

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 указания
по освоению дисциплины «Деловые коммуникации»
для обучающихся по направлению 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 указания 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 указания 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

В деловом мире в условиях обострения конкуренции отношения становятся важным фактором, определяющим успех деятельности не только отдельного человека, но и целой фирмы, организации. Современный руководитель тратит большую часть рабочего дня не только на решение финансовых, технических или организационных проблем, но и на решение психологических задач, возникающих в процессе общения с партнёрами по бизнесу, потребителями, клиентами, сотрудниками внешних организаций, подчинёнными, коллегами, начальством. Проблемы деловых и межличностных взаимоотношений с каждым годом вызывают все больший интерес у людей разного возраста, разных профессий и образования. Такой интерес, очевидно, связан с тем, что сегодня для оценки профессионализма специалиста одним из важнейших показателей является умение устанавливать контакты с людьми и поддерживать с ними деловые отношения.

Данные методические указания для обучающихся по освоению дисциплины «Деловые коммуникации» представляют собой указания и разъяснения, позволяющие им оптимальным образом организовать процесс изучения данной дисциплины.

1. Цель и задачи дисциплины

Целью данной дисциплины является овладение теоретическими знаниями и необходимыми практическими навыками в деловых коммуникациях, включая личную коммуникативную культуру и умения общаться с коллективом для достижения продуктивной деятельности, создания благоприятной нравственной атмосферы, умение вести переговоры с партнерами.

Исходя из поставленной цели, основными задачами дисциплины являются:

- дать обучающимся научно-обоснованное представление о деловой коммуникации как разновидности коммуникативной деятельности в процессе человеческого общения;

-вооружить обучающихся пониманием специфики организации и осуществления делового общения, его форм и разновидностей;

-развивать навыки коммуникативной практики при овладении различными способами формами деловой коммуникации на основе стимулирования творческого мышления в профессиональной сфере;

-способствовать формированию профессиональной коммуникативной компетентности.

Учебный курс Б1.Б.22 «Деловые коммуникации» относится к базовой части учебного плана направления подготовки 38.03.04 *Государственное и муниципальное управление* и изучается на 1 курсе во 2-ом семестре. Дисциплина базируется на знаниях, полученных при изучении общих гуманитарных дисциплин: «Деловая культура и психология общения», «Социология». Изучение дисциплины «Деловые коммуникации» закладывает основы для успешного освоения последующих курсов управленческого профиля: «Этика государственной и муниципальной службы», «Основы управления персоналом», «Связи с общественностью».

2. Требования к уровню освоения дисциплины.

Дисциплина нацелена на формирование компетенций:

Компетенция		Планируемые результаты обучения
Код	Название	
ОК-5	способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	- знать - устные и письменные формы речевой коммуникации; - виды, содержание и особенности устных деловых коммуникаций; - основы межкультурных отношений, - уметь - логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь, -использовать механизмы, средства и методы психологического воздействия на делового партнера для эффективного делового взаимодействия; - иметь навыки и опыт:

