

**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**

Освоение учебной дисциплины *Деловое общение* ведется с помощью планов практических занятий, разработанных преподавателем в соответствии с рабочей программой учебной дисциплины, основной и дополнительной литературы, рекомендованной для изучения, а также информационных электронно-образовательных ресурсов.

Знание основных положений, отраженных в рабочей программе дисциплины, поможет обучающимся ориентироваться в изучаемом курсе, строить свою работу в соответствии с требованиями, заложенными в учебной программе дисциплины.

Основными формами аудиторных занятий по дисциплине *Деловое общение* являются практические занятия, посещение которых обязательно для всех обучающихся.

### **Самостоятельная работа студента**

Самостоятельная работа охватывает такие виды обучения как аудиторную и внеаудиторную работу. Условно можно отметить, что инструктаж и контроль проводятся на аудиторных занятиях, а непосредственно сама самостоятельная работа осуществляется внеаудиторно, хотя некоторые задания могут выполняться на практических занятиях. Самостоятельная работа является частью учебного процесса и может проводиться во всех формах аудиторной и внеаудиторной работы. Самостоятельная работа в соответствии со сроками и видами контроля подлежит отчетности.

Самостоятельная работа студентов может быть представлена в нескольких вариантах:

1. Самостоятельное изучение отдельных тем курса.
2. Работа с литературой
3. Подготовка к практическим занятиям.
4. Выполнение заданий для самостоятельной работы.

### **Работа с литературой**

Важной составляющей самостоятельной внеаудиторной подготовки является работа с литературой ко всем видам учебной деятельности: практическим занятиям, при подготовке к промежуточной аттестации, тестированию. Умение работать с литературой означает научиться осмысленно пользоваться источниками. Прежде чем приступить к освоению научной литературы, рекомендуется чтение учебников и учебных пособий.

Существует несколько способов работы с литературой.

Один из них – самый известный – метод повторения: прочитанный текст можно заучить наизусть. Простое повторение воздействует на память механически и поверхностно. Полученные таким путем сведения легко забываются.

Наиболее эффективный метод – метод кодирования: прочитанный текст нужно подвергнуть большей, чем простое заучивание, обработке. Чтобы основательно обработать информацию и закодировать ее для хранения, важно произвести целый ряд мыслительных операций: прокомментировать новые данные; оценить их значение; поставить вопросы; сопоставить полученные сведения с ранее известными.

Для улучшения обработки информации очень важно устанавливать осмысленные связи, структурировать новые сведения.

Изучение научной, учебной и иной литературы требует создания вторичных текстов, которые создаются на основе первичных оригинальных произведений

(учебника, монографии, статьи, доклада, диссертации и др.). Вторичные тексты отличает высокая аналитичность, точность, последовательность в изложении, но не новизна. Среди вторичных жанров учебно-научной речи для студента особое значение имеют план, тезисы, конспект, реферат, аннотация. Общим свойством для них является **компрессия** (сжатие), которая основана на раскрытии смысловой структуры текста-первоисточника и выделении в нем основной информации.

#### Рекомендации по подготовке вторичных текстов

**План** (лат. *planum*, от *planus* – ровный, гладкий) – четкое последовательное представление частей содержания изученного текста в кратких формулировках, отражающих тему и/или основную идею соответствующего фрагмента. План – это самая краткая запись текста.

##### **Виды плана**

- по структуре:

**простой** – включает название значительных частей текста, обычно содержит вступление, основную часть (может члениться на составляющие), заключение, обычно используется нумерация арабскими цифрами;

**сложный** – содержит названия значительных частей текста /пункты, а также их смысловых компонентов /подпункты/, традиционно используется нумерация римскими, арабскими цифрами и буквами (в случае необходимости);

- по форме записи:

**назывной** – основан на выделении во фрагментах опорных слов и словосочетаний, записывается в виде назывных предложений;

**вопросный** – записывается в форме вопросов к тексту, каждой смысловой части текста соответствует один вопрос; вопросы должны быть заданы так, чтобы ответы на них помогли восстановить содержание текста (вопросительные слова: *как, сколько, когда, почему и т.д.*);

**тезисный** – представляет собой краткое изложение сути определенной части текста в виде коротких предложений;

**цитатный** – изложен в виде цитат из исходного текста, которые передают основную мысль фрагмента.

##### Правила составления плана при работе с текстом.

1. Для составления плана необходимо внимательно прочитать текст, продумать прочитанное.

