

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации

Томский государственный университет
систем управления и радиоэлектроники

О.В. Горских

ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ

Методические указания
по подготовке к практическим занятиям и для
самостоятельной работы по учебной дисциплине

Томск
2022

УДК 378
ББК 1
Г70

Рецензент:
Захарова Л.Л., доцент кафедры философии и социологии ТУСУРа,
канд. филос. наук

Горских, Ольга Владимировна

Р70 Деловые коммуникации: Методические указания по подготовке к практическим занятиям и для самостоятельной работы для студентов вузов всех направлений и специальностей подготовки бакалавров, специалистов и магистров/ О.В. Горских. – Томск: Томск. гос. ун-т систем упр. и радиоэлектроники, 2022. – 12 с.

Представлены теоретическая и практическая составляющие курса «Деловые коммуникации». В ходе освоения дисциплины студенты знакомятся с управлением коммуникативных процессов в общественном дискурсе, осваивают навыки речевой культуры, конструктивных форм диалога, обучаются стратегиям и тактикам публичной речи. Разделы курса включают в себя основные понятия деловых коммуникаций, методы моделирования речи, средства и формы самопрезентации в деловом общении, способы управления речевым поведением в конфликте, а также коммуникативно-психологические основы делового общения, методы и приемы стресс-менеджмента в деловых коммуникациях. Рассмотренные темы отражают общую логику изучаемого курса, сопровождаются выводами и вопросами для самостоятельной работы.

Методические указания предназначены для подготовки к практическим занятиям с целью закрепления знаний, полученных во время лекций и самостоятельной работы с учебной литературой; расширения представлений студентов по наиболее актуальным теоретическим и практическим проблемам. Для студентов высших учебных заведений.

Одобрено на заседании кафедры ФиС, протокол №8 от 30.08.22

УДК 378
ББК 1

© Горских О.В., 2022
© Томск. гос. ун-т систем упр.
и радиоэлектроники

Оглавление

Введение	4
Содержание самостоятельной работы студентов	5
Тема №1. Деловые коммуникации как дисциплина и реальное явление	6
Тема №2. Коммуникативно-психологические основы делового общения	6
Тема №3. Вербальные средства коммуникации.....	6
Тема №4. Невербальные средства коммуникации.....	6
Тема №5. Формирование имиджа в деловых коммуникациях	7
Тема №6. Конфликты и способы их решения	7
Тема №7. Стрессы и стрессоустойчивость в деловых коммуникациях.....	7
Тема №8. Деловая этика и этикет	7
Тема №9. Искусство ведения переговоров	8
Примерный перечень тем для выступления (доклада) на занятии	8
Темы вариантов (заданий) контрольных работ.....	8
Вопросы к зачету.....	9
Примеры тестовых заданий	9
Рекомендуемая литература	12

Введение

Изучение курса «Деловые коммуникации» направлено на развитие коммуникативной компетентности, способствующей установлению эффективных деловых связей в профессиональной деятельности.

Задачи дисциплины:

- сформировать у студентов системное представление о речевом поведении в различных коммуникативных ситуациях;
- изучить теоретические основы, структуру и содержание процесса деловой коммуникации;
- обучить эффективным технологиям и практикам в области деловых коммуникаций для реализации их в процессе профессиональной деятельности.

Методические указания помогут студентам организовать самостоятельную работу по подготовке к практическим занятиям. Указаны ключевые темы курса и выделены основные вопросы каждой темы.

Целью самостоятельной работы студентов является овладение фундаментальными знаниями, профессиональными умениями и навыками деятельности по профилю, опытом творческой, исследовательской деятельности. Контроль результатов самостоятельной работы студентов может осуществляться в пределах времени, отведенного на обязательные учебные занятия по дисциплине и внеаудиторную самостоятельную работу студентов по дисциплине, может проходить в письменной, устной или смешанной форме.

Сформированные в рамках курса компетенции позволяют решать учебные и профессиональные задачи в рамках дисциплины.