ОПК-4	<p>способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации</p>	<p>- использования письменной и устной деловой речи.</p> <p>- знать</p> <ul style="list-style-type: none"> - особенности, виды и принципы устного делового общения, - особенности жанров устной диалогической деловой речи, - принципы и основы ведения деловых переговоров - современные дистанционные средства деловых коммуникаций <p>- уметь</p> <ul style="list-style-type: none"> - осуществлять эффективную речевую самопрезентацию, - осуществлять устное диалогическое деловое общение (деловой разговор, деловая беседа, деловые переговоры, деловое совещание, пресс-конференция, телефонный разговор, дискуссия, неформальное общение), - готовить публичную речь; - вести деловую письменную коммуникацию; <p>- иметь навыки и опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> - участия в диалогических формах делового общения и публичного выступления
ПК-2	<p>владением навыками владением навыками использования основных теорий мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач, а также для организации групповой работы на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды, умений проводить аудит человеческих ресурсов и осуществлять диагностику организационной культуры</p>	<p>- знать</p> <ul style="list-style-type: none"> - значение организационных и межличностных коммуникаций в функционировании организации, их формы и методы, принципы построения и функционирования; - социальный аспект деловых коммуникаций, виды коммуникативного воздействия. <p>- уметь</p> <ul style="list-style-type: none"> - управлять конфликтной ситуацией, а также предотвращать профессиональные стрессы и организовывать практику снятия стресса; - эффективно организовывать служебные взаимоотношения; - выстроить надежную защиту от манипуляций в процессе деловых коммуникаций; - анализировать коммуникационные процессы в организации и разрабатывать предложения по повышению их эффективности <p>- иметь навыки:</p> <ul style="list-style-type: none"> - формирования рабочих групп, команд, коллективов, корпоративной культуры, - использования современных технологий эффективного влияния на индивидуальное и групповое поведение в организации
ПК-9	<p>способностью осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации</p>	<p>- знать</p> <ul style="list-style-type: none"> - закономерности межличностных, групповых и организационных коммуникаций; <p>- уметь</p> <ul style="list-style-type: none"> - различать особенности межличностных, групповых и организационных коммуникаций;

		-различать стадии развития конфликтной ситуации; - проводить деловые переговоры, деловые совещания, организовывать пресс- конференции, - организовывать деловое общение со СМИ - иметь навыки и опыт: - устной и письменной самопрезентации, - проведения публичных выступлений.
--	--	--

Процесс изучения дисциплины включает посещение лекций, практических занятий по расписанию, самостоятельную работу обучающегося, а также прохождение текущего контроля знаний и промежуточной аттестации (сдача экзамена).

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Содержание дисциплины структурировано в логически увязанную последовательность отдельных тем, изучение которых обеспечивает достижение целей в процессе подготовки специалиста. Изучение дисциплины предусматривает следующий состав и последовательность тем:

Тема 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ДЕЛОВОЙ КОММУНИКАЦИИ

Понятие общения, его функции, формы и виды. Общение и коммуникации. Перцептивная сторона общения. Коммуникативная сторона общения. Интерактивная сторона общения. Виды общения. Коммуникации: понятие и компоненты. Функции коммуникации. Особенности деловой коммуникации.

Тема 2. ВИДЫ КОММУНИКАЦИЙ

Виды и функции деловой коммуникации. Невербальная коммуникация и речь. Функции вербальной и невербальной коммуникации. Уровни анализа. Контексты вербальной и невербальной коммуникации. Невербальная культура поведения: восприятие психологического состояния собеседника, умение посылать положительные невербальные сигналы и избавляться от нежелательных жестов и мимики. Знаковый характер жестов, символика движений рук, ног, головы. Жесты, положительно характеризующие нашу личность.

Типы коммуникации в зависимости от состава и количества ее участников: интраперсональная коммуникация, интерперсональная коммуникация, групповая коммуникация, межгрупповая коммуникация, массовая коммуникация, межкультурная или межцивилизационная коммуникация. Разновидности коммуникативного воздействия: агитация, пропаганда, реклама, PR. Средства массовой информации как главная коммуникативная сеть, функции СМИ и их типология, а также особенности влияния СМИ на массовую аудиторию.

Тема 3. УСТНЫЕ ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ

Деловое общение как коммуникация. Информация, ее значимость и типы. Побудительная и констатирующая информация. Человек как источник информации. Виды устных форм делового взаимодействия. Монологи,

диалоги, общения в группах и коллективах. Деловые беседы, совещания, обсуждения, переговоры, публичные выступления.

Деловая беседа как специально организованный предметный разговор. Проблемные или дисциплинарные беседы. Технология телефонных бесед. Деловое совещание: подготовка и проведение. Пресс-конференция, ее подготовка и проведение. Презентация, ее смысл и назначение. Деловая полемика, правила ее проведения. Культура делового спора. Переговоры как форма деловой коммуникации: подготовка и проведение. Психологический климат во время переговоров. Переговоры как средство разрешения конфликтов. Психологические особенности публичного выступления. Культура речи делового человека.