2. Выделить основную тему и идею текста.

3. Разбить текст на смысловые части, выделив в них ключевые слова и фразы, озаглавить каждую часть. В заголовках надо передать главную мысль каждого фрагмента.

4. Проверить, отражают ли пункты плана основную мысль текста, связан ли последующий пункт плана с предыдущим.

5. Проверить, можно ли, руководствуясь этим планом, раскрыть основную мысль текста.

**Тезисы** (греч. – положение, утверждение) – это сжато сформулированные основные положения текста, в которых кратко и последовательно раскрываются его тема и основная мысль.

Тезисы могут быть цитатными, свободными (мысли передаются своими словами), смешанными, сочетающими то и другое. С помощью тезисов сжато, кратко передается то, что более подробно может быть зафиксировано в

конспекте. Иногда тезисы нумеруются, это облегчает восприятие и воспроизведение чужого текста.

Правила написания тезисов.

1. Ознакомиться с содержанием первоисточника, обратив внимание на шрифтовые выделения, это поможет в дальнейшей работе над текстом.

2. Читая повторно, разбить текст на смысловые блоки, в каждом из которых выделять главную мысль.

3. Осмыслив суть выделенного, сформулировать мысль своими словами или найди подходящую формулировку в тексте.

4. Полезно связывать отдельные тезисы с подлинником текста (на полях делайте ссылки на страницы первоисточника).

5. По окончании работы над тезисами необходимо сверить их с текстом источника и пронумеровать, что позволит сохранить логику авторских суждений.

6. Один тезис от другого следует отделять пробельной строкой: это облегчит последующую работу с ними.

**Конспект** (от лат. *conspectus* – обзор) – письменный текст, в котором кратко и последовательно изложено содержание основного источника информации.

Виды конспектов:

**Текстуальный** (самый простой) состоит из отдельных авторских цитат, необходимо только умение выделять фразы, несущие основную смысловую нагрузку.

**Плановый** – это конспект отдельных фрагментов материала, соответствующих названиям пунктов предварительно разработанного плана. Он учит последовательно и четко излагать свои мысли, работать над книгой, обобщая содержание ее в формулировках плана. Такой конспект краток, прост и ясен по своей форме.

**Свободный** конспект – индивидуальное изложение текста, которое отражает авторские мысли через ваше собственное видение, что требует детальной проработки текста. Свободный конспект представляет собой сочетание выписок, цитат, иногда тезисов, часть текста может быть снабжена планом.

**Тематический конспект** – изложение информации по одной теме из нескольких источников. Составление тематического конспекта учит работать над темой, всесторонне обдумывая ее, анализируя различные точки зрения на один и тот же вопрос.

Правила составления конспекта.

1. Определить цель составления конспекта.

2. Записать название конспектируемого произведения (или его части) и его выходные данные, т.е. сделать библиографическое описание документа.

3. Осмыслить основное содержание текста, дважды прочитав его.

4. Разделить материал на основные смысловые части, определить главные мысли, выводы.

5. Составить план текста – основу конспекта, сформулировать его пункты и определить, что именно следует включить в конспект для раскрытия каждого из них.

6. Наиболее существенные положения первоисточника последовательно и кратко изложить своими словами или привести в виде цитат, включая конкретные факты и примеры.

7. Составляя конспект, можно отдельные слова и целые предложения писать сокращенно, выписывать только ключевые слова, применять условные обозначения.

8. Чтобы форма конспекта как можно более наглядно отражала его содержание, нужно применять разнообразные способы подчеркивания, выделения разного цвета.

9. Хорошо использовать реферативный способ изложения (например: «Автор считает ...», «раскрывает ...»).

10. Собственные комментарии, вопросы, раздумья располагать на полях.

