

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ВОРОНЕЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
БОРИСОГЛЕБСКИЙ ФИЛИАЛ
(БФ ФГБОУ ВО «ВГУ»)

МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ
ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ

Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Приступая к изучению учебной дисциплины, прежде всего обучающиеся должны ознакомиться с учебной программой дисциплины. Вводная лекция содержит информацию об основных разделах рабочей программы дисциплины; электронный вариант рабочей программы размещён на сайте БФ ВГУ.

Обучающиеся должны иметь четкое представление о:

- перечне и содержании компетенций, на формирование которых направлена дисциплина;
- основных целях и задачах дисциплины;
- планируемых результатах, представленных в виде знаний, умений и навыков, которые должны быть сформированы в процессе изучения дисциплины;
- количестве часов, предусмотренных учебным планом на изучение дисциплины, форму промежуточной аттестации;
- количестве часов, отведенных на аудиторские занятия и на самостоятельную работу;
- формах аудиторных занятий и самостоятельной работы;
- структуре дисциплины, основных разделах и темах;
- системе оценивания ваших учебных достижений;
- учебно-методическом и информационном обеспечении дисциплины.

Знание основных положений, отраженных в рабочей программе дисциплины, поможет обучающимся ориентироваться в изучаемом курсе, осознавать место и роль изучаемой дисциплины в подготовке будущего педагога, строить свою работу в соответствии с требованиями, заложенными в программе.

Основными формами аудиторных занятий по дисциплине являются лекции и практические занятия, посещение которых обязательно для всех студентов.

Методические указания по организации учебной деятельности обучающихся на лекциях

В ходе лекционных занятий следует не только слушать излагаемый материал и кратко его конспектировать, но очень важно участвовать в анализе примеров, предлагаемых преподавателем, в рассмотрении и решении проблемных вопросов, выносимых на обсуждение. Необходимо критически осмысливать предлагаемый материал, задавать вопросы как уточняющего характера, помогающие уяснить отдельные излагаемые положения, так и вопросы продуктивного типа, направленные на расширение и углубление сведений по изучаемой теме, на выявление недостаточно освещенных вопросов, слабых мест в аргументации и т.п.

В процессе конспектирования лекционного материала лучше использовать одну сторону тетрадного разворота (например, левую), оставив другую (правую) для внесения вопросов, замечаний, дополнительной информации, которая может появиться при изучении учебной или научной литературы во время подготовки к практическим занятиям. Не следует дословно записать лекцию, лучше попытаться понять логику изложения и выделить наиболее важные положения лекции в виде опорного конспекта или ментальной карты (для составления ментальной карты или опорного конспекта можно использовать разворот тетради или отдельный чистый лист А 4, который затем можно вклеить в тетрадь для конспектов). Основные определения важнейших понятий, особенно при отсутствии единства в трактовке тех или иных понятий среди ученых, лучше записать. Не следует пренебрегать примерами, зачастую именно записанные примеры помогают наполнить опорный конспект живым содержанием и облегчают его понимание.

Рекомендуется использовать различные формы выделения наиболее сложного, нового, непонятного материала, который требует дополнительной проработки: можно пометить его знаком вопроса (или записать на полях сам вопрос), цветом, размером букв и т.п. – это поможет быстро найти материал, вызвавший трудности, и в конце лекции (или сразу же, попутно) задать вопрос преподавателю (не следует оставлять непонятый материал без дополнительной проработки, без него иногда бывает невозможно понять последующие темы). Материал уже знакомый или понятный нуждается в меньшей детализации – это поможет сэкономить усилия во время конспектирования.

На лекционных занятиях обучающийся *обязан*:

- 1) вести конспектирование учебного материала;
- 2) обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных понятий, теоретические основы и методические и рекомендации организации процесса освоения содержания изучаемого курса;
- 3) рекомендуется предусмотреть в рабочих конспектах лекций поля, которые полезно использовать для заметок, дополняющих представленную на лекции информацию материалами из рекомендованной литературы или интернет-ресурсов.

На лекционных занятиях обучающийся *имеет право*:

- 1) задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций;
- 2) участвовать в диалогах и дискуссиях, организуемых преподавателем с целью выявления опорных знаний слушателей или организации осознанного усвоения преподаваемого материала.

