

Министерство сельского хозяйства Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Воронежский государственный аграрный университет
имени императора Петра I»

Гуманитарно-правовой факультет
Кафедра управления и маркетинга в АПК

Методические рекомендации
для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине
«Деловые коммуникации»
для направления подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное
управление,
профиль «Муниципальное управление сельских территорий»

Воронеж 2017

Составитель: доцент кафедры управления и маркетинга в АПК, к.э.н. Федулова И.Ю.

Рецензент: доцент кафедры информационного обеспечения и моделирования агроэкономических систем ФГБОУ ВО Воронежский ГАУ, к.э.н. Кузнецова Е.Д.

Методические рекомендации рассмотрены и рекомендованы к размещению в электронном каталоге научной библиотеки ВГАУ на заседании кафедры управления и маркетинга в АПК (протокол № 10 от 17 апреля 2017 года).

Методические рекомендации рассмотрены и рекомендованы к размещению в электронном каталоге научной библиотеки ВГАУ на заседании методической комиссии гуманитарно-правового факультета (протокол № 9 от 24 мая 2017 года).

Введение

Методические рекомендации по выполнению самостоятельной работы по дисциплине «Деловые коммуникации» предназначены для обучающихся по направлению 38.03.04 Государственное и муниципальное управление.

Цель методических рекомендаций: оказание помощи обучающимся в выполнении самостоятельной работы по дисциплине «Деловые коммуникации». Самостоятельная работа обучающихся предназначена для углубления сформированных знаний, умений, навыков. Задачами самостоятельной работы обучающихся (далее СРО) являются:

- систематизация и закрепление полученных теоретических знаний и практических умений обучающихся;
- углубление и расширение теоретических знаний;
- формирование умений использовать специальную литературу;
- развитие познавательных способностей и активности обучающихся: творческой инициативы, самостоятельности, ответственности и организованности;
- формирование самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации;
- развитие исследовательских умений;
- использование материала, собранного и полученного в ходе самостоятельных занятий на лабораторных занятиях, для эффективной подготовки к экзамену.

Настоящие методические рекомендации содержат указания, которые позволят обучающимся самостоятельно овладеть знаниями, умениями и навыками, опытом творческой и исследовательской деятельности, и направлены на формирование общих и профессиональных компетенций.

1. Содержание самостоятельной работы

Одним из самых доступных и проверенных практикой путей повышения уровня подготовки обучающихся, активизации их в процессе обучения является соответствующая организация самостоятельной работы (СР).

Самостоятельная работа - это метод, средство вовлечения обучающихся в образовательный процесс, для которой характерно наличие четко сформулированной задачи, организационная форма обучения и др.

В образовательном процессе значительная доля объема часов по дисциплине отводится на самостоятельную работу обучающихся.

В процессе СР у обучающихся отчетливо проявляется целевая установка - готовность к достижению поставленной цели (результата) - формирование компетентности по данной области знаний и предмету. Готовность обучающихся к этой деятельности подразумевает возможности самостоятельно и целенаправленно решать различные задачи и позволяет им включаться в активную и управляемую учебно-познавательную деятельность различной структуры.

Дидактическая сущность СР обучающихся состоит в психологических и логических методах организации учебно-познавательной деятельности обучающихся, имеющей целью решение определенных образовательных задач.

Как дидактическое явление самостоятельная работа представляет собой, с одной стороны, учебное задание, т.е. то, что должен выполнить обучающийся, объект его деятельности, с другой - форму проявления соответствующих психических процессов (памяти, мышления, творческого воображения и др.), при выполнении обучающимся учебного задания, которое приводит его либо к получению совершенно нового, ранее неизвестного ему знания, либо к углублению и расширению сферы действия уже полученных знаний; с третьей - средство, которое:

- в каждой конкретной ситуации усвоения соответствует конкретной дидактической цели и задаче;

- формирует у обучающихся на каждом этапе его движения от незнания к знанию необходимый объем и уровень знаний, умений и навыков для решения определенного класса познавательных задач и соответствующего продвижения от низших к высшим уровням мыслительной деятельности;

- вырабатывает у обучающихся психологическую установку на самостоятельное систематическое пополнение своих знаний и выработку умений ориентироваться в потоке научной и общественной информации при решении новых познавательных задач;

- является важнейшим орудием педагогического руководства и управления самостоятельной познавательной деятельностью обучающегося в процессе обучения.

Существуют четыре уровня СР обучающихся, соответствующие их учебным возможностям:

1. Копирующие действия обучающихся по заданному образцу, идентификация объектов и явлений, их узнавание путем сравнения с известными

образцами. На этом уровне происходит подготовка обучающихся к самостоятельной учебно-познавательной деятельности.