#### Оформление конспекта.

1. Конспектируя, оставить место (широкие поля) для дополнений, заметок, записи незнакомых терминов и имен, требующих разъяснений.

2. Применять определенную систему подчеркивания, сокращений, условных обозначений, выделений цветом.

3. Соблюдать правила цитирования – цитату заключать в кавычки, давать ссылку на источник с указанием страницы.

**Реферат** (от лат. *refeere* – докладывать, сообщать) – краткое обобщенное изложение в письменном виде или в форме публичного доклада / сообщения содержания научного труда (трудов), литературы по теме.

Цель реферирования – создать «текст о тексте». Реферат может содержать оценочные элементы (нельзя не согласиться, автор удачно иллюстрирует и т.п.).

Различают рефераты репродуктивные и продуктивные. Репродуктивные рефераты воспроизводят содержание первичного текста. Продуктивные рефераты предлагают критическое или творческое осмысление литературы.

Виды рефератов:

**Реферат-конспект** содержит в обобщенном виде фактографическую информацию, иллюстративный материал, сведения о методах исследования, о полученных результатах и возможностях применения.

**Реферат-резюме** приводит только основные положения, тесно связанные с темой текста.

**Реферат-обзор** охватывает несколько первичных текстов, дает сопоставление разных точек зрения по конкретному вопросу.

**Реферат-доклад** дает анализ информации, приведенной в первоисточниках и объективную оценку состояния проблемы.

Этапы работы над рефератом.

1. Формулирование темы (обычно предлагает преподаватель, но приветствуется инициатива и самостоятельность студентов в выборе темы).

2. Подбор и изучение основных источников по теме (как правило, при разработке реферата используется не менее 8-10 различных источников).

3. Составление библиографии.

4. Обработка и систематизация информации.

5. Разработка плана реферата.

6. Написание реферата.

7. Публичное выступление с результатами исследования.

Примерная структура реферата.

1. Титульный лист.

2. Оглавление (в нем последовательно излагаются названия пунктов реферата, указываются страницы, с которых начинается каждый пункт).

3. Введение (формулируется суть исследуемой проблемы, определяются ее значимость и актуальность, указываются цель и задачи реферата, дается характеристика использованной литературы).

4. Основная часть (каждый раздел ее, доказательно раскрывая отдельную проблему или одну из ее сторон, логически является продолжением предыдущего; в основной части могут быть представлены таблицы, графики, схемы).

5. Заключение (подводятся итоги, дается обобщенный вывод по теме реферата, возможно выражение согласия/несогласия с позициями авторов первоисточников, а также собственный взгляд на решение проблемы).

6. Библиография (список литературы) здесь указывается реально использованная для написания реферата литература. Список составляется согласно правилам библиографического описания

7. Приложение может включать графики, таблицы, расчеты.

Требования к оформлению реферата.

- Объем реферата может колебаться в пределах 5-15 печатных страниц; все приложения к работе не входят в ее объем.

- Реферат должен быть выполнен грамотно, с соблюдением культуры изложения.

- Титульный лист оформляется по единой форме, считается первой страницей работы, но на ней номер страницы не проставляется.

- Обязательно должны иметься ссылки на использованную литературу.

- Должны быть соблюдены требования к соразмерности частей и оформлению реферата, в том числе списка литературы.

**Аннотация** (от лат. *annotatio* – замечание) – краткая характеристика печатной работы (книги, статьи, монографии, сборника), ее содержания, назначения. В аннотации перечисляются главные вопросы, проблемы первичного текста, иногда характеризуется его структура (композиция). Аннотация отвечает на вопрос: «О чем говорится в первичном тексте?».

Требования к составлению аннотаций:

- тип и название аннотируемого документа (монография, диссертация, сборник, статья и т.п.);

- задачи, поставленные автором аннотируемого документа;

- метод, которым пользовался автор (эксперимент, сравнительный анализ и др.);

- тема работы, основные положения и выводы автора;

- структура аннотируемого документа;

- характеристика вспомогательных иллюстративных материалов, дополнений, приложений, справочного аппарата, включая указатели и библиографию.