Содержание самостоятельной работы студентов

В соответствии с требованиями нормативных документов самостоятельная работа студентов является обязательным компонентом образовательного процесса, обеспечивает закрепление получаемых на лекционных занятиях знаний посредством приобретения навыков осмысления и углубления их содержания, навыков решения актуальных проблем формирования общекультурных и профессиональных компетенций, научно-исследовательской деятельности, подготовки к семинарам, лабораторным работам, сдаче зачетов и экзаменов.

Самостоятельная работа студентов представляет собой совокупность аудиторных и внеаудиторных занятий и работ, обеспечивающих успешное освоение образовательной программы высшего профессионального образования в соответствии с требованиями ФГОС. Цели организации самостоятельной работы определяются в соответствии с целями дисциплины, сформулированными и обоснованными в рабочей программе. Выбор формы и способа организации самостоятельной работы студентов (индивидуальная или групповая) определяется содержанием учебной дисциплины и формой организации обучения (лекция, семинар, практическое занятие, контрольное занятие и др.). В зависимости от форм промежуточной аттестации виды самостоятельной работы дополняются подготовкой к экзамену, зачету и процедурами текущей аттестации.

Самостоятельная работа студентов направлена на углубление и закрепление знаний, развитие практических умений и включает:

- работу с лекционным материалом, поиск и обзор литературы и электронных источников информации по индивидуально заданной проблеме курса;
- изучение тем, вынесенных на самостоятельную проработку;
- подготовку к семинарским занятиям;
- подготовку к контрольной работе и зачету (экзамену);
- поиск, анализ, структурирование и презентация информации;
- исследовательскую работу и участие в научных студенческих конференциях, семинарах и олимпиадах;
- анализ научных публикаций по заранее определенной преподавателем теме;
- закрепление знаний теоретического материала, используя необходимый инструментарий, практическим путем (решение задач, выполнение лабораторных, контрольных работ, тестов для самопроверки);
- применение полученных знаний и практических навыков для анализа ситуации и выработки правильного решения (подготовка к групповой дискуссии, подготовленная работа в рамках деловой игры, письменный анализ конкретной ситуации, разработка проектов и т. д.);
- использование полученных знаний и умений для формирования собственной позиции, теории, модели (написание выпускной (дипломной) работы, выполнение научно-исследовательской работы).

Тема №1. Деловые коммуникации как дисциплина и реальное явление

Понятие коммуникации. Типы и виды коммуникаций. Специфика и основные задачи деловой коммуникации. Коммуникативные роли и модели поведения в процессе делового общения. Коммуникативная культура в деловом общении.

Вопросы для обсуждения:

1. Структура коммуникативного процесса.
2. Классические модели коммуникации.
3. Элементы коммуникационного процесса.
4. Коммуникативная культура в деловом общении.
5. Современные тенденции развития деловых коммуникаций.

Тема №2. Коммуникативно-психологические основы делового общения

Психологические механизмы восприятия в коммуникации. Способы передачи и приема информации. Содержание коммуникационного процесса. Условия эффективного речевого воздействия.

Вопросы для обсуждения:

1. Коммуникативные модели взаимодействия деловых партнеров.
2. Способы влияния на партнера в процессе общения.
3. Манипуляционные стратегии в общении. Способы гармонизации общения.

Тема №3. Вербальные средства коммуникации

Речевые приемы презентации. Речевое поведение. Типы стратегий речевого поведения в общении. Прямое, косвенное и скрытое речевое воздействие. Управление общением.

Вопросы для обсуждения:

1. Средства деловой коммуникации.
2. Основные методы моделирования речи.
3. Понятие риторического идеала.
4. Риторический канон: инвенция, диспозиция, элокуция.
5. Формы устной и письменной деловой коммуникации. Деловая переписка

Тема №4. Невербальные средства коммуникации

Формы невербальных коммуникаций. Жесты в коммуникациях. Взаиморасположение и позы собеседников в пространстве. Передача информации и способы влияния через образы, интонации, жесты, мимику, пантомимику, изменение мизансцены общения.

Вопросы для обсуждения:

1. Фонационные средства невербальной коммуникации: экстралингвистика, паралингвистика, просодия.
2. Оптико-кинетические средства коммуникации: выразительные движения, физиогномика, окулесика.
3. Тактильные средства коммуникации: обоняние, осязание, слух, прикосновения.