2. Репродуктивная деятельность по воспроизведению информации о различных свойствах изучаемого объекта, в основном не выходящая за пределы уровня памяти. Однако на этом уровне уже начинается обобщение приемов и методов учебно-познавательной деятельности, их перенос на решение более сложных, но типовых задач.

3. Продуктивная деятельность самостоятельного применения приобретенных знаний для решения задач, выходящих за пределы известного образца, требующая способности к индуктивным и дедуктивным выводам.

4. Самостоятельная деятельность по переносу знаний при решении задач в совершенно новых ситуациях, условиях по составлению новых программ принятия решений, выработки аналогового мышления.

В соответствии с уровнем СР обучающихся можно выделить четыре типа самостоятельных работ: воспроизводящие; реконструктивно-вариативные; эвристические; творческие.

Каждый из вышеназванных видов СР имеет свои дидактические цели. Воспроизводящие СР по образцу необходимы для запоминания способов действий в конкретных ситуациях (признаков, понятий, фактов и определений), формирования умений и навыков и их прочного закрепления. Роль педагога состоит в том, чтобы каждому обучающемуся определить оптимальный объем работы.

Самостоятельная работа реконструктивно-вариативного типа позволяет на основе полученных ранее знаний и данной педагогом общей идеи найти самостоятельно конкретные способы решения задач применительно к данным условиям задания. СР этого типа приводят обучающихся к осмысленному переносу знаний в типовые ситуации, учат анализировать события, явления, факты, формируют приемы и методы познавательной деятельности, способствуют развитию внутренних мотивов к познанию, создают условия для развития мыслительной активности обучающихся, формируют основания для дальнейшей творческой их деятельности.

Эвристическая СР формирует умение и навыки поиска ответа за пределами известного образца. Как правило, обучающийся определяет сам пути решения задач и находит его. На данном уровне продуктивной деятельности формируется творческая личность обучающегося. Существуют следующие виды эвристических СР: самостоятельное объяснение; анализ демонстрации, явления, реакции; строгое обоснование выводов с помощью аргументов или уравнений и расчетов.

Творческая СР позволяет обучающимся получать принципиально новые для них знания, закрепляет новыми навыками самостоятельного поиска знаний. Задачи этого типа - одно из самых эффективных средств формирования творческой личности.

По форме организации СР делится на индивидуальные, фронтальные и групповые. В практике обучения каждый тип СР представлен большим разнообразием видов работ, используемых педагогом в системе учебных и

внеучебных занятий. Наиболее распространенные и эффективные из них при подготовке к текущей и промежуточной аттестации:

1. Работа с книгой или учебной литературой:
 - а) работа с текстом и графическим материалом учебника, учебного пособия;
 - б) работа с первоисточниками, справочниками и научно-популярной литературой, конспектирование и реферирование прочитанного.
2. Упражнения:
 - а) тренировочные, воспроизводящие упражнения по образцу;
 - б) реконструктивные упражнения;
 - в) составление различных задач и вопросов и их решения;
 - г) рецензирование ответов других обучающихся, оценка их деятельности на занятии;
 - д) различные упражнения, направленные на выработку практических умений и навыков.
3. Решение разнообразных задач, выполнение лабораторных работ, тестирование.
4. Подготовка докладов и рефератов, отчетов, статей, исследований, курсовых и выпускных квалификационных работ.
5. Выполнение индивидуальных и групповых заданий в формате интерактивных занятий.
6. Различные проверочные и контрольные работы.
7. Опыты и наблюдения.
8. Ситуационное и проблемное моделирование и конструирование.
9. Работа в среде Интернет.
10. Подготовка к сдаче зачетов, коллоквиумов, экзаменов.

Большая часть перечисленных видов СР может быть составлена для различных уровней самостоятельной продуктивной деятельности обучающихся, т.е. отнесена к каждому из четырех перечисленных выше типов СР.

Любая работа должна начинаться с осознания обучающимися цели действия и способов действий, при этом разнообразие видов СР является частью целостного образовательного процесса.

Роль СР в настоящее время возрастает также в связи с изменением целей обучения, его направленностью на формирование навыков целенаправленной творческой деятельности, с широким использованием средств информатизации образования в педагогическом процессе, а также в связи с реализацией дистанционного обучения в образовательных учреждениях.

2. Функции самостоятельной работы обучающихся

Самостоятельная работа в деятельности обучающихся выполняет следующие функции:

1. Содействовать оптимальному усвоению учебного материала.
2. Обеспечивать развитие у обучающихся интеллектуальных, природных и духовных способностей.