При составлении аннотации обычно используют стандартные обороты речи (речевые клише).

- *Статья (работа) опубликована (помещена, напечатана...) в журнале (газете...)*

- *Монография вышла в свет в издательстве ....*

- *Статья посвящена вопросу (теме, проблеме...)*

- *Статья представляет собой обобщение (обзор, изложение, анализ, описание...) (чего?)*

- *Автор ставит (освещает) следующие проблемы...*

- *останавливается на следующих проблемах...*

- *касается следующих вопросов...*

- *В статье рассматривается (затрагивается, обобщается...) (что?)*

- *говорится (о чем?)*

- *дается оценка (анализ, обобщение) (чего?)*

- *представлена точка зрения (на что?)*
- *затронут вопрос (о чем?)*
- *Статья адресована (предназначена) (кому?)*
- *может быть использована (кем?)*
- *представляет интерес (для кого?) исследования.*

**Библиографический обзор** – это связный, последовательный, рассказ о произведениях печати, отличительными чертами которого являются конкретность, доходчивость и эмоциональность. Библиографический обзор направлен на пробуждение интереса читателей к произведениям печати, в том числе представленным в сети Интернет.

Этапы подготовки библиографического обзора:

- выбор темы обзора;
- подбор источников документов, критерием для выбора является лучшая, новейшая литература, соответствующая аудитории;
- прочтение произведений печати;
- составление библиографического описания и рекомендательных аннотаций;
- определение структуры обзора;
- составление текстов-связок;
- описание обзора;
- литературная обработка текста;
- прочтение или пересказ текста обзора.

Обзор состоит из трех частей.

1. Вводная часть, где читателя вводят в тему, обосновывают ее важность, актуальность, определяют границы отбора книг, читательское назначение. Начало должно быть образным, информативным и с первых слов заинтересовать читателя.

2. Основная часть содержит характеристики отобранных книг. Необходимо подготовить связный рассказ, это привлекает читателей. Рассказ о произведениях печати может строиться по хронологии или логике, от простого – к сложному. Этот этап требует знания темы, владения литературной речью, умения оказывать влияние на слушателей. Необходимо использовать различные приемы воздействия на читателей – внушение, убеждение, приемы рекламы. Возможно использовать ряд приемов, способствующих активизации внимания. Среди них можно назвать поэтические строки, пословицы, поговорки, крылатые слова, оригинальное обращение к читателям. Представляя книгу, не надо пересказывать ее содержание, надо наметить ее тематику и рассказать что-то интересное о книге, об истории ее создания, о времени, когда она была написана или об авторе. Выходные сведения о документе должны быть названы в контексте рассказа. Рассказывая о книге, важно взять ее в руки, продемонстрировать обложку, проговорить выходные данные. Самый занимательный и необычный материал следует приберечь на конец обзора. Всегда хорошо воспринимается информация об уже известном предмете: неизвестных фактах из жизни писателя, история создания произведения. Оживляют обзор иллюстрации, репродукции, цитаты, афоризмы.

Будет оправданным использование таких приемов:

- начать рассказ с самого интересного;
- рассказать об авторе, напомнить о других произведениях;
- показать иллюстрации;

- предложить несколько интригующих вопросов, на которые можно получить ответы, прочитав книгу;
- дочитать до самого интересного места, оборвать чтение, предложив дальше читать самим;
- привлечь отзывы других читателей или рецензий на книгу;
- рассказать о прототипах героев или о реальных событиях, которые легли в основу книги.

3. Заключительная часть обзора содержит обобщение рассказанного о книгах, советы, как читать рекомендуемую литературу. Особую роль играет оценочный характер рекомендаций. Ведь обзоры ценятся читателями не столько как средство информации, а скорее как возможность получить достаточно квалифицированную оценку книги. Главная цель обзора – заинтересовать читателя, подтолкнуть его к чтению книг данной тематики или обратить внимание на новые поступления.

