

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«МУРМАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

к практическим занятиям

Дисциплина	<u>Б1.О.05 Основы деловой коммуникации</u> <small>код и наименование дисциплины</small>
Специальность 1	<u>21.05.05 Физические процессы горного или нефтегазового производства</u> <small>код и наименование направления подготовки / специальности</small>
Квалификация выпускника	<u>Горный инженер (специалист)</u> <small>указывается квалификация (степень) выпускника в соответствии с ФГОС ВО</small>
Кафедра-разработчик	<u>социально-гуманитарных дисциплин</u> <small>наименование кафедры-разработчика рабочей программы</small>

Мурманск
2021

Составитель – Марьева М.В., к. ф. н., доцент кафедры социально-гуманитарных дисциплин

МУ к ПЗ рассмотрены и одобрены на заседании кафедры социально-гуманитарных дисциплин 03.06.2021 г. протокол № 4

Методические указания по организации и проведению практических занятий по дисциплине «Основы деловой коммуникации» для направления подготовки 08.03.01 21.05.05 Физические процессы горного или нефтегазового производства

1. Рабочая программа составлена на основе ФГОС ВО по направлению подготовки/специальности 21.05.05 Физические процессы горного или нефтегазового производства, (код и наименование направления подготовки /специальности)

утвержденного приказом Минобрнауки РФ 12.08.2020 г. № 981, учебного плана
дата, номер приказа Минобрнауки РФ

в составе ОПОП по направлению подготовки/специальности 21.05.05 Физические процессы горного или нефтегазового производства, 2021 года начала подготовки.

2. Цели и задачи учебной дисциплины (модуля)

Целью дисциплины «Основы деловой коммуникации» является подготовка обучающегося в соответствии с характеристикой профессиональной деятельности специалиста по направлению подготовки 21.05.05 Физические процессы горного или нефтегазового производства, что предполагает повышение коммуникативной компетентности как неотъемлемого компонента профессиональной деятельности, а также формирование теоретических знаний и практических навыков по рационализации процессов профессиональной коммуникации.

Задачи дисциплины:

- дать теоретические основы по определению роли и значения речевого общения в деловых взаимоотношениях;
- сформировать профессиональные навыки по применению эффективных средств общения, а также по устранению потенциальных и реальных барьеров общения;
- сформировать представления о специфике проведения публичных выступлений, деловых встреч, семинаров и презентаций.

3. Планируемые результаты обучения в рамках данной дисциплины

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование элементов следующих компетенций в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки/специальности 21.05.05 Физические процессы горного или нефтегазового производства:

Таблица 2. - Результаты обучения

№ п/п	Код и содержание компетенции	Степень реализации компетенции	Этапы формирования компетенции (Индикаторы сформированности компетенций)
1.	УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	Компетенция реализуется полностью	УК-3.1. Знать: - основные приемы и нормы социального взаимодействия; - основные понятия и методы конфликтологии, технологии межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии. УК-3.2. Уметь: - устанавливать и поддерживать контакты, обеспечивающие успешную работу в коллективе; - применять основные методы и

			<p>нормы социального взаимодействия для реализации своей роли и взаимодействия внутри команды.</p> <p>УК-3.3. Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - простейшими методами и приемами социального взаимодействия и работы в команде.
2.	<p>УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах)</p>	<p>Компетенция реализуется в части «Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации»</p>	<p>УК-4.1. Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - принципы построения устного и письменного высказывания на русском и иностранном языках; - правила и закономерности устной и письменной коммуникации. <p>УК-4.2. Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - применять на практике деловую коммуникацию в устной и письменной формах, методы и навыки делового общения на русском и иностранном языках. <p>УК-4.3. Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками чтения и перевода текстов на иностранном языке в профессиональном общении; - навыками деловых коммуникаций в устной и письменной форме на русском и иностранном языках; - методикой составления суждения в межличностном деловом общении на русском и иностранном языках.

Таблица 2 – Перечень практических работ

№ п/п	Темы практических работ	Количество часов		
		Очная	Очно-заочная	Заочная
1	2	3	4	5
1	Деловые беседы и деловые совещания в структуре современного делового взаимодействия.	1		
2	Технология подготовки и проведения пресс-конференции. Деловой телефонный разговор.	1		
3	Публичное выступление.	2		
4	Спор, дискуссия, полемика, диспут, дебаты, прения.	2		
5-6	Письменная форма коммуникации: деловая	4		

	переписка.			
		10		

ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В соответствии с требованиями ФГОС ВО реализация компетентного подхода предусматривает широкое использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий (семинары, дискуссии, просмотр и обсуждение презентаций по темам курса) в сочетании с внеаудиторной работой студентов с целью формирования и развития профессиональных навыков.

Практическая работа студентов по дисциплине направлена на углубление и закрепление знаний студента, развитие практических умений.

Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

Основная литература

1. Деловое общение : учеб. пособие для вузов / авт.-сост. И. Н. Кузнецов. - 5-е изд. - Москва : Дашков и К, 2013. - 527, [1] с. - Библиогр.: с. 467-475.
2. Фатеева, И.М. Культура речи и деловое общение : учебное пособие / И.М. Фатеева ; Московская международная высшая школа бизнеса «МИРБИС» (Институт). - М. : МИРБИС : Директ-Медиа, 2016. - 269 с. : ил. - Библиогр.: с. 4-5. - ISBN 978-5-4475-8307-1 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: //biblioclub.ru/index.php?page=book&id=441404 (28.11.2016).

Дополнительная литература

3. Ридецкая, О.Г. Психология общения : хрестоматия / О.Г. Ридецкая. - М. : Директ-Медиа, 2012. - 681 с. - ISBN 978-5-4458-0348-5 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: //biblioclub.ru/index.php?page=book&id=117869 (28.11.2016).
4. Яковлева, Н.Ф. Деловое общение. [Электронный ресурс] — Электрон. дан. — М. : ФЛИНТА, 2014. — 269 с. — Режим доступа: <http://e.lanbook.com/book/48344> — Загл. с экрана.
5. Храменко, В.Е. Деловое общение с зарубежными партнёрами. [Электронный ресурс] — Электрон. дан. — Кемерово : КемГУ, 2013. — 110 с. — Режим доступа: <http://e.lanbook.com/book/44406> — Загл. с экрана.
6. Зверева, Н. Правила делового общения: 33 "нельзя" и 33 "можно". [Электронный ресурс] — Электрон. дан. — М. : Альпина Паблицер, 2015. — 138 с. — Режим доступа: <http://e.lanbook.com/book/60372> — Загл. с экрана.
7. Руднев, В.Н. Риторика. Деловое общение (для бакалавров). [Электронный ресурс] — Электрон. дан. — М. : КноРус, 2014. — 352 с. — Режим доступа: <http://e.lanbook.com/book/53655> — Загл. с экрана.

Содержание программы и методические указания к практическим занятиям по дисциплине «Основы деловой коммуникации»

1. Деловые беседы и деловые совещания в структуре современного делового взаимодействия.

Цель – изучение сценария и правил проведения деловой беседы и совещания, развитие навыков применения эффективных приёмов ведения деловой беседы.

1.1.1 Этапы деловой беседы: начало; передача информации и аргументирование; выслушивание доводов собеседника и реакция на них; совместный поиск и принятие решений.

1.1.2 Вопросы собеседников, их виды, сущность.

1.1.3 Приёмы влияния на собеседника. Аргументация и доказательства, техника аргументации.

1.1.4 Сценарий и специфика делового совещания.

Коллективный анализ теоретического материала по теме, проработка сценария и аргументации для деловых бесед разного типа, проведение делового совещания на актуальную тему.

Вопросы и задания для самоконтроля

1. Какие приёмы и правила позволят эффективно провести разные этапы деловой беседы?
2. Какие виды вопросов собеседников вам известны? Раскройте их сущность? Каким образом можно нейтрализовать возражения собеседника?
3. Приведите примеры приёмов влияния на собеседника.
4. Какие виды аргументов существуют? Какие способы аргументации вам известны?
5. В чём особенность сценария делового совещания?

Список рекомендуемой литературы

I – 1, II – 4, 5, 6

Технология подготовки и проведения пресс-конференции. Деловой телефонный разговор.

Цель – освоение технологии проведения пресс-конференций; правил делового телефонного разговора.

1.2.1 Пресс-конференция как особая ситуация делового общения, её специфика.

1.2.2 Подготовка пресс-конференции.

1.2.3 Сценарий и регламент проведения пресс-конференции. Правила проведения пресс-конференции.

1.2.4 Правила делового телефонного разговора.

Коллективный анализ теоретического материала по теме, проработка сценария пресс-конференции, рассмотрение телефонных разговоров различной деловой тематики.

Вопросы и задания для самоконтроля

1. Раскройте специфику пресс-конференции как особой ситуации делового общения.
2. Расскажите о подготовительном этапе пресс-конференции.
3. Охарактеризуйте сценарий и регламент проведения пресс-конференции.
4. Какие вам известны правила проведения пресс-конференции?
5. Какие вам известны правила делового телефонного разговора?

Список рекомендуемой литературы

I – 1, 2, II – 4, 6, 7

2. Публичное выступление.

Цель – познакомиться с правилами и приёмами подготовки и проведения устного публичного выступления, презентации.

2.1 Цели, виды, средства, основные требования, предъявляемые к публичной речи.

2.2 Стержневая идея.

2.3 Структура выступления.

2.4 Учёт особенностей аудитории. Объём выступления.

2.5 Подготовка к выступлению. Риторические приёмы в публичном выступлении.

2.6 Наглядность как средство доказательства.

2.7 Особенности публичного выступления в профессиональной деятельности. Понятия и отличительные черты.

Подготовка устного публичного выступления, презентации на свободную тему, анализ проведенных выступлений.