3. Способствовать овладению методами современной учебно-познавательной деятельности.

4. Развивать у каждого обучающегося потребность в самообразовании и саморазвитии и непрерывном самосовершенствовании.

Процесс обучения в условиях СР включает уяснение содержательной информации и ее обработка, контроль усвоения знаний и т. д. Соответственно, в процессе СР поэтапно и последовательно реализуются ее цели.

3. Организация самостоятельной работы по дисциплине

Овладение методами и видами СР происходит на лекциях и лабораторных занятиях.

При изучении дисциплины организация СР должна представлять единство трех взаимосвязанных форм:

1. внеаудиторная самостоятельная работа;
2. аудиторная самостоятельная работа, которая осуществляется под непосредственным руководством преподавателя;
3. творческая, в том числе научно-исследовательская работа.

Виды внеаудиторной СР разнообразны:

1) подготовка и написание рефератов, докладов, очерков и других письменных работ на заданные темы.

2) выполнение домашних заданий разнообразного характера. Это - решение задач; подбор и изучение литературных источников; разработка и составление различных схем; выполнение графических работ; проведение расчетов и др.;

3) выполнение индивидуальных заданий, направленных на развитие у обучающихся самостоятельности и инициативы. Индивидуальное задание может получать как каждый обучающийся, так и часть обучающихся группы;

4) подготовка к участию в научно-теоретических конференциях, смотрах, олимпиадах и др.

Для того чтобы развить положительное отношение обучающихся к внеаудиторной СР, следует на каждом ее этапе разъяснять цели работы, контролировать понимание этих целей обучающимися, постепенно формируя у них умение самостоятельной постановки задачи и выбора цели.

Аудиторная самостоятельная работа может реализовываться при проведении практических занятий и во время чтения лекций.

При чтении лекционного курса непосредственно в аудитории необходимо контролировать усвоение материала основной массой обучающихся путем проведения экспресс-опросов по конкретным темам, тестового контроля знаний и т.д.

Лекция содержит предпосылки для организации СР обучающихся:

- а) отсылки их к литературе по ряду вопросов;
- б) рекомендации новейших книг и статей из журналов по рассмотренной теме;
- в) изложение спорных проблем данной науки или научного направления.

Проблемная постановка вопросов в лекции может означать:

1) постановку таких вопросов, которые недостаточно рассмотрены в учебнике и поэтому требуется привлечение дополнительной литературы;

2) постановку перед обучающимися таких проблем данной науки, которые еще находятся в стадии теоретической разработки, т.е. введение обучающегося в творческую лабораторию науки.

Такая постановка проблем необходима с целью повышения и активизации интереса обучающегося к научному поиску истины.

Практические занятия призваны развивать у обучающихся самостоятельность мышления, умение делать выводы, прививать навыки публичного выступления и т.д.

В основном практикуют две формы проведения занятия:

а) свободный опрос;

б) реферативно-докладной метод.

Главное в проведении практического занятия состоит в том, чтобы стиль руководства ими побуждал обучающихся к углубленной СР, к тому, чтобы обучающиеся приучались самостоятельно находить, анализировать, отбирать, структуризировать содержательную учебную информацию и систематически логически ее излагать, делать самостоятельные обобщения и выводы теоретического или практического характера. В этом плане на семинаре должно быть больше выступлений оценочного характера и различных форм дискуссионной работы. Следует целенаправленнее работать с теми вопросами, которые имеются в конце параграфа учебника или учебного пособия.

При чтении литературы рекомендуется делать следующие виды записей:

а) простой и развернутый план;

б) выписки;

в) тезисы;

г) заметки;

д) конспект.

Наиболее сложным является составление конспекта, так как законспектированный материал надолго остается в памяти и легко воспроизводится при перечитывании. При любом виде записей надо уметь, прежде всего, выписать так называемые выходные данные материала, куда входят следующие сведения: фамилия и инициалы автора, название книги, место, название издательства и год издания, количество страниц.

Простой план - более или менее подробный и систематический перечень вопросов, изложенных в данном источнике.

Развернутый план отличается большей детализацией: по каждому вопросу дают краткое изложение, его содержание или выводы из прочитанного в источнике.

Выписки представляют собой точные выдержки из текста (цитаты, цифровой материал, формулы). Их делают с обязательной ссылкой на номера страниц источника и заключают в кавычки.

Тезисы - краткие, сжатые формулировки основных положений прочитанного материала.