### Подготовка к практическим занятиям

При подготовке к практическому занятию обучающийся должен обратить особое внимание на формулировки вопросов по теме занятия и предлагаемые задания. Обратившись к конспекту лекции, основной и дополнительной литературе, информационным электронно-образовательным ресурсам по данной теме, обучающийся должен выделить имеющуюся в них информацию по каждому вопросу, включённому в план практического занятия, и на этой основе составить самостоятельный развернутый ответ по каждому пункту плана. Конспект может быть полным или кратким, в виде тезисов. Подготовка к практическим занятиям ведется на основе планов практических занятий и заданий, разработанных преподавателем.

№	Тема занятия	Рассматриваемые вопросы
1.	Введение. Основные характеристики общения (2 часа)	Цели и задачи дисциплины, взаимосвязь с другими курсами. Определение, функции, виды общения. Стили, уровни, стратегии и средства общения. Вербальная и невербальная коммуникация. Структура общения. Тенденции развития современного общения. Понятие коммуникативной грамотности. Коммуникативная культура личности.  Тестирование «Насколько вы общительны?», составление глоссария, творческие задания.
2.	Деловое общение как социально-психологическая категория (2 часа)	Общение как коммуникация, как восприятие. Межличностное взаимодействие в общении. Факторы (барьеры), затрудняющие общение. Коммуникативная помеха и коммуникативная ошибка как сбой в общении. Причины коммуникативных ошибок. Некомпетентность как барьер в общении.  Проблемный анализ лингвистической литературы, структурирование материала.
3.	Законы, правила и приемы общения. Принципы и правила бесконфликтного общения (4 часа)	Определение понятий и краткая характеристика законов общения (закон зеркального развития общения, закон первичного отторжения новой идеи, закон ритма общения и др.).  Общие принципы бесконфликтного общения: принцип терпимости к собеседнику, принцип благоприятной самоподачи, принцип минимизации негативной



		<p>информации.</p> <p>Учебный проект «Законы, правила и приемы общения», учебный проект (групповой) /кластер «Принципы и правила бесконфликтного общения».</p>
4.	<p>Личность в деловом общении. Национальные, гендерные особенности общения (2 часа)</p>	<p>Концепции личности и их учет в деловом общении. Защитные механизмы личности. Учет национальных особенностей личности. Специфика русского коммуникативного поведения. Учет гендерных особенностей личности.</p> <p>Подготовка разных видов рефератов, библиографических обзоров, аннотаций книг. Групповой мини-проект (Национальные, гендерные возрастные особенности общения).</p>
5.	<p>Основные формы делового общения (4 часа)</p>	<p>Сферы делового общения. Характеристика основных форм делового общения (беседа, переговоры, дискуссия, совещания, собрания, презентации и др.). Особенности общения через переводчика. Прием подчиненных, общение с коллегами и начальником.</p> <p>Деловые игры «Собеседование при приеме на работу», «Презентация проекта», «Беседа/переговоры/совещание/педсовет» (форма и тема – по выбору студентов).</p>
6.	<p>Споры и конфликты в деловом общении (2 часа)</p>	<p>Определение понятия «спор», виды спора, цели и подходы к ведению спора. Правила ведения спора. Конфликт, его структура и типология. Причины конфликтов. Типы конфликтных личностей. Модель конфликтного процесса и его последствий. Методы и стратегии разрешения конфликта. Стратегии речевого поведения в конфликтном общении.</p> <p>Дискуссия / диспут «Конфликт: можно ли его избежать?»</p>
7.	<p>Стрессы в деловом общении (2 часа)</p>	<p>Признаки и механизм протекания стресса. Виды профессиональных стрессов. Синдром опустошения. Саморегуляция работника.</p> <p>Тестирование, практикум снятия стресса.</p>
8.	<p>Универсальные этические нормы и психологические принципы делового общения (2 часа)</p>	<p>Этические нормы и принципы делового общения. Психологические приемы влияния на партнера. Психологическое воздействие. Защита от манипуляций в деловом общении. Умение слушать в деловом общении. Роль невербальных средств общения при слушании: мимика, визуальный контакт, интонация и тембр голоса, позы, жесты, межличностное пространство. Основные правила для слушающих. Принципы и правила успешной организации времени (тайм-менеджмент). Тестирование «Умеете ли вы слушать?», аннотации книг, мастер-класс по тайм-менеджменту.</p>
9.	<p>Этикет в деловом общении (2 часа)</p>	<p>Деловой этикет в истории цивилизации. Этикетные отношения в рамках современного общества.</p>

