

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

Кафедра социально-гуманитарных
дисциплин

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

к практическим занятиям

Дисциплина Б1.О.02.03 Основы деловой коммуникации

Направление подготовки/специальность 08.03.01 Строительство

Направленность/специализация Автомобильные дороги

Квалификация выпускника бакалавр

Мурманск
2021

Составитель – Марьева Майя Владимировна, канд. филол. наук, доцент кафедры СГД Мурманского государственного технического университета

МУ по ПР рассмотрены и одобрены на заседании кафедры философии и права 03.06.2021г. протокол № 4.

Рецензент – Волков В.В., канд. социол. наук, доцент кафедры СГД Мурманского государственного технического университета

Методические указания по организации и проведению практических занятий по дисциплине «Основы деловой коммуникации» для студентов направления подготовки 08.03.01 Строительство, направленности (профилю)/специализации Автомобильные дороги

2. Цели и задачи учебной дисциплины (модуля)

Целью дисциплины «Основы деловой коммуникации» является подготовка обучающегося в соответствии с характеристикой профессиональной деятельности бакалавра по направлению подготовки 08.03.01 Строительство, направленности (профилю)/специализации Автомобильные дороги, 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 08.03.01 Строительство, направленности (профилю)/специализации Автомобильные дороги:

Таблица 2. - Результаты обучения

№ п/п	Код и содержание компетенции	Степень реализации компетенции	Этапы формирования компетенции (Индикаторы сформированности компетенций)
1.	УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах)	Компетенция реализуется в части «Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации»	ИУК-4.1 Введение деловой переписки на государственном языке Российской Федерации. ИУК-4.2 Введение делового разговора на государственном языке Российской Федерации с соблюдением этики делового общения

Таблица 2 – Перечень практических работ

№ п/п	Темы практических работ	Количество часов		
		Очная	Очно-заочная	Заочная
1	2	3	4	5

1	Речевая коммуникация: понятие, формы и типы.	2		-
2	Этические основы речевой коммуникации.	2		-
3	Невербальные аспекты делового общения.	2		-
4	Деловые беседы и деловые совещания в структуре современного делового взаимодействия.	2		-
5	Технология подготовки и проведения пресс-конференции. Деловой телефонный разговор.	2		-
6	Деловые переговоры: подготовка и проведение.	2		-
7	Публичное выступление.	2		2
8	Спор, дискуссия, полемика, диспут, дебаты, прения.	2		-
9	Письменная форма коммуникации: деловая переписка.	2		2
		18		4

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 Паблишер, 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. Речевая коммуникация: понятие, формы и типы.

Цель – сформировать у студентов представление о специфике коммуникативного процесса, особенностях деловой коммуникации, её принципах, формах и типах.

- 1.1 Понятие «общение». Роль общения в жизнедеятельности человека.
- 1.2 Значение и особенности делового общения.
- 1.3 Направленность личности в общении, диагностика направленности личности в общении.
- 1.4 Виды и функции общения.
- 1.5 Общение как взаимодействие между руководителем и подчинённым.
- 1.6 Общение устное и письменное, диалогическое и монологическое. Общение непосредственное и опосредованное, прямое и косвенное, межличностное, массовое общение.

Конспектирование учебного материала.

Вопросы и задания для самоконтроля

1. Дайте определение понятия «общение».
2. Какую роль играет общение в жизнедеятельности человека? В чём заключаются значение и особенности делового общения?
3. Каким образом осуществляется диагностика направленности личности в общении?
4. В чём заключается особенность взаимодействия между руководителем и подчинённым?
5. Какие формы и типы общения вам известны?

Список рекомендуемой литературы

I – 1, II – 3

2. Этические основы речевой коммуникации.

Цель – сформировать представления об этических принципах делового общения, как обязательном условии эффективного и перспективного делового общения.