Заметки - собственные мысли, впечатления или замечания, вызванные размышлениями над прочитанным.

Конспект - сжатое, связное и последовательное изложение своими словами существенного содержания текста. В конспекте используются и план, и выписка, и тезисы.

Одной из распространенных форм СР является написание реферата. Он представляет собой логически законченное повествование об одной или нескольких актуальных, связанных между собой идей. Выбор темы реферата обучающимся осуществляется с учетом его интересов и способностей. Обобщенная структура его выглядит следующим образом:

I. Введение.

II. Основная часть (глава первая, вторая, третья и т.д.).

III. Заключение.

IV. Список литературы.

Во введении обосновывается актуальность, цели, задачи и методы исследования, дается краткий анализ литературы по данной теме. В основной части на основе анализа литературы и опытных работ раскрывается решение поставленной цели и задач. В заключении формулируются краткие обоснованные выводы по итогам работы. Реферат оформляется следующим образом: титульный лист, содержание, введение, основная часть, заключение, список использованной литературы. Темы рефератов представлены в таблице 1.

Таблица 1. Тематика рефератов по дисциплине «Деловые коммуникации»

№ п/п	Тема реферата
1	Речевое общение как способ коммуникаций.
2	Речевая культура.
3	Невербальные элементы коммуникации.
4	Социокультурные аспекты невербальной коммуникации.
5	Понятие и структура личности, концепции личности
6	Коммуникативная личность.
7	Социальная и гендерная специфика коммуникативного поведения.
8	Учет национальных особенностей личности.
10	Психологическая составляющая деловых коммуникаций
11	Психологические приемы влияния на партнера.
12	Психологическое воздействие.
13	Защита от манипуляций
14	Организационные коммуникации.
15	Межличностные коммуникации.
16	Споры, конфликты, стрессы и их преодоление
17	Этикет и этика деловых коммуникаций в офисе.
18	Правила представлений и приветствий.
19	Визитные карточки.
20	Особенности делового дресс-кода

21	Деловые и торжественные приемы. Застольный этикет
22	Деловой разговор по телефону.
23	Факсимильная связь.
24	Деловая переписка по электронной почте.
25	Интернет как новое средство коммуникации
26	Деловая беседа и дискуссия.
27	Деловые совещания и собрания.
28	Публичные выступления.
29	Деловое общение при обслуживании клиентов.
30	Организация и подготовка деловых переговоров.
31	Техники, тактики и методы ведения деловых переговоров.
32	Способы взаимодействия в деловых переговорах.
33	Национальные стили ведения переговоров.
34	Деловое письмо.
35	Резюме.
36	Документирование управленческой деятельности.
37	Общие правила оформления документов.
38	Социальный аспект деловых коммуникаций.
39	Виды коммуникативного воздействия.
40	Основы общения делового человека со СМИ.

На практических занятиях различные виды СР позволяют сделать процесс обучения более интересным и поднять активность значительной части обучающихся в группе. На практических занятиях нужно не менее 1 часа из двух (50% времени) отводить на самостоятельное решение задач.

Основными видами самостоятельной работы при изучении дисциплины «Деловые коммуникации» являются:

- самостоятельная подготовка к практическим занятиям через проработку лекционного материала по соответствующей теме;
- самостоятельное изучение тем теоретического курса, не вошедших в лекционный материал;
- систематизация знаний путем проработки пройденных лекционных материалов по конспекту лекций, учебникам и пособиям на основании перечня экзаменационных вопросов, тестовых вопросов по материалам лекционного курса и базовых вопросов по результатам освоения тем, вынесенных на практические занятия;
- подготовка к текущему и итоговому контролю.

Обучающиеся самостоятельно изучают все темы дисциплины на основе собственных конспектов лекций, раздаточного материала к лекциям, материалов компьютерных презентаций лекционного курса, основной и дополнительной литературы и других информационных ресурсов.

Все практические задания выполняются как на практических занятиях (в то числе и самостоятельно), так и вне аудиторий.

Важным аспектом при систематизации знаний являются консультации преподавателя, который на каждом занятии должен обращать внимание студентов на ключевые вопросы каждой темы, на взаимосвязь тем между собой и необходимость самостоятельного изучения конкретных вопросов темы.

Перечень тем и учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся представлены в таблице 2.