4. Пространственно-временные средства коммуникации: проксемика, хронемика (способ использования времени в деловой сфере).

Тема №5. Формирование имиджа в деловых коммуникациях

Имидж и его природа. Виды имиджа. Приемы и методы формирования речевого имиджа. Культура самопрезентации. Речевой имидж как средство создания благоприятного образа оратора.

Вопросы для обсуждения:

1. Этапы формирования имиджа.
2. Средства самопрезентации.
3. Внешняя (визуальная) и речевая презентации.
4. Резюме как самопрезентация.
5. Собеседование.

Тема №6. Конфликты и способы их решения

Конфликтное поведение и пути его преодоления. Модели разрешения конфликтов. Стратегия и тактика конфликтного поведения. Способы нейтрализации «блокирующих», конфликтных ситуаций в процессе общения в коллективе. Искусство ведения деловых переговоров. Техники эффективной деловой коммуникации.

Вопросы для обсуждения:

1. Понятие конфликта, его структура и типы.
2. Причины возникновения конфликтов.
3. Модели разрешения конфликтов.
4. Управление речевым поведением в конфликте.
5. Средства создания и поддержания психологического комфорта в коллективе.

Тема №7. Стрессы и стрессоустойчивость в деловых коммуникациях

Понятие сущность, основные характеристики и методология исследования стресса. Специфика и проблема управления стрессами в деловых коммуникациях. Психолого-педагогические барьеры общения в процессе межкультурного взаимодействия. Специфика и способы преодоления.

Вопросы для обсуждения:

1. Методы и приемы стресс-менеджмента в деловых коммуникациях.
2. Психопрофилактика стресса.
3. Техники саморегуляции психологического состояния во время стресса.

Тема №8. Деловая этика и этикет

Особенности этикета деловых коммуникаций. Основные правила и принципы делового этикета. Методики установления контакта для успешного осуществления коммуникации в инокультурной среде.

Вопросы для обсуждения:

1. Особенности официально-деловой речи.
2. Речевой этикет.
3. Подготовка деловых бумаг по правилам этикета.
4. Язык служебных документов.
5. Организационно-нормативная документация.
6. Правила оформления деловых посланий в разных жанрах: резюме, заявление, анкета, деловые и информационные письма, соглашения, запросы, сопроводительные письма, служебные документы для внутренней коммуникации: распоряжения, приказы и другое.

Тема №9. Искусство ведения переговоров

Понятие переговоров, их структурирование. Методика и технология организации переговоров. Организационно-процессуальные механизмы. Выстраивание грамотной и убедительной речи.

Вопросы для обсуждения:

1. Организация переговоров.
2. Определение цели и стратегии переговоров.
3. Речевые стратегии и тактики убеждения в деловом дискурсе.
4. Роль межкультурных различий в переговорном процессе и деловой коммуникации.
5. Способы адаптации в поликультурном, межэтническом коллективе.
6. Взаимосвязь национальной ментальности и корпоративной культуры.

Примерный перечень тем для выступления (доклада) на занятии

1. Культура и техника речи в презентации делового партнера.
2. Электронная коммуникация: сущность, особенности и функции.
3. Психологическая основа и языковые средства публичного выступления.
4. Основные требования к оформлению делового письма.
5. Основные виды официальных деловых писем.
6. Условия эффективного речевого воздействия.
7. Взаимосвязь национальной ментальности и корпоративной культуры.
8. Публичное выступление в системе деловых коммуникаций: методика и техника организации.
9. Самопрезентация в деловых контактах.
10. Виртуальная деловая коммуникация: базовые правила онлайн-общения

Темы вариантов (заданий) контрольных работ

1. Публичное выступление в системе деловых коммуникаций: методика и техника организации публичного выступления.
2. Искусство ведения деловых переговоров.
3. Система упражнений по управлению стрессом в деловой среде.
4. Деловое общение как взаимодействие партнеров.
5. Коммуникативные модели взаимодействия деловых партнеров.

6. Способы влияния на партнера в процессе общения.
7. Манипуляционные стратегии в общении. Способы гармонизации общения.

