

## **ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА**

Новые экономические и социальные условия выдвинули на первый план необходимость повышения уровня коммуникативной компетентности. Высокая речевая культура и развитая экономика неотделимы друг от друга. Эффективная межличностная коммуникация очень важна и для успеха в управлении, так как, во-первых, решение многих управленческих задач строится на непосредственном взаимодействии людей в рамках различных ситуаций. Во-вторых, межличностная коммуникация является лучшим способом обсуждения и решения вопросов, характеризующихся неопределенностью и двусмысленностью.

Методические рекомендации разработаны на основании учебной программы по предмету «Деловые коммуникации», в программе предусмотрено изучение таких разделов как, виды и средства деловых коммуникаций, коммуникации в управленческой деятельности.

Целью предмета является комплексное изучение специфики деловой коммуникации, а также освоение навыков делового взаимодействия для эффективной интеграции в профильные деловые сообщества и организации.

Задачи предмета:

- изучение сущности и средств деловой коммуникации в различных ее формах и сферах;
- обучение навыкам эффективной самопрезентации и самореализации в деловом контексте;
- формирование представления о профильном рынке труда и особенностях профессиональной коммуникации;
- формирование культуры изучения источников профильной деловой информации.

Изучение предмета «Деловые коммуникации» опирается на знания, полученные учащимися при изучении предметов «Экономика организаций», «Основы менеджмента», «Психология и этика деловых отношений».

При изложении программного материала необходимо проводить анализ практического материала, характеризующего реальные ситуации.

По каждой теме программы имеется содержание для самостоятельного изучения учащимися, а также для рассмотрения материала на учебных занятиях совместно с преподавателем, предложен перечень вопросов для самоконтроля по результатам рассмотрения тем и разделов программы дисциплины. В методических рекомендациях приведены критерии оценки результатов учебной деятельности учащихся по предмету, приведен список литературы по дисциплине.

Контроль за работой учащихся осуществляется путем проведения обязательной контрольной работы и выставления итоговой отметки.

В результате изучения дисциплины учащиеся должны знать:

- специфику деловой социальной коммуникации, а также ее основные виды, формы и средства;
- особенности и стандарты профессиональной деловой коммуникации с работодателем;
- основные источники профильной деловой информации.

должны уметь:

- эффективно структурировать и адекватно декодировать коммуникативные сообщения в деловом взаимодействии;
- осуществлять презентацию и самопрезентацию в деловом контексте;
- мотивированно планировать, инициировать и поддерживать коммуникацию в рамках профильного рынка труда;

– осуществлять поиск и комплексный анализ деловой информации профессионального характера в специализированных источниках

В соответствии с учебным планом учащиеся – заочники на 2 курсе выполняют домашнюю контрольную работу по предмету «Деловые коммуникации». В ходе выполнения, которой учащиеся заочники приобретают теоретические знания и нарабатывают практические навыки по разрешению различных заданий в области коммуникации.

Задачей выполнения домашней контрольной работы является оказание учащимся – заочникам помощи в изучении программного материала.

Прежде чем приступить к выполнению работы, учащиеся обязаны:

- внимательно ознакомиться с программным материалом и планами изучения каждой темы;
- подобрать и тщательно изучить рекомендуемую литературу;
- в процессе изучения законспектировать указанный материал по изучаемым темам.

## **МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ ДОМАШНЕЙ КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ**

Учебным планом по специальности предусмотрено выполнение одной контрольной работы по предмету «Деловые коммуникации», контрольная работа выполняется и предоставляется учащимся на проверку в сроки, предусмотренные индивидуальным учебным графиком на 2 курсе обучения.

Контрольная работа помогает учащимся углубить теоретические знания и приобрести практические навыки в сфере коммуникаций специалиста.

Прежде чем приступить к выполнению контрольной работы, учащийся должен внимательно прочитать задание по своему варианту, уяснить его объем и содержание, затем по учебной литературе изучить материал по соответствующим вопросам.

Ответы на вопросы должны быть конкретными и полными. Необходимо творчески подходить к изложению изученного материала. Переписывание текста учебников и учебных пособий не допускается.

В процессе выполнения контрольной работы можно выделить следующие этапы:

1. изучение литературы по вопросам варианта;
2. написание работы;
3. окончательное оформление работы для отправки ее на рецензирование.

Контрольная работа должна быть выполнена в установленные учебным планом сроки и распечатана на бумаге форматом А4 или написана от руки в соответствии с требованиями.

Текст должен быть напечатан шрифтом TimesNewRoman размером 14 пт, интервал множитель 1,15 и выровнен по ширине. Поля должны соответствовать следующим размерам: левое – 2,5 см, правое – 1 см, верхнее – 2 см, нижнее – 2 см. Текст должен быть изложен грамотно, без сокращений слов. Заголовки необходимо выделить полу- жирным начертанием к тексту, после заголовка ответ излагать через два пробела. Каждое задание начинать с новой страницы.