Содержание лекций по дисциплине представлено в следующей таблице:

п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела дисциплины
1. Лекционные занятия		
1	Общение, его сущность, структура, виды и функции	Понятие общения. Философское осмысление феномена общения в истории человеческой мысли. Проблема общения в западной культуре XX века. XX век как век «антропологической философии». Экзистенциалистская и персоналистская парадигма осмысления человеческой коммуникации. Феноменологическая концепция проблем человеческого общения. Проблематика общения в концепции классического психоанализа. Социобиологическая, этологическая трактовка общения. Структурные компоненты, аспекты и уровни общения. Типология общения (классификации Э. Берна, Н. Сагановского и др.). Цели и функции общения. Интимно-личностное, деловое, социально-ролевое общение. Этический контекст человеческого общения. Этика как наука и явление духовной жизни. Круг проблем этики. Мораль и этические регуляторы поведения и профессиональных взаимоотношений. Моральные категории, принципы и нормы профессиональной этики. Профессиональные и корпоративные этические кодексы.
2	Характеристика делового общения	Особенности делового общения. Цели и функции делового общения. Специфика и основные задачи деловой коммуникации. Характеристики делового общения: предметно-целевое содержание коммуникации, соблюдение формально-ролевых принципов взаимодействия, взаимозависимость участников деловой коммуникации, коммуникативный контроль, формальные,

		<p>конвенциональные, эмоциональные и ситуативные ограничения. Влияние организационной структуры предприятия на характер деловых отношений. Основные принципы делового общения «сверху-вниз», «по горизонтали». Проблема совместимости и сработанности в группе. Стили взаимодействия партнеров в деловой коммуникации: продуктивный, подавляющий, дистанционный, прагматический, популистский, дружеский и т. д. Проблема коммуникативной компетентности делового человека.</p>
3	<p>Социально-психологические аспекты делового общения</p>	<p>Взаимопонимание как основа и цель делового общения. Уровни понимания. Коммуникативные барьеры, их преодоление. Роль суггестии и контрсуггестии в процессе общения. «Избегание», «авторитетность» как способы контрсуггестии. «Непонимание» как коммуникативный барьер. Фонетический, семантический, стилистический и логический уровни непонимания. Внешние и внутренние барьеры. Психологические, эмоциональные и т. п. барьеры. Преодоление коммуникативных барьеров: способы и приемы.</p> <p>Деловое общение как восприятие людьми друг друга. Детерминанты межличностного восприятия. Атрибуции (приписывание) как источник ошибок при восприятии. Способы приписывания: «проекция», «эхо», «вера в первый взгляд». Личностная, объектная и обстоятельственная атрибуция. «Эффекты» межличностного восприятия (галлоэффект, новизны и первичности, стереотипизации). Источники галлоэффекта (факторы превосходства, привлекательности, отношения к оцениваемому). Самопрезентация в общении. Межличностная аттракция в общении. Социальные экспектации (ожидания), их роль в деловом общении. Механизмы взаимопонимания в общении (идентификация, эмпатия, рефлексия).</p> <p>Деловое общение как взаимодействие партнеров. Способы влияния на партнера в процессе общения. Манипуляции и защита от них в деловом взаимодействии. «Ролевое» взаимодействие. Теория трансактного анализа Э. Берна. Позиции в общении («родитель», «взрослый» и «ребенок»). Основные типы трансакций. Взаимодополнительные, параллельные, пересекающиеся, скрытые трансакции. Возможности и значение трансактного анализа в деловом взаимодействии.</p>
4	<p>Технологии делового взаимодействия</p>	<p>Вербальное общение (речь) как универсальная знаковая система человеческой коммуникации. Модель коммуникативного процесса. <u>Кодификация</u> и декодификация информации в процессе делового общения. Диалог как форма речевого общения. Барьеры речи. Условия эффекта речевого воздействия. Риторические приемы «убеждающей коммуникации». Функциональные стили речи. Речевые нормы и культура речи. Законы публичного выступления. Риторика и приемы воздействия на аудиторию.</p> <p>Невербальные средства общения и их функции: дополнение речи, замещение речи, репрезентация эмоциональных состояний. Сознательное и бессознательное в невербальном поведении. Проблема</p>

