
МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего профессионального образования
«ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ СИСТЕМ УПРАВЛЕНИЯ
И РАДИОЭЛЕКТРОНИКИ» (ТУСУР)

Кафедра экономики

Е.А. Емельянова

Деловые коммуникации

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ
К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ И САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЕ
ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

«Деловые коммуникации»

для студентов направления подготовки: 080200.62 - Менеджмент
профиль: 080200.62 - Управление проектом

ТОМСК 2012

Содержание

1 Введение.....	3
2. Практические занятия.....	4
2.1. Наименование тем, их содержание	4
2.1.1. Деловые коммуникации – 2 часа.....	4
2.1.2. Теории коммуникаций. Классификация и модели коммуникаций – 2 часа.....	5
2.1.3. Коммуникационный процесс –4 часа.....	7
2.1.4 Управление организационными коммуникациями - 2 часа.....	8
2.1.5. Этика деловых коммуникаций - 4 часа.....	9
2.1.6. Письменные деловые коммуникации – 2 часа.....	10
2.1.7. Устные деловые коммуникации – 4 часа.....	11
2.1.8. Совещание как форма деловой коммуникации и принятия коллективного решения – 4 часа	12
2.1.9 Деловые переговоры – 4 часа.....	13
2.1.10. Публичное выступление как форма деловой коммуникации – 4 часа	14
2.1.11. Информационные технологии и деловые коммуникации – 4 часа.....	15
3. Самостоятельная работа - 54 часа	16
3.1 Вопросы к темам, предназначенным для самостоятельного изучения.	16
3.2 Тематики индивидуальных заданий.....	17
3.3 Список литературы для самостоятельного изучения.	17

1 Введение

«Деловые коммуникации» – новая дисциплина, изучение которой в высших учебных заведениях представляется в настоящее время достаточно актуальным.

Современный специалист – это высококвалифицированный профессионал, сочетающий эрудицию со знанием конкретной деятельности, умеющий наладить взаимопонимание и взаимодействие с общественностью, конкретной социальной группой, отдельными людьми, т.е. обладающий высокой культурой коммуникативной деятельности. Именно поэтому одной из актуальных задач современной высшей школы становится введение в образовательный стандарт комплекса дисциплин коммуникативного цикла, в первую очередь – основ теории коммуникации.

Коммуникация – универсальное явление, содержание и формы которого изучаются специалистами социально-гуманитарных, естественно-научных и технических дисциплин. В рамках данного учебного курса обобщены достигнутые результаты научных исследований в области коммуникации.

Цель данного курса состоит в обучении студентов основным теоретическим аспектам современных концепций психолого-социальных основ успешных деловых коммуникаций, сформировать практические знания и навыки оценки и анализа коммуникативных стратегий партнеров по переговорам, а также навыки формирования собственной уникальной стратегии самопрезентации и делового общения по телефону.

Задачи курса состоят: в приобретение теоретических знаний о психологических и этических личностных качествах людей, о нравственных требованиях к взаимоотношениям деловых людей, о современных технологических, этических и психологических требованиях к основным формам делового общения; обучение моральным принципам, нормам и правилам этикета; овладение навыками применения различных правил и приемов эффективного общения; овладение методами и программными средствами обработки деловой информации; формирование способностей взаимодействия со службами информационных технологий и эффективного использования корпоративных информационных систем.

Кроме того процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

– способностью осуществлять деловое общение: публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловую переписку, электронные коммуникации **(ОК-19)**;

– владеть методами и программными средствами обработки деловой информации, способностью взаимодействовать со службами информационных технологий и эффективно использовать корпоративные информационные системы **(ПК-34)**;

Данное пособие содержит перечень тем дисциплины, вопросы к практическим занятиям, вопросы для более глубокого усвоения основных положений курса, перечень литературы к темам, экзаменационные вопросы

для студентов направления подготовки: 080200.62 – Менеджмент, профиль: 080200.62 -Управление проектом. Пособие предназначено для организации самостоятельной работы студентов, подготовке к практическим занятиям и зачету.