		Общение на экзамене. Общение с официальными лицами. Поведение при приеме на работу. Деловое общение по телефону. Этикет внешнего вида.  Конкурс презентаций «Этикет в деловом общении».
10.	Документационное обеспечение делового общения (4 часа)	Общая характеристика служебной документации. Основные функции и виды документов. Характеристика современного делового письма, виды деловых писем. Общие правила составления и оформления деловых документов (автобиография, резюме, заявление, расписка, доверенность, объяснительная записка и др.).  Занятие-практикум: кластеры, подготовка документов разных видов, подготовка к итоговой контрольной работе.

### Подготовка к текущей аттестации

Контроль уровня подготовленности обучающегося осуществляется преподавателем при помощи устного опроса на практических занятиях или выполнения предложенных заданий.

### ПРИМЕРЫ ЗАДАНИЙ, ОБЯЗАТЕЛЬНЫХ ДЛЯ ВЫПОЛНЕНИЯ



#### Проблемный анализ лингвистической литературы

- ❖ Составьте тезисы раздела «Восприятие человека человеком в общении» и план-конспект раздела «Законы общения» из книги: Чарыкова О.Н., Попова З.Д., Стернин И.А. Основы теории языка и коммуникации: учебное пособие. М.: ФЛИНТА: Наука, 2012. 312 с.
- ❖ Законспектируйте раздел «Общение и ролевое поведение» из учебного пособия: Стернин И.А. Основы речевого воздействия: учебное издание. М.; Берлин: Директ-Медиа, 2015. 289 с. То же [Электронный ресурс]. URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=375253>
- ❖ Подготовьте реферат-доклад по книге: Калюжный А.А. Психология формирования имиджа учителя. М.: Гуманитарный издательский центр ВЛАДОС, 2004. 224 с. То же [Электрон. ресурс]. URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=58302>
- ❖ Методом инсерт-чтения познакомьтесь с 2-3 статьями из предложенного списка:
  1. Вельская И.Г. Готовность студентов вуза к деловому общению с персоналом в учебно-педагогическом общении // Вестник Южно-уральского университета. Серия: образование, здравоохранение, физическая культура. 2006. № 9 (64). С.239-241 // <http://elibrary.ru/item.asp?id=13037495>
  2. Дешкова И.Л. Деловое общение как социальная и нравственная ценность в процессе формирования профессиональной педагогической культуры // Известия РГПУ им. А.И.Герцена. 2009. № 113. С. 99-103 // <http://elibrary.ru/item.asp?id=12872047>
  3. Малюга Е. Деловое общение: лингвистические аспекты // Высшее образование в России. 2006. № 6. С. 166-169 // <http://elibrary.ru/item.asp?id=9951191>
  4. Монжиевская В.В. Деловое общение в фокусе гендерной проблематики // Вопросы гуманитарных наук. 2007. № 1. С. 301-303 // <http://elibrary.ru/item.asp?id=11618555>

Подготовьте информационные выступления на основе рассмотренных статей.

- ❖ Подготовьте библиографический обзор по теме «Искусство общения».
- ❖ Составьте аннотацию одной из книг об общении (авторы: Д.Карнеги, Н. Козлов, И.А. Стернин, М. Литвак, А. Егидес и др.).
- ❖ Подберите афоризмы, пословицы и поговорки о ценности, значимости общения, коммуникабельности человека.



### Структурирование теоретического материала

Составьте:

- кластеры «Коммуникация», «Принципы бесконфликтного общения»;
  - план по одному из вопросов практического занятия;
  - оформите сводную таблицу «Основные формы делового общения».
- Используя раздаточные материалы «Образцы служебных документов», напишите (по вариантам):
- доверенность на получение ценной бандероли в почтовом отделении;
  - заявление на получение материальной помощи;
  - объяснительную записку на имя декана факультета;
  - резюме для устройства на работу
  - официальную автобиографию и др.

