooks» - www.iprbookshop.ru;
3. «Фолиант» – <http://catalog.ncstu.ru>;
4. Система анализа текстов на наличие заимствований (Антиплагиат) – susu.antiplagiat.ru;
5. Справочно-правовая система (СПС, КонсультантПлюс) – <http://www.consultant.ru>.
6. Справочно-правовая система (СПС, Гарант) - <http://www.garant.ru/>

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022