2.Практические занятия

2.1. Наименование тем, их содержание

№ п/п	№ раздела дисциплины из табл. 5.1	Тематика практических занятий (семинаров)	Трудо-емкость (час.)	Компетенции ОК, ПК
1	1	Деловые коммуникации	2	ОК-19
2	2	Теории коммуникаций. Классификация и модели коммуникаций	2	ОК-19
3	3	Коммуникационный процесс	4	ОК-19
4	4	Управление организационными коммуникациями	2	ОК-19, ПК-34
5	5	Этика деловых коммуникаций	2	ОК-19
6	6	Письменные деловые коммуникации	4	ОК-19, ПК-34
7	7	Устные деловые коммуникации	4	ОК-19
8	8	Совещание как форма деловой коммуникации и принятия коллективного решения	4	ОК-19
9	9	Деловые переговоры	4	ОК-19
10	10	Публичное выступление как форма деловой коммуникации	4	ОК-19, ПК-34
11	11	Информационные технологии и деловые коммуникации	4	ПК-34

2.1.1. Деловые коммуникации – 2 часа

План занятия

1. Коммуникации в бизнесе.
2. Структура процесса общения.
3. Ключевые коммуникативные умения.

Коммуникативная компетентность, и ее значение в ежедневной работе руководителя (постановка задач и мотивация, проведение совещаний, управление конфликтными ситуациями, представление интересов подразделения на «внутреннем рынке» компании). Слагаемые психологической культуры и коммуникативной компетентности руководителя. Личный авторитет, психологическая атмосфера и отношения внутри подразделения как индикаторы коммуникативной компетентности и личностной зрелости руководителя.

Восприятие, обмен информацией и взаимодействие, как ключевые составляющие общения. «Языки» общения – вербальный, невербальный и

паравербальный – и их использование в деловых коммуникациях. Как использовать разные языки общения для понимания других людей и для формирования благоприятного впечатления.

Роль продуктивных вопросов в деловом общении. Умение эффективно собирать информацию. Вопросы как средство управления ситуацией, как способ выразить своё несогласие, заинтересованность. Правила передачи информации без потерь и искажений.

Литература к теме

1. Кривокора Е.И. Деловые коммуникации: учебное пособие для студентов высших учебных заведений. - Москва: ИНФРА-М, 2010.

2. Асадов А.Н. Культура делового общения : учеб. пособие - М-во образования и науки Рос. Федерации, С.-Петербург. гос. ун-т экономики и финансов, Каф. социологии и упр. персоналом. - СПб.: Изд-во СПбГУЭФ, 2010.

3. Горулёв Д.А., Сафонова О.М. Психология и педагогика. Тьютинг профессионального и личностного роста. – СПб.: Инфо-Да, 2010.

Вопросы и задания

1. Что такое коммуникация?
2. Какова роль коммуникации в процессе профессиональной деятельности?
3. Что такое коммуникативная компетентность руководителя?
4. Приведите примеры коммуникации?
5. Что представляет собой процесс общения?

2.1.2. Теории коммуникаций. Классификация и модели коммуникаций – 2 часа

План занятия

1. Бизнес-тренинг «Активное слушание»
2. Рефлексия

Инструкция:

Участники сидят по кругу.

«Сейчас мы будем выполнять упражнение, в ходе которого нам понадобятся правила хорошего слушания. Запишите их, пожалуйста (можно раздать участникам группы карточки с напечатанными правилами)».

«Упражнение мы будем выполнять в парах. Выберите себе в пару того из членов нашей группы, кого вы пока узнали меньше других, но хотели бы узнать поближе».

Тренер ждет, пока все участники сядут парами.

«Распределите между собой роли: один из вас будет «говорящим», а другой — «слушающим».

Задание будет состоять из нескольких шагов (этапов). Каждый шаг (этап) рассчитан на определенное время, но вам не надо следить за временем. Я буду говорить, что надо делать и когда надо завершить выполнение задания. Сначала правилами хорошего слушания руководствуется «слушающий». «Говорящий» может пока отложить их в сторону.

Итак, «говорящий» в течение 5 минут рассказывает «слушающему» о своих трудностях, проблемах в общении. Особое внимание при этом он обращает на те свои качества, которые порождают эти трудности. «Слушающий» соблюдает правила хорошего слушания и тем самым помогает «говорящему» рассказывать о себе».

Через 5 минут тренер останавливает беседу.

«Сейчас у «говорящего» будет 1 минута, в течение которой ему надо будет сказать «слушающему», что в поведении последнего помогало ему открыто высказываться, рассказывать о себе, а что затрудняло этот рассказ. Отнеситесь, пожалуйста, к этому заданию очень серьезно, потому что именно от вас ваш собеседник может узнать, что в его поведении побуждает других людей высказываться открыто, говорить о себе, а что затрудняет такой рассказ, а знать это каждому очень важно».