Вопросы и задания для самоконтроля

1. Каковы цели, виды, средства, основные требования, предъявляемые к публичной речи?
2. Опишите структуру устного публичного выступления.
3. Каким образом должны учитываться особенности аудитории?
4. Каким образом можно сделать выступление эффективным?
5. Каковы особенности публичного выступления в профессиональной деятельности?

Список рекомендуемой литературы

I – 1, II – 7

3. Спор, дискуссия, полемика, диспут, дебаты, прения.

Цель – разобраться в видах спора, научиться корректно отстаивать своё мнение, вести конструктивный диалог, противостоять запрещённым приёмам ведения полемики.

- 3.1 Основные концептуальные и композиционные характеристики спора как разновидности делового общения.
- 3.2 Основные черты дискуссии как вида коммуникации.
- 3.3 Полемика как вид аргументации в коммуникации.
- 3.4 Диспут, дебаты, прения как формы научного спора.
- 3.5 Индивидуальные особенности участников спора.
- 3.6 Приёмы убеждения в этих видах делового общения.
- 3.7 Этика спора.

Проведение импровизированных споров различных видов на актуальные темы, их анализ.

Вопросы и задания для самоконтроля

1. Обозначьте основные концептуальные и композиционные характеристики спора как разновидности делового общения.
2. Раскройте основные черты дискуссии как вида коммуникации.
3. Что собой представляет полемика как вид аргументации в коммуникации.
4. Расскажите об особенностях диспута, дебатов и прений.
5. Каким образом на спор влияют индивидуальные особенности его участников?
6. Какие приёмы убеждения можно использовать в различных ситуациях в зависимости от особенностей участников, темы спора.
7. Какие этические принципы необходимо соблюдать во время ведения спора? Какие запрещённые приёмы ведения спора вам известны? Каким образом можно от них защититься?

Список рекомендуемой литературы

I – 1, II – 6, 7

4. Письменная форма коммуникации: деловая переписка.

Цель – освоение письменных форм деловой коммуникации.

- 4.1 Типы деловых писем.
- 4.2 Технология продуцирования письменной речи.
- 4.3 Требования к содержанию и оформлению деловых писем.
- 4.4 Электронная переписка. Роль деловой корреспонденции в профессиональной деятельности.
- 4.5 Этика переписки.

Оформление различных видов деловых писем по заданным ситуациям.

Вопросы и задания для самоконтроля

1. Какие типы деловых писем существуют?
2. Охарактеризуйте технологию продуцирования письменной речи.
3. Какие требования предъявляются к содержанию и оформлению деловых писем?
4. В чём особенность электронной переписки?
5. Какие этические требования предъявляются к письменной форме делового общения?

Список рекомендуемой литературы

I – 2, II – 4, 6

Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины

Оценка текущей успеваемости студентов осуществляется по результатам:

- проверки домашних заданий (ответы на вопросы для предварительного обсуждения по теме семинарского занятия, выполнение упражнений и проблемных заданий);
- оценки выступлений студентов с докладами на семинарах, активности участия в дискуссиях и т.д.;
- оценки выполнения заданий и упражнений на практических занятиях.

Вопросы к зачёту

1. Общение как социально-психологический механизм.
2. Невербальные средства общения. Язык жестов.
3. Роль пространства при общении. Зоны и территории.
4. Коммуникативное поведение разных народов мира (жесты, мимика, манера речи).
5. Национальный характер жестов.
6. Коммуникативные барьеры и неудачи в деловом взаимодействии.
7. Слушание в деловом общении.
8. Психолингвистика на службе делового общения.
9. «Мы слушаем не речь, а человека, который говорит» (Аристотель). Особенности публичного выступления. Внешность и речь оратора.
10. Контакт с аудиторией. Способы активизации внимания.
11. Дискутивно-полемическая речь, ее виды.
12. Культура спора. Поведение полемистов. Полемическое мастерство.
13. Полемические приемы в споре. Недопустимые уловки в споре.
14. Приемы убеждения. Виды доказательств. Доводы психологические и логические.
15. Культура и этика делового общения. Деловой этикет.

16. Деловая беседа. Типичные ошибки при ее проведении.
17. Деловые переговоры. Принципы и этапы ведения переговоров.
18. Национальные стили ведения переговоров (на примере одной - двух национальных культур).
19. Особенности деловой переписки.
20. Этикет в деловой переписке.

Технологическая карта дисциплины с зачетом или зачетом с оценкой

Дисциплина: «Основы деловой коммуникации»

№ п/п	Контрольные точки	Зачетное количество баллов		График прохождения (недели сдачи)
		min	max	
	Выполнение контрольной работы	50	55	В срок – 55 баллов, не в срок – 50 баллов
	Работа на практических занятиях (5 занятий)	10	25	Активная работа на 1 занятии – 10 баллов
	Итого:	60	80	60 баллов и более - допуск к зачёту.

Аттестация				
	Зачёт	10	20	Экзаменационная сессия
	Итоговые баллы по дисциплине	70	100	<i>91-100 – отлично (5)</i> <i>81-90 – хорошо (4)</i> <i>61-80 - удовлетворительно (3)</i> <i>0-60 - неудовлетворительно (2)</i>