Вопросы к зачету

1. Деловые коммуникации как дисциплина и реальное явление.
2. Коммуникативно-психологические основы делового общения.
3. Вербальные средства коммуникации.
4. Невербальные средства коммуникации.
5. Письменные формы делового общения.
6. Формирование имиджа в деловых коммуникациях.
7. Конфликты и способы их решения.
8. Стрессы и стрессоустойчивость в деловых коммуникациях.
9. Деловая этика и этикет.
10. Искусство ведения переговоров

Примеры тестовых заданий

1. Специфика деловых коммуникаций заключается в том, что:
 - а) возникают между субъектами, которые участвуют в совместной деятельности, ориентированной на достижение определенной цели
 - б) возникают в процессе обмена сообщениями и их интерпретация двумя или несколькими индивидами, вступившими в контакт друг с другом
 - в) возникают в процессе передачи информации посредством жестов, мимики, телодвижений
 - г) возникают в процессе взаимодействия людей с помощью речи
2. Перцептивной стороной общения является:
 - а) обмен информацией между участниками общения
 - б) взаимодействие участников общения
 - в) взаимовлияние друг на друга участников общения
 - г) восприятие друг друга партнерами по общению
3. Коммуникация - это:
 - а) обмен информацией, идеями, мнениями между субъектами взаимодействия
 - б) связь, общение между живыми существами или передача информации между клетками организма (например, с целью координации, синхронизации процессов)
 - в) обмен вопросами
 - г) использование жестов и мимики
4. Вербальные коммуникации осуществляются с помощью:
 - а) жестов
 - б) информационных технологий
 - в) определенного темпа речи
 - г) похлопываний по плечу
 - д) устной речи
5. В ценностно-ориентированных манипулятивных технологиях делового общения мишенью психологического воздействия являются:
 - а) духовные идеалы партнера-адресата
 - б) когнитивные структуры партнера-адресата
 - в) потребности и склонности партнера-адресата
 - г) ценностные установки партнера-адресата

6. Деловой стиль взаимодействия партнеров включает:
- а) ослабление контроля за социально-статусными и этикетными нормами
 - б) признание ценности и значимости поведенческих действий друг друга
 - в) рациональное использование партнерами поддерживающих техник
 - г) умение партнеров адаптировать собственные профессиональные знания к каждой деловой ситуации
7. Деловые партнеры с визуальной модальностью мыслят преимущественно:
- а) аудиальными образами
 - б) зрительными образами
 - в) тактильными образами
8. К наиболее применяемым в технологиях делового общения техникам активной антиманипулятивной защиты можно отнести:
- а) временное прерывание адресатом делового контакта с манипулятором
 - б) использование партнером-адресатом психотехнических приемов встречной манипуляции
 - в) преобразование партнером-адресатом коммуникативных сигналов манипулятора с учетом собственных интересов
9. К особым техникам пассивной защиты, ориентированным на отражение манипулятивного воздействия, относятся:
- а) выстраивание партнером-адресатом смысловых и семантических барьеров с манипулятором
 - б) дистанцирование партнера-адресата от партнера-манипулятора
 - в) расположение партнера-адресата к намерениям и установкам манипулятора
 - г) сокрытие партнером-адресатом своих ситуативно переживаемых эмоций и чувств
10. К открытым вопросам в деловой коммуникации относятся:
- а) альтернативные
 - б) зеркальные
 - в) информационные
 - г) риторические
11. К механизмам манипулятивного воздействия относятся:
- а) механизмы присоединения и внедрения, которые использует манипулятор
 - б) потребности, склонности, мотивации адресата манипуляции
 - в) психические автоматизмы и комплексы адресата манипуляции
 - г) психотехнические приемы манипулятивного воздействия
12. Структура речевого общения включает:
- а) паралингвистика
 - б) кинесика
 - в) значение смыслов и фраз
 - г) такесика
13. Скрытое управление поведением партнера означает:
- а) просьба
 - б) принуждение
 - в) манипуляция
 - г) установка
14. Система средств общения, включающая пространственно-временную организацию общения:
- а) экстралингвистика
 - б) паралингвистика
 - в) проксемика
 - г) кинесика