- 2.1 Речевая этика.
- 2.2 Соблюдение принципа языковой толерантности.
- 2.3 Этические ошибки в речевой коммуникации.
- 2.4 Речевой этикет: его функции, основные этикетные ситуации и правила поведения в них. Служебный и деловой этикет.
- 2.5 Коммуникативные барьеры общения. Физиологические и психологические барьеры: отрицательные эмоции, восприятие, речь, установки, взаимопонимание, первое впечатление.
- 2.6 Причины неэффективного слушания. Правила и условия эффективного слушания. Этикет слушания.

Изучение теоретического материала, обсуждение сложных ситуаций и поиск оптимального их решения, связанного с выбором этикетных форм и формулировок, преодоления барьеров, реализации установки эффективного слушания.

Вопросы и задания для самоконтроля

1. Что такое речевая этика? Каким образом реализуется принцип языковой толерантности?
2. Приведите примеры этических ошибок в речевой коммуникации.
3. Назовите основные принципы и правила речевого этикета, которые необходимо соблюдать в ситуации делового общения.
4. Какие виды коммуникативных барьеров вам известны?
5. Какие вам известны типы слушания? Каким типом слушания обладаете вы? Насколько вы владеете приёмами эффективного слушания?

Список рекомендуемой литературы

I – 1, II – 4, 6

3. Невербальные аспекты делового общения.

Цель – знакомство с понятием невербальных средств общения, выяснение их роли в общении, развитие навыков применения невербальных средств для повышения эффективности делового общения.

- 3.1 Речь как средство передачи информации на вербальном уровне. Речевая норма и культура речи. Совершенствование навыков устной речи.
- 3.2 Условия использования языка мимики и жестов.
- 3.3 Физиогномика, кинесика, просодика, такесика, проксемика как средства невербального общения.
- 3.4 Психологические и паралингвистические особенности невербального общения.
- 3.5 Лицо как источник информации о собеседнике. Информативные позы тела. Явные, полускрытые и скрытые жесты-барьеры при помощи рук.

Обсуждение теоретического материала, анализ информативности поз, мимики, жестов, поиск выбора невербальных средств в различных ситуациях делового общения.

Вопросы и задания для самоконтроля

1. Назовите три аспекта культуры речи, раскройте их содержание.
2. Проанализируйте свой речевой портрет. Что вам необходимо сделать для совершенствования навыков устной речи?
3. Объясните значение следующих понятий: физиогномика, кинесика, просодика, такесика, проксемика.
4. Каким образом взаимосвязаны психологические и паралингвистические особенности невербального общения? Каким образом можно повлиять на партнёра по общению с помощью паралингвистических средств?
5. Что может сказать о партнёре по общению его лицо? Проанализируйте свою мимику. Соответствует ли она ситуациям общения?
6. Назовите не менее 10 информативных поз тела. Перечислите правила, в соответствии с которыми необходимо «читать» позы и жесты.
7. Приведите примеры явных, полускрытых и скрытых жестов-барьеров при помощи рук.

Список рекомендуемой литературы

I – 1, 2, II – 3, 4

4. 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.

- 4.1 Этапы деловой беседы: начало; передача информации и аргументирование; выслушивание доводов собеседника и реакция на них; совместный поиск и принятие решений.
- 4.2 Вопросы собеседников, их виды, сущность.
- 4.3 Приёмы влияния на собеседника. Аргументация и доказательства, техника аргументации.
- 4.4 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

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

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

- 5.1 Пресс-конференция как особая ситуация делового общения, её специфика.
- 5.2 Подготовка пресс-конференции.
- 5.3 Сценарий и регламент проведения пресс-конференции. Правила проведения пресс-конференции.
- 5.4 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

6. Деловые переговоры: подготовка и проведение.

Цель – изучение сценария и правил проведения деловых переговоров, национальной специфики ведения переговоров для расширения коммуникативной компетенции.