		<p>интерпретации невербальной информации. Физиогномика и физиогномические стереотипы в интерпретации внешности партнера по общению. Кинесика как наука об оптико-кинетической системе знаков (жестах, мимике, пантомимике). Паралингвистическая и экстралингвистическая системы знаков. Проксемика как наука о пространственной и временной организации общения. Дистанция. Организация пространства общения. Территории и зоны делового общения. Визуальная составляющая в межличностном общении. Имидж делового человека в контексте невербалики. Контекст делового общения. Особенности делового общения с использованием технических средств коммуникации.</p>
5	<p>Стратегии устных и письменных деловых коммуникаций</p>	<p>Деловое общение как коммуникация. Информация, ее значимость и типы. Побудительная и констатирующая информация. Человек как источник информации. Виды устных форм делового взаимодействия. Деловая беседа как специально организованный предметный разговор. Классификация деловых бесед. Технология кадровых бесед. Собеседование при приеме на работу. Беседа при увольнении с работы. 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. Компьютерная видеоконференцсвязь и ее использование в организации делового общения при подготовке и проведении рекламной компании. Особенности официально-деловой речи. Язык служебных документов. Приказ, Протокол, Решение, Договор. Организационно-распределительная документация: резюме, заявление, анкета, докладная и объяснительная записка, таблица, сплошной связный текст. Деловые письма: соглашения, запросы, сопроводительные письма, письма-регламентивы (Поздравления, Извинения, Соболезнования, письма-ответы с благодарностью). Служебные записки для внутренней коммуникации: Распоряжения, Благодарности, Напоминания, Просьбы, Проведение мероприятий...). Правила оформления деловых посланий. Особенности делового общения с использованием электронных средств коммуникации. Преимущества и недостатки использования телефакса и факс-модема.</p>
6	<p>Конфликтное взаимодействие в деловой сфере</p>	<p>Конфликты в деловых отношениях, их причины и разновидности. Структура конфликта. Объективная и субъективная составляющая конфликтов. Динамика конфликта. Кумулятивный характер конфликта. Основные модели конфликта. Способы разрешения конфликтов: уклонение от противоречия, «сглаживание», компромисс, конфронтация, подавление (принуждение). Процедурные аспекты регулирования конфликтов: примирение, посредничество, арбитраж. Стили</p>

		поведения в конфликтных ситуациях. Возможности управления конфликтной ситуацией. Предупреждение конфликтов. Средства предотвращения конфликтов и методы кризисного управления (информационный, коммуникативный, социально психологический, организационный). Управленческая и корпоративная этика в условиях конфликта. Современные нормы и эталоны управленческого взаимодействия.
7	Национальные особенности деловых коммуникаций	Актуальные проблемы кросс-культурного менеджмента в области деловых коммуникаций. Общая характеристика поведения и деловых качеств представителей различных культур: европейской, конфуцианской, исламской и т.д. Национальные особенности деловых контактов народов мира: в вопросах формирования делегаций и механизма принятия решений, ценностных ориентаций, особенностей восприятия и мышления, особенностей поведения и характерных тактических приемов. Международная субкультура переговоров, их специфика в странах Запада и Востока.
8	Этикет и протокол официальных мероприятий	Понятие культуры общения. «Технология» позитивного, продуктивного общения. Принципы, правила и нормы делового общения. Официальные мероприятия в системе делового общения. Проблемы деловой этики в России. Этикет приветствия и представления. Визитная карточка, ее роль в деловом мире. Деловой подарок. Деловые приемы, их коммуникативный смысл. Организация приемов. Правила телефонных разговоров. Одежда деловых людей. Застолье в системе делового общения (Бокал вина, Ланч, Чай, Жур Фикс, Фуршет, Коктейль, Завтрак, Обед, Ужин, и т. д.): этикетные нормы и предписания для устроителей и приглашенных. Правила рассадки, сервировка стола, виды обслуживания.

Методические указания по подготовке к практическим занятиям

В ходе подготовки к практическим занятиям необходимо изучить в соответствии с вопросами для повторения основную литературу, просмотреть и дополнить конспекты лекции, ознакомиться с дополнительной литературой – это поможет усвоить и закрепить полученные знания. Кроме того, к каждой теме в планах практических занятий даются практические задания, которые также необходимо выполнить самостоятельно во время подготовки к занятию.

Практическое занятие – это форма учебного процесса, построенная на самостоятельном изучении обучающимися отдельных вопросов темы с последующим обсуждением их в группе. Кроме того, все практические занятия содержат практическую часть в форме различного рода заданий или упражнений, которые обучающемуся необходимо выполнить самостоятельно как домашнее задание в тетради для практических работ.

Для того чтобы работа была плодотворной, обучающемуся следует хорошо подготовиться: отобрать необходимую литературу и изучить содержащийся в ней материал, сделать выписки или опорные конспекты, продумать план ответа по каждому теоретическому вопросу, запомнить термины, настроиться на активную работу в группе.

Начать подготовку к практическому занятию следует с внимательного ознакомления с темой и планом занятия. Сформулированные в плане вопросы являются основным предметом обсуждения на занятии.