15. В процессе публичного выступления интерес слушателей в идеале должен:
- а) расти
 - б) уменьшаться
 - в) оставаться на одном уровне
 - г) пропадать
16. Являются ли публичные выступления формой делового общения?
- а) да, являются
 - б) нет, не являются
 - в) иногда
 - г) да, являются, но только в том случае, если речь идёт о цифровом формате
17. Какие формы делового общения являются допустимыми?
- а) вербальное общение
 - б) язык жестов
 - в) мимика
 - г) виртуальное общение
 - д) все перечисленные формы допустимы
18. Что из приведённого является барьерами общения?
- а) речь-скороговорка
 - б) непонимание ряда слов, терминов
 - в) чёткая речь коммуникатора
 - г) недоверие к коммуникатору
19. Какие из приведенных позиций повышают уровень доверительности в общении?
- а) открытая демонстрация своих намерений
 - б) доброжелательность отношений
 - в) использование мало понятных терминов
 - г) умение убедительно излагать свои мысли
20. Каких правил необходимо придерживаться для достижения эффективности в процессе аргументации?
- а) оперирование при аргументации простыми, ясными, точными и убедительными понятиями
 - б) способы аргументации стоит выбирать с учётом особенностей характера и подготовленности собеседника
 - в) аргументация должна быть корректной по отношению к собеседнику
 - г) использовать выражения и формулировки, затрудняющие восприятие сказанного

Рекомендуемая литература

1. Введенская Л.А., Павлова Л.Г. Деловая риторика. – Ростов н/Д, МарТ, 2002.
2. Соколов А. В. Общая теория социальной коммуникации: Учебное пособие. СПб.: Изд-во Михайлова В.А., 2002 г. [Электронный ресурс]: – Режим доступа: <http://uchebnik.biz/book/118-obshhaya-teoriya-socialnoj-kommunikacii/1-soderzhanie.html> (дата обращения: 11.10.2022)
3. Яковлев И. П. Ключи к общению. Основы теории коммуникаций. – СПб.: «Авалон», «Азбука-классика», 2006.
4. Шарков Ф.И. Коммуникология: основы теории коммуникации: Учебник. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2010.
5. Деловые коммуникации: учебник для бакалавров / под ред. В.П. Ратникова. – М.: Юрайт, 2014.
6. Жернакова М.Б., Румянцева И. А. Деловые коммуникации: теория и практика. Учебник для бакалавров – М.: Юрайт, 2014.
7. Зарецкая Е.К. Деловое общение. Учебник. В 2-х т., Т.1. – М.: ДЕЛО, 2002.
8. Зельдович Б.З. Деловое общение. – М.: Альфа-Пресс. 2007.
9. Ключев Е.В. Речевая коммуникация. – М.: Рипол классик, 2002.
10. Руденко А.М. Деловые коммуникации: учебник. – Ростов-на-Дону. Феникс, 2013.
11. Психология и этика делового общения. Учебник для бакалавров / под ред. В.Н. Лавриненко и Л.И. Чернышовой. 7-е изд. – М.: ЮРАЙТ, 2015.
12. Спивак В.А. Деловые коммуникации. Теория и практика: учебник для бакалавров – М.: Издательство Юрайт, 2014.
13. Психология в профессиональной деятельности: Курс лекций / Л.В. Смольникова – 2016. 203 с. [Электронный ресурс]: – Режим доступа: <https://edu.tusur.ru/publications/6419> (дата обращения: 11.10.2022)
14. Этика и профессиональный этикет: Учебное пособие / Т.И. Суслова – 2018. 85 с. [Электронный ресурс]: – Режим доступа: <https://edu.tusur.ru/publications/7188> (дата обращения: 11.10.2022)
15. Гавра Д.П. Основы теории коммуникации. Учебное пособие. Стандарт третьего поколения. – СПб. : Питер, 2011.
16. Коноваленко М.Ю., Коноваленко В.А. Деловые коммуникации: учебник для бакалавров. – М.: Юрайт, 2013.
17. Основы теории коммуникации: учебник / под ред. проф. М.А. Василика. – М.: Гардарика, 2005.
18. Яковлев И.П. Ключи к общению. Основы теории коммуникаций. – СПб.: «Авалон», «Азбука-классика», 2006.