### ПРИМЕРЫ ЗАДАНИЙ ПО ВЫБОРУ

- ❖ Составьте терминологический глоссарий по теме «Деловое общение».
- ❖ Оформите ментальную карту «Основные формы делового общения».
- ❖ Подготовьте презентацию по одной из тем.
  - *Этикет служебных отношений.*
  - *Собеседование при приеме на работу*
  - *Этикет – существенная характеристика делового мира.*
  - *Толерантность в деловом общении.*
  - *Переговорный процесс: методы ведения переговоров.*
  - *Правила поведения с вышестоящими. Ранг и субординация.*
  - *Правила делового общения между мужчиной и женщиной.*
  - *Одежда и этикет. Мода и деловой костюм.*
- ❖ Составьте синквейн по теме «Деловое общение», «Собеседник», «Коммуникация», «Речевой акт», «Имидж», «Документ», «Резюме», «Характеристика».
  - ❖ Подготовьте кроссворд по теме «Общение», «Устная коммуникация»
  - ❖ Напишите эссе на тему «Аксиомы делового письма: культура делового общения и официальной переписки».
  - ❖ Используя книги из списка рекомендуемой литературы, составьте памятку для секретаря-референта «Речевые формулы делового этикета».

## РАБОТА В АУДИТОРИИ

- Используя план-конспект по теме «Законы общения», приведите примеры реализации данных законов из собственных наблюдений за речевой практикой окружающих.
- Групповой мини-проект (3 группы): на основе предложенного раздаточного материала познакомьтесь с принципами и правилами бесконфликтного общения, в рамках занятия подготовьте графический материал (схема, ментальная карта, плакат), иллюстрирующий основные принципы бесконфликтного общения, выступите с презентацией конечного продукта проекта.
- Групповой мини-проект (3 группы): на основе предложенного материала (раздаточный материал или сведения из интернета) познакомьтесь с национальными особенностями делового общения, в рамках занятия подготовьте графический материал (схема, ментальная карта, плакат), иллюстрирующий основные особенности национального общения, выступите с презентацией конечного продукта проекта.
- Деловая игра «Беседа/переговоры/ совещание/педсовет» (форма и тема – по выбору студентов).
- Деловая игра «Собеседование при приеме на работу».

### **Требования к организации группового взаимодействия**

- при организации группового взаимодействия необходимо использовать приемы и методы, стимулирующее общение на личностном уровне;
  - групповое взаимодействие является продуктивным при определенных способах организации этого взаимодействия (например, через разделение средств между участниками);
  - групповое взаимодействие является продуктивным при определенном способе объединения участников (по межличностным предпочтениям или с разным уровнем компетентности в проблеме) и т. п.;
  - студентам должны быть предоставлены четкие инструкции работы.
- Педагогические основы организации группового взаимодействия
- постановка общих целей групповой работы;
  - организация учебного пространства (месторасположение групп, расстановка столов);
  - формирование учебных групп;
  - знакомство с правилами группового сотрудничества;
  - выработка системы оценок, закрепляющих умения и навыки студентов.
- Подготовительный этап
- определение размера кооперативных групп и распределение студентов по группам,
  - разработка заданий для организации группового взаимодействия,
  - подготовка учебного материала, продумывание и распределение ролей,
  - подготовка помещения, планирование наблюдения и контроля за групповой деятельностью студентов.
- Организационный этап
- включает в себя объяснение учебных целей и постановку учебного задания,
  - определение критериев успешной деятельности.

– На данном этапе происходит вовлечение студентов в живое обсуждение учебной задачи или творческого задания, поэтому очень важно продумать наиболее эффективную форму преподнесения материала для ознакомления

Деятельностный этап /со стороны педагога/

- руководство групповой и индивидуальной деятельностью студентов,
- обучение социальным умениям и навыкам;
- наблюдение и контроль за учебной деятельностью студентов.