Материал к практическому занятию нередко придется искать в разных информационных источниках (учебниках, учебных пособиях, справочниках, электронных ресурсах), поэтому работу с литературой следует начинать с внимательного чтения оглавления книги, что позволит отметить нужные главы или параграфы. Учебную литературу нужно читать медленно, чтобы понять и запомнить прочитанное.

В ходе такой работы рекомендуется делать выписки, чтобы сохранить для себя нужную информацию. Выписки можно делать на карточках или в тетрадь, они могут быть дословными, но лучше, если удастся изложить прочитанное своими словами. Таким образом, задача, стоящая перед студентом при работе с информационным источником – извлечь, понять и запомнить главное.

После того как материал изучен, термины усвоены, необходимо продумать, как наиболее логично, правильно расположить материал, полно ответить на теоретические вопросы, т.е. наметить план ответа. При этом следует сформулировать главные идеи и выводы по каждому вопросу. Все это эффективно работает одновременно и на понимание информации, и на ее закрепление в памяти.

Также, как уже было отмечено, следует выполнить практические задания; в случае затруднения нужно воспользоваться учебным пособием по дисциплине, в котором систематически изложен курс последнего.

На занятии обучающемуся следует проявлять активность: высказываться, участвовать в дискуссиях, выступать с сообщениями (при этом важно, чтобы обучающийся не читал отобранный материал, а говорил свободно, лишь заглядывая в тетрадь или книгу), и тогда учебный процесс станет эффективным и интересным.

Содержание практических занятий по дисциплине представлено в следующей таблице:

Практические занятия		
п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела дисциплины
1	Общение, его сущность, структура, виды и функции	Семинар «Специфика делового общения». Группа разбивается на подгруппы, которые готовят вопросы и упражнения по заданной теме, задают их другой группе и оценивают результаты.
2	Характеристика делового общения	Тренинг «Коммуникативные барьеры». Студентам предлагаются ситуации, которые анализируют коммуникативные барьеры, их причины, предлагают и обосновывают варианты их преодоления.
3	Социально-психологические аспекты делового общения	Тренинг «Личное влияние». Студенты знакомятся с различными стратегиями и тактиками личного влияния в процессе делового общения.
4	Технологии делового взаимодействия	Вербальные и невербальные способы деловой коммуникации. Запись на видео ролевых сюжетов, их анализ с позиций проявления сознательных и подсознательных поведенческих программ.
5	Стратегии устных и письменных деловых коммуникаций	Деловая игра «Устное выступление». В ходе деловой игры студентам предлагается провести устную презентацию с соблюдением всех риторических правил. Тренинг «Деловое письмо». Студенты самостоятельно пишут резюме, заявление, объяснительные записки, деловые письма.
6	Конфликтное взаимодействие в деловой сфере	Деловая игра «Разрешение конфликта». Студенты выступают в роли конфликтологов, анализируют, диагностируют организационные конфликты и рекомендуют способы их разрешения.
7	Национальные особенности деловых коммуникаций	Конференция «Кросс-культурный анализ деловых коммуникаций». Студенты готовят тезисы и выступления по национальным особенностям делового общения в различных странах.

8	Этикет и протокол официальных мероприятий	Деловая игра «Этикетные модели общения». Студенты готовятся и демонстрируют правила встречи, приветствия и представления деловых партнеров, нормы общения по телефону, правила рассадки за столом и т. д.
---	---	---

Методические рекомендации по выполнению доклада и реферата

Научный доклад является результатом самостоятельной работы обучающегося

и подводит итоги углублённого изучения специальной литературы. Тема доклада согласовывается с преподавателем. Текст каждого доклада должен содержать введение, аналитическую часть, заключение, список использованных источников информации.

Во введении обосновывается актуальность темы работы, ее практическая значимость, даётся краткий обзор изученной литературы.

Аналитическая часть должна содержать описание основных теоретических концепций раскрываемого вопроса, педагогический опыт решения данного вопроса в практике начального общего образования.

В заключении формулируются общие выводы по работе. Важно показать актуальные особенности рассмотренной проблемы и возможности её практического решения.

Объём доклада не должен превышать 10 страниц текста, выполненного на компьютере шрифтом Arial, кегль - 12, межстрочный интервал – 1.

Реферат представляет собой письменную работу по одной из актуальных проблем современного начального математического образования. В отличие от научного доклада, эта работа более самостоятельная с точки зрения обоснования позиции студента по поводу проанализированных источников информации, высказанных предложений и выводов.