- 6.1 Национальные стили ведения переговоров.
- 6.2 Деловые аспекты переговорного процесса. Виды переговоров: по определённому поводу, при определённых обстоятельствах, с определённой целью, по определённым важным вопросам.
- 6.3 Методы ведения переговоров.
- 6.4 Этика слушания.
- 6.5 Тактические приёмы, применяемые на переговорах.
- 6.6 Этапы: подготовка, ведение, завершение. Анализ итогов.

6.7 Национальные стили стран Европы, Азии, Америки: культура, традиции, ритуалы и этические нормы.

Обсуждение теоретического материала, тренинг на развитие умения эффективного и уважительного слушания, доклады о национальных стилях делового общения.

Вопросы и задания для самопроверки

1. Проанализируйте сильные и слабые стороны отечественного стиля ведения переговоров.
2. Какие виды переговоров вам известны?
3. Какие методы ведения переговоров вам известны?
4. В чём заключается этика слушания?
5. Какие тактические приёмы применяются на переговорах?
6. Опишите этапы ведения переговоров
7. Расскажите об одном национальном стили ведения переговоров.

Список рекомендуемой литературы

I – 1, 2, II – 3, 5, 6

7. Публичное выступление.

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

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

7.2 Стержневая идея.

7.3 Структура выступления.

7.4 Учёт особенностей аудитории. Объём выступления.

7.5 Подготовка к выступлению. Риторические приёмы в публичном выступлении.

7.6 Наглядность как средство доказательства.

7.7 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

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

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

8.1 Основные концептуальные и композиционные характеристики спора как разновидности делового общения.

8.2 Основные черты дискуссии как вида коммуникации.

8.3 Poleмика как вид аргументации в коммуникации.

8.4 Диспут, дебаты, прения как формы научного спора.

8.5 Индивидуальные особенности участников спора.

8.6 Приёмы убеждения в этих видах делового общения.

8.7 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

9. Письменная форма коммуникации: деловая переписка.

Цель – освоение письменных форм деловой коммуникации.

- 9.1 Типы деловых писем.
- 9.2 Технология продуцирования письменной речи.
- 9.3 Требования к содержанию и оформлению деловых писем.
- 9.4 Электронная переписка. Роль деловой корреспонденции в профессиональной деятельности.
- 9.5 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-полемиическая 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»

№	Контрольные точки	Зачетное количество баллов		График прохождения
		min	max	
Текущий контроль				
2	Работа на практических занятиях (9 практ.) Выполнение 50% пр/з - 25 баллов, 75% пр/з – 27 балла, 100% пр/з – 30 баллов (выполнение фиксируется преподавателем)	25	30	По расписанию
3	Посещение занятий В соответствии с расписанием Свыше 75 % - 20, от 75 до 50 % - 10, менее 50 % - 0 баллов	10	20	В течение семестра
4	Контрольная работа Выполнение контрольной работы: удовлетворительно – 25 баллов, хорошо – 27 баллов, отлично – 30 баллов.	25	30	Последняя неделя семестра
ИТОГО за работу в семестре		60	80	По расписанию
Промежуточная аттестация				
	Зачёт Зачтено – 10-20 б., не зачтено – менее 10 б.	10	20	Зачетно-экзаменационная сессия
ИТОГОВЫЕ БАЛЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ		70	100	
<p>Итоговая оценка определяется по итоговым баллам за дисциплину и складывается из баллов, набранных в ходе текущего контроля (итога за работу в семестре) и промежуточной аттестации (зачёт)</p> <p>Шкала баллов для определения итоговой оценки: 70-100 б. – «зачтено» 69 и менее – «не зачтено»</p> <p>Если обучающийся не набрал минимальное зачетное количество баллов, то он не допускается к промежуточной аттестации (зачёту). В этом случае, ему предоставляется возможность повысить рейтинг до минимального зачетного путем ликвидации задолженностей по отдельным точкам текущего контроля.</p>				