При выполнении контрольной работы необходимо обращать внимание на грамотное написание текста, ибо наличие грамматических ошибок влечет за собой снижение качества контрольной работы. Работа должна иметь хорошее внешнее оформление, выделенные вопросы, заголовки, достаточно широкие поля. При выполнении контрольных заданий необходимо ориентироваться на литературу, рекомендуемую к соответствующим темам

программы курса. В конце работы необходимо дать перечень используемой литературы с указанием ее полного названия, фамилии авторов, года и места издания, поставить дату выполнения контрольной работы и свою подпись.

Выполненная контрольная работа сдается (высыпается) в колледж для рецензирования.

Если в процессе изучения материала и выполнения контрольной работы возникнут вопросы, следует обратиться за письменной или устной консультацией к преподавателям колледжа.

Получив проверенную работу, учащийся должен ознакомиться с внесенными в нее поправками, продумать отмеченные ошибки, изучить рекомендуемую литературу и устранить недостатки, точно выполнив все указания преподавателя, данные в рецензии.

Если по тем или иным причинам контрольная работа не будет зачтена, надо внимательно изучить все замечания и рекомендации, сделанные в рецензии, переделать работу и выслать ее на повторное рецензирование вместе с первым вариантом, чтобы рецензент мог проверить, как они выполнены. Повторные работы, присланные без первого варианта, рецензированию не подлежат и возвращаются обратно.

В контрольной работе учащийся должен ответить на три теоретических вопроса.

Ответы на теоретические вопросы излагаются в письменной форме и должны быть развернутыми и конкретными. Не следует использовать материал, не имеющий непосредственного отношения к вопросу, а также составлять ответ путем сплошного переписывания материала из учебника.

**Вариант контрольной работы соответствует порядковому номеру в журнале.**

### **ВАРИАНТ 1.**

1. Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной сфере.
2. Собеседование как коммуникативный канал в деловом общении.
3. Понятие электронных коммуникаций.

### **ВАРИАНТ 2**

1. Понятие общения. Коммуникация, социальная перцепция и интеракция как составные элементы процесса общения.
2. Язык жестов в деловом общении
3. Понятие и структура конфликта.

### **ВАРИАНТ 3**

1. Коммуникативный процесс и его элементы.
2. Стратегии взаимодействия в условиях конфликта.
3. Организация пространственной среды при подготовке совещания. Задачи совещания.

#### **ВАРИАНТ 4**

1. Деловая коммуникация и роль эффективного общения в профессиональной сфере.
2. Практики организации и проведения собеседований.
3. Конфликты в деловом общении.

#### **ВАРИАНТ 5.**

1. Характеристика делового общения.
2. Психологические характеристики личности в деловом общении.
3. Вербальные средства в деловой коммуникации.

#### **ВАРИАНТ 6**

1. Человеческая речь как источник информации. Речевые средства общения.
2. Дискуссия в деловом общении. Разновидности дискуссии.
3. Деловая беседа как основная форма делового общения.

#### **ВАРИАНТ 7**

1. Стили письма и речи. Официально-деловой стиль.
2. Значение слушания в деловом общении.
3. Правила контроля за ходом совещания. Правила поведения для участников совещания.

#### **ВАРИАНТ 8**

1. Стили письма и речи. Научный стиль.
2. Как завоевать и удержать внимание аудитории. Культура речи делового человека.
3. Методы и приемы работы с информацией.

#### **ВАРИАНТ 9**

1. Стили письма и речи. Публицистический стиль.
2. Деловой разговор по телефону
3. Коммуникация, социальная перцепция и интеракция как составные элементы процесса общения.

## ВАРИАНТ 10

1. Стили письма и речи. Разговорный стиль.
2. Манипулятивные приемы в деловом общении.
3. Стратегия и тактика поведения в конфликте.

## ВАРИАНТ 11

1. Типичные ошибки на собеседовании.
2. Информационные технологии в деловой коммуникации. Информационные компании.
3. Комplименты в деловом общении.

## ВАРИАНТ 12

1. Невербальные средства в деловой коммуникации.
2. Деловое совещание и заседания
3. Психологические приемы влияния на партнера.

## ВАРИАНТ 13

1. Средства невербальной коммуникации.
2. Определение манипуляции, ее признаки, предпосылки и причины.
3. Практика организации и проведения делового совещания. Правила поведения участников совещания.

## ВАРИАНТ 14

1. Коммуникативные барьеры в деловом общении.
2. Структура деловой беседы.
3. Спор как характеристика процесса обсуждения проблемы. Цели ведения спора.

## ВАРИАНТ 15

1. Коммуникативные барьеры в деловом общении. Барьер социально-культурного различия. Барьеры непонимания: фонетический, стилистический, семантический, логический барьер.
2. Феномен личного влияния. Самопрезентация как средство воздействия.
3. Практика организации и проведения делового совещания. Правила поведения участников совещания.

