

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Шебзухов Тимур Александрович

Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского
федерального университета

Дата подписания: 10.11.2023 12:23:00

Уникальный программный ключ: «СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

d74ce93cd40e39275c3ba2f58486412a1c8ef96f

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

Пятигорский институт (филиал) СКФУ

Методические указания

по выполнению практических работ

по дисциплине «ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ»

для студентов направления подготовки /специальности

38.03.04 «Государственное и муниципальное управление», направленность

(профиль) «Региональное управление»

шифр и наименование направления подготовки/ специальности

(ЭЛЕКТРОННЫЙ ДОКУМЕНТ)

СОДЕРЖАНИЕ

Тема 1. Характеристики делового общения.	Error! Bookmark not defined.
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.	5
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 № 11-12.	9
Тема 7. Деловая переписка.	10
Практическое занятие № 13-14.	10
Тема 8. Национальные особенности деловых коммуникаций.	11
Практическое занятие № 15-16.	11
Тема 9. Интернет как средство коммуникации	12
Практическое занятие № 17-18.	12
Рекомендуемая литература.	12

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 по выбору ОП ВО подготовки бакалавра направления 38.03.04 Государственное и муниципальное управление (Направленность: (профиль): Региональное управление) и реализуется в 5 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.

РАЗДЕЛ 1. КОММУНИКАЦИЯ И ОБЩЕНИЕ КАК КЛЮЧЕВЫЕ КАТЕГОРИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ 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: УК-4; ПК-1

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

Работа с литературой:

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

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: УК-4; ПК-1

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	1,2	1-3	1-4

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: УК-4; ПК-1

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	1,2	1-3	1-4

Практическое занятие № 7-8

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: УК-4; ПК-1

Актуальность темы: Стиль 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. 2. Информационное обеспечение процесса управления коммуникациями. 3. Стандартизированный уровень общения.	1. Манипулятивный уровень общения. 2. Игровой уровень общения. 3. Деловой уровень общения.

Работа с литературой:

Рекомендуемые источники информации (№ источника)			
Основная	Дополнительная	Методическая	Интернет-ресурсы
1	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 беседы, деловые переговоры, совещания; анализировать личность партнера по невербальному поведению.

Формируемые компетенции: УК-4; ПК-1

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.	1. Коммуникативный потенциал специалиста.
2. Коммуникативная культура специалиста.	2. Коммуникативный резерв специалиста.

Работа с литературой:

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

Практическое занятие № 11-12

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: УК-4; ПК-1

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, руководителя всех уровней, референта, служащего. Для достижения высокой результативности практически в любом виде коммерческой деятельности необходимо владеть определенным набором сведений, знаний, представлений о правилах, формах и методах ведения предпринимательского дела, о принципах делового общения.

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	1,2	1-3	1-4

РАЗДЕЛ 3. ЭТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ДЕЛОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ.

Практическое занятие № 13-14

Тема 7. Деловая переписка.

Цель: формирование представления о деловой переписке.

Организационная форма: защита презентационных проектов.

Знания и умения, приобретаемые студентом в результате освоения темы:

Студент будет знать:

- сущность, понятие деловой переписки 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: УК-4; ПК-1

Актуальность темы: Деловая переписка – это не только обмен коммерческой и деловой информацией, это еще и часть сложного делового этикета, и ее правилам делопроизводителей даже специально обучают на курсах. Одна из важных составляющих делового письма – создание и поддержание солидной репутации компании, формирование серьезного отношения к вам со стороны партнеров и клиентов. Помимо вопросов менеджмента, деловое письмо – это корпоративная дисциплина, а с технической точки зрения - инструмент улучшения взаимодействия между различными компаниями холдинга или подразделениями одной формы.

Теоретическая часть. Этические нормы деловой переписки. Законодательные и нормативно-методические основы деловой переписки в России. Правила оформления делового письма. Язык и стиль официальных писем. Виды писем в органы государственного управления. Переписка деловых людей по электронной почте.

Темы презентационных проектов:

Базовый уровень	Повышенный уровень
1. Причины возникновения деловой переписки в деловых коммуникациях.	1. Типы конфликтной личности и пути разрешения деловой переписки с ней.

2. Структура и динамика деловой переписки.	2. Стили поведения участников в конфликтной ситуации.
--	---

Работа с литературой:

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

Практическое занятие № 15-16

Тема 8. Национальные особенности деловых коммуникаций.

Цель: формирование представления о национальных особенностях деловых коммуникаций.

Организационная форма: защита презентационных проектов..

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: УК-4; ПК-1

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.

Темы презентационных проектов:

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)			
Основная	Дополнительная	Методическая	Интернет-ресурсы
1	1,2	1-3	1-4

Практическое занятие № 17-18

Тема 9. Интернет как средство коммуникации.

Цель: формирование представления об интернете как средстве коммуникации.

Организационная форма: собеседование.

Знания и умения, приобретаемые студентом в результате освоения темы:

Студент будет знать:

- сущность, понятие интернета;
- формы, виды интернета;
- принципы и закономерности проведения деловых переговоров, встреч, совещаний, телефонного делового общения, правила ведения деловой переписки;

Студент будет уметь:

- анализировать коммуникативные процессы в организации и разрабатывать предложения по повышению их эффективности;
- применять разнообразные стратегии и тактики, ориентированные на достижение компромисса и сотрудничество.

Формируемые компетенции: УК-4; ПК-1

Актуальность темы: Компьютерные коммуникативные сети в последние годы приобретают очевидную популярность в связи с расширением доступа в Интернет большего числа пишущих на русском и других языках. Число пользователей Интернета в России в середине 2008 года составило около 40 миллионов человек. Среди них многие пользуются возможностями Интернета как средства и среды коммуникации – в интернет-форумах, чатах, блогах, социальных сетях, по электронной почте, в системах мгновенного обмена сообщениями. Значение интернет-коммуникации в жизни современного общества, особенно такой его социально-демографической группы, как молодежь, неуклонно возрастает. Вместе с тем в традиционных курсах русского языка и теории речевого общения интернет-коммуникации отводится очень скромное, по сравнению с другими видами и сферами общения, место. Это обусловило необходимость отдельного курса, посвященного данному активно развивающемуся явлению.

Теоретическая часть. Понятие интернет-коммуникации, история, виды, форматы. Виды и формы интернет-коммуникации в интернете.

Интернет как канал массовой коммуникации, его модели. Новые способы коммуникации. Виды коммуникации

Темы презентационных проектов:

Базовый уровень	Повышенный уровень
1. Принципы ведения деловых переговоров, принятые в цивилизованном бизнесе.	1. Характеристика стилей деловых переговоров: мягкого, принципиального, жесткого.
2. Виды переговоров.	2. Выбор позиции в деловых переговорах.

Работа с литературой:

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

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>
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

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>
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>

Методическая литература

1. Методические указания по выполнению практических работ по дисциплине «Деловые коммуникации».
2. Методические указания для обучающихся по организации и проведению самостоятельной работы по дисциплине «Деловые коммуникации».

Интернет-ресурсы

1. <http://www.biblioclub.ru> («Университетская библиотека online»).
2. <http://catalog.ncstu.ru/> (Электронная библиотека СКФУ.).
3. <http://grebennikon.ru/> (сайт электронной библиотеки Издательского дома «Гребенников»).
4. <http://www.consultant.ru/> (Официальный сайт компании «КонсультантПлюс»).