Тема 4. ПИСЬМЕННЫЕ ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ

Особенности официально-деловой речи. Язык служебных документов. Деловое письмо. Виды, структура и принципы составления деловых писем. Отчеты, предложения и их разновидности. Структура отчета и предложения. Структурирование текста. Содержание и виды резюме. Служебные записки для внутренней коммуникации: распоряжения, благодарности, напоминания, просьбы. Правила оформления деловых посланий.

Тема 5. КОММУНИКАЦИИ В ОРГАНИЗАЦИИ

Сущность и виды коммуникаций в организации. Коммуникация как функция управления организацией. Информационные взаимодействия, в которые люди вступают при выполнении своих функциональных обязанностей или должностных инструкций. Разновидности коммуникаций в организации. Особенности поведения менеджеров в деловом общении. Особенности делового общения в организации: виды общения, группы участников общения; формы общения. Характеристика целей, задач, этапов организации и проведения каждой формы делового общения, общих и специфических правил и ограничений со стороны делового этикета. Коммуникации внутренней, внешней, административной, конкурентной, общественной среды организации. Характеристики коммуникативной среды организации. Формальные и неформальные коммуникации в организации.

Тема 6. УПРАВЛЕНИЕ КОММУНИКАЦИЕЙ

Управление как целенаправленное регулирующее воздействие на объект. Цели управления коммуникацией. Понятие коммуникационного менеджмента. Критерии диагностики коммуникативной структуры организации. Коммуникационная составляющая связей с общественностью. Понимание и принятие в межкультурной коммуникации. Уровни и формы межкультурной коммуникации. Проблемы межкультурной коммуникации.

Тема 7. ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ В

ДЕЛОВЫХ КОММУНИКАЦИЯХ

Дистанционные средства деловых коммуникаций (факсимильная связь, телефон и мобильная связь, телеконференции, селекторная связь, конференц-связь, телемосты, электронная почта, интернет). Правила ведения делового телефонного разговора, когда звонят Вам, и, когда звоните Вы, а также приемы рационализации телефонного общения. Структура делового электронного письма, язык письма (лексический состав и синтаксическое оформление) и принципы составления.

Интернет как возможность для электронных интерактивных коммуникаций, преимущества и недостатки Интернета. Интернет как специфическое СМИ, виды современных интернет-коммуникаций.

Тема 8. ИМИДЖ ДЕЛОВОГО ЧЕЛОВЕКА

Понятие и функции имиджа в общении. Его отличительные черты. Особенности имиджа делового человека: требования к внешнему облику, отличия в деловом имидже мужчин и женщин. Тактика общения делового человека и требования к ней.

3. УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ЛЕКЦИОННОГО МАТЕРИАЛА

На лекциях преподаватель рассматривает вопросы программы курса, составленной в соответствии с государственным образовательным стандартом. Кроме этого, для лучшего освоения материала и систематизации знаний по дисциплине необходимо постоянно разбирать материалы лекций по конспектам и учебным пособиям. Во время самостоятельной проработки лекционного материала особое внимание следует уделять возникшим вопросам, непонятным терминам, спорным точкам зрения. Все такие моменты следует выделить или выписать отдельно для дальнейшего обсуждения на лабораторном занятии. В случае необходимости обращаться к преподавателю за консультацией. Полный список литературы по дисциплине приведен в рабочей программе курса, которая доступна в электронной образовательной среде Университета <http://io.vsau.ru/>.

Глубокое понимание материала достигается только путем самостоятельной работы над ним. Самостоятельную работу следует начинать с доработки конспекта, желательно в тот же день, пока время не стерло содержание лекции из памяти. С целью доработки необходимо в первую очередь прочитать записи, восстановить текст в памяти, а также исправить описки, расшифровать сокращения, заполнить пропущенные места, понять текст, вникнуть в его смысл. Далее прочитать материал по рекомендуемой литературе, разрешая в ходе чтения, возникшие ранее затруднения, вопросы, а также дополнения и исправляя свои записи. Записи должны быть наглядными, для чего следует применять различные способы выделений. В ходе доработки конспекта углубляются, расширяются и закрепляются знания, а также дополняется, исправляется и совершенствуется конспект.