Этапы работы над рефератом:

- 1) формулирование темы;
- 2) подбор и изучение основных литературных источников по теме (как правило, не менее 5 различных источников);
- 3) составление библиографии;
- 4) обработка и систематизация информации;
- 5) составление плана реферата;
- 6) оформление реферата;
- 7) публичное выступление с результатами исследования

Примерная структура реферата:

- 1) титульный лист ;
- 2) оглавление (последовательное изложение названия пунктов реферата с указанием страниц, с которых начинается каждый пункт);
- 3) введение (обосновывается выбор темы, определяется её значимость и актуальность; указываются цель и задачи реферата; даётся характеристика использованной литературы);
- 4) основная часть (каждый её раздел, доказательно раскрывая отдельную проблему или одну из её сторон, логически является продолжением предыдущего; могут быть представлены таблицы, графики, схемы);
- 5) заключение (обобщённый вывод по теме реферата, предлагаются рекомендации);
- 6) список использованных источников информации.

Требования к оформлению реферата:

- 1) объём – от 5 до 15 печатных страниц (приложения не входят в объём работы);
- 2) текст должен быть оформлен по установленным требованиям (указаны выше для доклада);
- 3) должен быть выполнен грамотно с соблюдением культуры изложения;
- 4) обязательно наличие ссылок на использованные источники информации;
- 5) должны быть соблюдены установленные требования к оформлению списка использованной литературы.

Примерные темы рефератов, докладов, дискуссий, презентаций

1. Условия и особенности развития деловой культуры в России.
2. Особенности российской бизнес-культуры и направления ее совершенствования.
 1. Современные концепции ведения деловых переговоров и применяемые тактические приемы в рекламном бизнесе.
 2. Психологические аспекты делового общения.
 3. Национальные особенности этических норм и делового общения при переговорах.
 4. Кросс-культурный анализ и деловое общение в переговорах в процессе разработки рекламных мероприятий.
 5. Деловые переговоры при организации рекламной кампании и деловое общение.
 6. Атрибуты делового общения, вопросы протокольного старшинства.
 7. Этические аспекты и практика вручения подарков в деловом общении.
 8. Особенности деловой переписки в рекламном деле.
 9. Виды и особенности деловых приемов и презентаций и деловой этикет.
 10. Деловое общение, презентации и реклама.
 11. Деловая коммуникация в рекламной деятельности.
 12. Письменная коммуникация в структуре делового общения.
 13. Влияние имиджа на эффективность делового взаимодействия в сфере рекламы.
 14. Эффективная презентация и деловой протокол.
 15. Особенности составления официально-деловых текстов в рекламном бизнесе.
 16. Социально-психологические проблемы деловых отношений в рекламной сфере.
 17. Речь в межличностных, общественных и деловых отношениях.
 18. Логические и психологические приемы полемики.
 19. Коммуникация в организациях. Внутрикorporативные деловые отношения.
 20. Особенности телефонной (электронной и т. д.) коммуникации и деловые отношения.
 21. Управление деловыми конфликтами при работе с клиентами в рекламном бизнесе.
 22. Факторы успеха в проведении делового совещания.
 23. Речевые коммуникации в деловых переговорах.
 24. Электронные средства коммуникации и их использование в деловом взаимодействии.
 25. Культура речи и деловое общение.

Методические рекомендации по подготовке презентации, сопровождающей доклад

Первый слайд должен содержать название доклада, ФИО выступающего.

Каждый слайд должен иметь заголовок и быть пронумерованным в формате 1/11.

Необходимо понимать, что презентация не заменяет, а дополняет доклад. Оптимальная скорость переключения — один слайд за 1–2 минуты. Для кратких выступлений допустимо два слайда в минуту, но не быстрее. Слушатели должны успеть воспринять информацию и со слайда, и на слух.

Размер шрифта основного текста – не менее 16pt, заголовки □ 20 pt. Наиболее читабельным является Arial. Все слайды должны быть оформлены в едином стиле.

Не перегружайте слайд информацией: при подготовке презентации рекомендуется в максимальной степени использовать графики, схемы, диаграммы и модели с их кратким описанием. Фотографии и рисунки делают представляемую информацию более интересной и помогают удерживать внимание аудитории, давая возможность ясно понять суть предмета.

Озвучивание одной страницы (формат А4, шрифт 14pt, полуторный интервал) занимает 2 минуты. Речь и слайды не должны совпадать, речь должна быть более популярна и образна. Слайды могут содержать больше «технических» подробностей: формулы, схемы, таблицы, графики.