Таблица 2. Перечень тем и учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся

№ п/п	Тема самостоятельной работы	Учебно-методическое обеспечение
1.	Теоретические основы деловой коммуникации	Кривокора Е.И. Деловые коммуникации: Учебное пособие / Е.И. Кривокора. - М.: НИЦ ИН-ФРА-М, 2014. - 190 с. Этика делового общения : учебное пособие / А. Д. Селиверстов, И. Ю. Федулова.– Воронеж: ВГАУ, 2014. – 232 с.
2.	Виды коммуникаций	
3.	Устные деловые коммуникации.	
4.	Письменные деловые коммуникации.	
5.	Коммуникации в организации.	
6.	Управление коммуникацией.	
7.	Информационные технологии, используемые в деловых коммуникациях	
8.	Имидж делового человека.	

К другим видам самостоятельной работы обучающихся относится подготовка докладов для выступления на научных конференциях.

Доклад. Подготовка доклада имеет примерно такое же значение, как и подготовка к сдаче экзамена. Только в процессе подготовки и оформления доклада вы по-настоящему начинаете понимать постановку задачи, состояние проблемы научное и практическое значение полученных вами результатов. Доклад на научной конференции – это промежуточный финиш, ускоряющий и стимулирующий динамику развития вашего профессионального мастерства. Текст доклада есть не что иное, как проект научной статьи. Однако подготовке доклада (статьи) предшествует составление плана.

В такой план следует включить:

- 1) постановку проблемы (задачи) и ее актуальность (научное и практическое значение);
- 2) современное состояние проблемы (в той части, которая касается вашей конкретной темы) и место вашей конкретной темы в общей проблеме;
- 3) цель работы;
- 4) задачи, которые надо решить для достижения поставленной цели;
- 5) исходные материалы, привлеченные для выполнения работы;
- 6) методику исследований, использованную в работе;
- 7) полученные результаты и их анализ;
- 8) научное и практическое значение полученных результатов.

Для осуществления самостоятельной работы, помимо печатных изданий, обучающимся рекомендованы к использованию также ниже приведенные ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и электронные полнотекстовые ресурсы Научной библиотеки ВГАУ (<http://library.vsau.ru/>).

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины.

Электронные полнотекстовые ресурсы Научной библиотеки ВГАУ (<http://library.vsau.ru/>)

Наименование ресурса	Сведения о правообладателе	Адрес в сети Интернет
ЭБС «Znanium.com»	ООО «Научно-издательский центр ИНФРА-М»	http://znanium.com
ЭБС издательства «Лань»	ООО «Издательство Лань»	http://e.lanbook.com
ЭБС издательства «Перспектива»	ООО «Перспектива»	www.prospektnauki.ru
ЭБС «Национальный цифровой ресурс Руконт»	ООО «ТРАНСЛОГ»	http://rucont.ru/
Электронные информационные ресурсы ФГБНУ ЦНСХБ (терминал удаленного доступа)	Федеральное гос. бюджетное учреждение «Центральная научная сельскохозяйственная библиотека»	http://www.cnsnb.ru/terminal/
Научная электронная библиотека ELIBRARY.RU	ООО «РУНЭБ»	www.elibrary.ru
Электронный архив журналов зарубежных издательств	НП «Национальный Электронно-Информационный Консорциум»	http://archive.neicon.ru/
Национальная электронная библиотека	Российская государственная библиотека	https://нэб.рф/

Помещениями для самостоятельной работы обучающихся являются читальный зал ауд. 232а, читальный зал научной библиотеки, компьютерный класс общежития №7, которые оснащены 50 компьютерами с выходом в локальную сеть и Интернет, доступом к справочно-правовым системам «Гарант» и «Консультант Плюс», электронным учебно-методическим материалам, библиотечному электронному каталогу, ЭБС, к электронной информационно-образовательной среде.

4. Особенности контроля и оценки СР

Контроль самостоятельной работы обучающихся – это комплекс мероприятий, включающий анализ и оценку самостоятельной работы обучающихся в ходе освоения ими учебной дисциплины (модуля). Контроль самостоятельной работы и оценка ее результатов организуется как единство двух форм: самоконтроль и самооценка обучающегося; контроль и оценка со стороны преподавателя. Контроль самостоятельной работы со стороны преподавателя может осуществляться как на аудиторных занятиях, так и в рамках

индивидуальной работы с обучающимися в различных формах, определяемых преподавателем в рабочей программе учебной дисциплины.

Виды контроля: устный опрос; письменные работы; контроль с помощью технических средств и информационных систем, интерактивных технологий.

Перечень контрольных мероприятий, распределение баллов по всем видам и формам контроля (текущей и промежуточной аттестации) регламентируются рабочей программой дисциплины и ФОСом, которые разрабатываются преподавателем и доступны в электронной образовательной среде Университета <http://io.vsau.ru/>.