Подготовленный конспект и рекомендуемая литература используется при подготовке к практическому занятию.

4. УКАЗАНИЯ ПО ПОДГОТОВКЕ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ

Обучающийся должен четко уяснить, что именно с лекции начинается его подготовка к практическому занятию. Вместе с тем, лекция лишь организует мыслительную деятельность, но не обеспечивает глубину усвоения программного материала. При подготовке к семинару можно выделить 2 этапа: 1-й - организационный, 2-й - закрепление и углубление теоретических знаний.

На первом этапе обучающийся планирует свою самостоятельную работу, которая включает:

- уяснение задания на самостоятельную работу;
- подбор рекомендованной литературы;
- составление плана работы, в котором определяются основные пункты предстоящей подготовки.

Составление плана дисциплинирует и повышает организованность в работе.

Второй этап включает непосредственную подготовку студента к занятию. Начинать надо с изучения рекомендованной литературы. Необходимо помнить, что на лекции обычно рассматривается не весь материал, а только его часть. Остальная его часть восполняется в процессе самостоятельной работы. В связи с этим работа с рекомендованной литературой обязательна. Особое внимание при этом необходимо обратить на содержание основных положений и выводов, объяснение явлений и фактов, уяснение практического приложения рассматриваемых теоретических вопросов. В процессе этой работы студент должен стремиться понять и запомнить основные положения рассматриваемого материала, примеры, поясняющие его, а также разобраться в иллюстративном материале. Заканчивать подготовку следует составлением плана (перечня основных пунктов) по изучаемому материалу (вопросу). Такой план позволяет составить концентрированное, сжатое представление по изучаемым вопросам. В процессе подготовки к занятию рекомендуется взаимное обсуждение материала, во время которого закрепляются знания, а также приобретает практика в изложении и разъяснении полученных знаний, развивается речь. При необходимости следует обращаться за консультацией к преподавателю. Идя на консультацию, необходимо хорошо продумать вопросы, которые требуют разъяснения. В начале занятия обучающиеся под руководством преподавателя более глубоко осмысливают теоретические положения по теме занятия, раскрывают и объясняют основные явления и факты. В процессе творческого обсуждения и дискуссии вырабатываются

умения и навыки использовать приобретенные знания для решения практических задач.

Обучающимся, пропустившим занятия (независимо от причин), не имеющие письменного решения задач или не подготовившиеся к данному практическому занятию, рекомендуется не позже чем в 2-недельный срок явиться на консультацию к преподавателю и отчитаться по теме, изучавшейся на занятии.

5. ПОДГОТОВКА К ТЕКУЩЕМУ КОНТРОЛЮ ЗНАНИЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Целью текущего контроля знаний со стороны преподавателя является оценка качества освоения обучающимися данной дисциплины в течение всего периода ее изучения. К главной задаче текущего контроля относится повышение мотивации обучающихся к регулярной учебной работе, самостоятельной работе, углублению знаний, дифференциации итоговой оценки знаний.

Преподаватель, осуществляющий текущий контроль, на первом занятии доводит до сведения обучающихся требования и критерии оценки знаний по дисциплине. В целях предупреждения возникновения академической задолженности (либо своевременной ее ликвидации) преподаватель проводит регулярные консультации и иные необходимые мероприятия в пределах учебных часов, предусмотренных учебным планом.

При преподавании данной дисциплины предусматриваются следующие формы текущего контроля знаний: текущий контроль в форме индивидуальных опросов, текущий контроль в форме тестирования и собеседования с обучающимися.

Промежуточная аттестация проводится в форме сдачи зачета.

Подготовка к текущему контролю и промежуточной аттестации происходит как в ходе отдельных аудиторных занятий, так и во время внеаудиторной работы.

Полное описание фонда оценочных средств для текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся с перечнем компетенций, описанием показателей и критериев оценивания компетенций, шкал оценивания, типовые контрольные задания и методические материалы представлены в отдельном документе ФОС, доступном в электронной образовательной среде Университета <http://io.vsau.ru/>.