Деятельностный этап /со стороны учебных групп/

–это процесс выработки группового решения или выполнения творческого задания;

–данный этап включает: усвоение учебной задачи, стоящей перед группой; процесс поиска (обсуждения лучшего решения; суммирование мнений и подведение итогов групповой работы; презентацию группового решения поставленной задачи в рамках, определенных педагогом).

Итоговый этап. Результативность данного метода увеличивается благодаря заключительной презентации результатов групповой работы, когда студенты могут узнать и сравнить несколько вариантов оптимальных решений одной проблемы.

Рефлексивный этап. Реализация функции оказания поддержки членам группы оценивается именно на рефлексивном этапе. Эффективность этого этапа зависит от готовности студентов к самоанализу. На этом этапе студенты выражают свое отношение к занятию и оценивают вклад каждого в общее дело.

### **Темы рефератов, докладов, сообщений**

1. Этика делового общения. Основные понятия.
2. Общение. Общая характеристика и роль в профессиональном коллективе.
3. Типы и виды коммуникации.
4. Вербальная коммуникация.
5. Невербальная коммуникация.
6. Коммуникативные и социальные роли в общении.
7. Стили и стратегии общения.
8. Барьеры общения.
9. Особенности общения мужчин и женщин.
10. Особенности ведения беседы (переговоров) по телефону.
11. Понятие переговорного процесса. Методы ведения переговоров.
12. Национальные стили ведения переговоров.
13. Проблемы межличностных отношений.
14. Внешний облик человека как источник информации о нем.
15. Роль руководителя в становлении коллектива. Стили руководства.
16. Конфликт. Стадии протекания конфликтов.

### **Методические указания по подготовке презентации**

Презентация выполненного исследования должна быть представлена таким образом, чтобы смысл работы был понятен даже человеку, который не имеет непосредственного отношения к обсуждаемой проблеме. Правильно составленная презентация даёт возможность за короткий промежуток времени вникнуть в суть изучаемых проблем и способов их решения.

Требования к оформлению презентаций.

1. Предпочтительное оформление презентации: применение цветовых схем «темный текст на белом фоне».

2. Допускаемый размер шрифта – не менее 20 пт.; рекомендуемый размер шрифта – 24 пт, для заголовков – не менее 32-34. Лучше использовать простые стандартные шрифты (Arial, Calibri, Verdana, Trebuchet MS, Tahoma и др.), причем во всей презентации нужно применять какой-либо один шрифт. Много текста и разнообразие шрифтов не желательны.

3. Максимальное количество текстовой информации на одном слайде – 15 строк текста, набранных 20-24 пт.

4. Объем презентации должен составлять не менее 12, но и не более 20-25 слайдов.

5. Максимальное количество графической информации на одном слайде – 2 рисунка (фотографии, схемы и т.д.) с текстовыми комментариями (не более 2 строк к каждому). Не рекомендуется применять стандартные картинки PowerPoint – они портят впечатление от работы.

6. Первый слайд рекомендуется выполнять как титульный, содержащий название организации, темы выступления, ФИО студента.

7. У каждого слайда должен быть заголовок, где следует писать главную мысль слайда. Точки в конце заголовка не ставятся. На слайдах должны оставаться поля, не менее 1 см с каждой стороны.

8. С помощью управляющих кнопок и внутренних гиперссылок возможен переход от одного слайда к любому другому.

9. Дизайн слайдов должен быть единый.

10. Презентация должна проходить в темпе нормальном для восприятия, не слишком медленном и не слишком быстром.

### **Подготовка к промежуточной аттестации**

При подготовке к промежуточной аттестации необходимо повторить пройденный материал в соответствии с учебной программой, примерным перечнем вопросов, выносящихся на зачет. Рекомендуется использовать конспекты лекций и источники, перечисленные в списке литературы в рабочей программе дисциплины, а также ресурсы электронно-библиотечных систем. Следует обратить особое внимание на темы учебных занятий, пропущенных по разным причинам. При необходимости можно обратиться за консультацией и методической помощью к преподавателю.