## **ВАРИАНТ 16**

1. Коммуникативные барьеры в деловом общении. Барьер отношений, барьер отрицательных эмоций.
2. Деловой разговор по телефону
3. Критика в деловой коммуникации.

## **ВАРИАНТ 17**

1. Организация пространственной среды при подготовке совещания. Задачи совещания.
2. Распознавание манипулятивного воздействия и психологическая защита от него.
3. Методы и приемы работы с информацией.

## **ВАРИАНТ 18**

1. Конфликты в деловом общении.
2. Виды деловой беседы.
3. Длительность совещания. Участники совещания.

## **ВАРИАНТ 19**

1. Понятие и структура конфликта.
2. Деловое совещание как форма коллективного обсуждения производственных вопросов.
3. План речи. Подготовка речи. Конспект. Внешний облик оратора. Голос, произношение, артикуляция, язык.

## **ВАРИАНТ 20**

1. Репрезентативная система в деловом общении. Визуальная, кинестетическая, аудиальная репрезентативная система.
2. Технология манипуляции.
3. Резюме. Правила составления резюме.

## **ВАРИАНТ 21**

1. Понятие «ресурсное состояние личности» в деловом общении.
2. Коммуникативные барьеры в деловом общении. Барьер социально-культурного различия.
3. Этика деловых отношений в организации.

## **ВАРИАНТ 22**

1. Характер личности. Понятие психологического типа личности. Психотипы личности и акцентуация характера.

2. Манипуляции в деловом общении.
3. Методы и приемы работы с информацией.

## **КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ ДОМАШНЕЙ КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ**

Домашняя контрольная работа является формой текущей аттестации для учащихся заочного отделения и выполняется в целях определения уровня усвоения учащимися знаний, умений и навыков в соответствии с учебной программой дисциплины.

Критерии и показатели оценки учебных достижений учащихся по предмету «Деловые коммуникации» характеризуются уровнем усвоения содержательного и содержательно-деятельностного компонентов среднего специального образования. Основными показателями качества усвоения в предметно-содержательном аспекте является точность, правильность осмысленность изложения теоретического материала.

Работа должна быть выполнена аккуратно, с соблюдением методических рекомендаций по ее выполнению.

Отметка	Показатели оценки
«Зачтено»	<p>Контрольная работа выполнена аккуратно, в соответствии с требованиями по оформлению, на все задания даны полные, грамотные ответы без нарушения логической последовательности построения и изложения материала.</p> <p>Контрольная работа выполнена аккуратно, в соответствии с требованиями по оформлению, на все задания даны ответы, но отмечается некоторое нарушение логической последовательности построения и изложения материала.</p> <p>Контрольная работа выполнена аккуратно, но имеются недостатки при оформлении (нет нумерации страниц, отсутствуют подпись и дата, допущены ошибки при оформлении списка литературы)</p>
«Не засчитано»	<p>Контрольная работа выполнена по неправильно выбранному варианту</p> <p>Контрольная работа выполнена менее чем на 3/4 содержания Контрольная работа выполнена полностью, но небрежно, не соответствует требованиям оформления.</p>

К грубым ошибкам относят:

- неверно раскрытие сущности вопросов по предлагаемому для учащегося варианту задания для выполнения домашней контрольной работы.

К негрубым ошибкам относят:

- неточности при изложении теоретического материала
- недостатки при исполнении работы (исправления, описки, грамматические ошибки, отсутствие подписи, даты)

## **ПЕРЕЧЕНЬ РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ**

### **ОСНОВНАЯ**

- Вершигора, Е.Е.** Менеджмент: курс лекций / Е.Е.Вершигора. М., 2008г.
- Кабушкин, Н.И.** Основы менеджмента / Н.И.Кабушкин. Минск, 2009г.
- Крылова, С.Г.** Деловые коммуникации: учебно-методическое пособие / С.Г.Крылова, Екатеринбург, 2014г.
- Науменко, Е.А.** Деловые коммуникации: учебное пособие / Е.А.Науменко. Тюмень, 2013г.
- Неверов, А.В.** Менеджмент / А.В.Неверов. Минск, 2007г.
- Скарга, В. А.** Деловые коммуникации: методические указания к практическим занятиям и самостоятельной работе по курсу / Скарга В.А. Новочеркасск, 2016г.
- Чернышов, Л.И.** Деловые коммуникации: учебник / Л.И.Чернышов.М., 2018г.

### **ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ**

- Беляцкий, Н.П.** Менеджмент: тесты, задачи, ситуации, деловые игры: практикум / Н.П.Беляцкий. Минск, 2005г.
- Седегов, Р.С.** Основы менеджмента и маркетинга / Р.С. Седегов. Минск, 2007г. **Скаженик, Е.Н.** Практикум по деловому общению/ Е.Н.Скаженик. – Таганрог: Изд-во ТРТУ, 2005.
- Чудинов, А. П.** Деловое общение: практикум / Чудинов А. П., Нахимова Е. А.- Екатеринбург, 2012г.