После того как 1 минута прошла, тренер дает следующее задание:

«Теперь «говорящий» в течение пяти минут будет рассказывать «слушающему» о своих сильных сторонах в общении, о том, что ему помогает устанавливать контакты, строить взаимоотношения с людьми. «Слушающий», не забывая соблюдать правила хорошего слушания, должен учесть всю ту информацию, которую он получил от «говорящего» в течение предыдущей минуты».

Через 5 минут тренер останавливает беседу и предлагает перейти к следующему шагу.

«Слушающий» за пять минут должен повторить «говорящему», что он понял из двух его рассказов о себе, т.е. о трудностях и проблемах в общении и его сильных сторонах в общении. На протяжении этих 5 минут «говорящий» все время молчит и только движением головы показывает, согласен он или нет с тем, что говорит «слушающий». Если он делает отрицательное движение головой в знак того, что его неправильно поняли, то «слушающий» должен поправляться до тех пор, пока не получит подтверждения правильности своих слов. После того как «слушающий» скажет все, что он запомнил из двух рассказов «говорящего», последний может сказать, что было пропущено или искажено».

Во второй части упражнения участники пары меняются ролями: тот, кто был «слушающим», становится «говорящим» и наоборот. Все четыре шага упражнения повторяются, при этом тренер каждый раз сам дает задание на следующий шаг.

В ходе обсуждения упражнения можно задать группе такие вопросы:

«Как вам удавалось выполнять предложенные правила, какие правила было легче выполнять, какие сложнее?»

«О чем вам было легче говорить – о своих трудностях и проблемах в общении или о сильных сторонах?»

«Какое впечатление произвела на вас та часть упражнения, когда вы были «говорящим», какое влияние на вас оказывали различные действия «слушающего», как они вами воспринимались?» и т.д.

По завершению упражнения проводится рефлексия

Литература к теме

1. Кривокора Е.И. Деловые коммуникации: учебное пособие для студентов высших учебных заведений. - Москва: ИНФРА-М, 2010.
2. Асадов А.Н. Культура делового общения : учеб. пособие - М-во образования и науки Рос. Федерации, С.-Петерб. гос. ун-т экономики и финансов, Каф. социологии и упр. персоналом. - СПб.: Изд-во СПбГУЭФ, 2010.

2.1.3. Коммуникационный процесс –4 часа

План занятия

1. Общая характеристика основных механизмов воздействия в процессе деловой коммуникации
2. Влияние
3. Обратная связь в межличностном общении
4. Трудности межличностного общения.

Структур процессу убеждения по Г. Лассуэлу. Заражение. Эффект подражания. Похвала. Техника комплимента. Содержание комплимента. Критика. Тактика и техника убеждения. Механизмы сопротивляемости убеждающему. Манипуляции.

Феномен личностного влияния. Личное влияние и власть. Лидерство и его разновидности. Типы личного влияния.

Конструктивная обратная связь. Деструктивная обратная связь. Коммуникативная техника «Я-высказывания»

Нарушения, трудности и барьеры деловой коммуникации. Коммуникативные техники и особенности, помогающие понять собеседника

Литература к теме

1. Кривокора Е.И. Деловые коммуникации: учебное пособие для студентов высших учебных заведений. - Москва: ИНФРА-М, 2010.
2. Коттер Джон П. Лидерство Мацуситы: [уроки выдающегося предпринимателя XX века : перевод с английского] - Москва: Бизнеском, 2009
3. Страхова О.А. Организационное поведение: лидерство и личная эффективность руководителя: учебное пособие. - СПб.: Изд-во Санкт-Петербургского государственного университета экономики и финансов, 2009.

Вопросы и задания

1. Назовите 5 элементов процесса убеждающего воздействия
2. Сделайте комплимент вашему коллеге с помощью приема позитива третьей стороны, передаче адресату похвалы третьих лиц.
3. Покритикуйте вашего коллегу за неподготовку к занятию/неуспеваемость в учебе.
4. Перечислите варианты тактики при общении с манипулянтом.
5. Перечислите основные варианты тактики влияния и стратегий воздействия на других.
6. Кто такой лидер?
7. Что такое «фрустрационный тип влияния»?

8. В чем состоит суть коммуникативной техники «Я-высказывания»
9. Перечислите коммуникативные техники и особенности, помогающие вам понять собеседника.

2.1.4 Управление организационными коммуникациями - 2 часа

План занятия

1. Типы организационных коммуникаций
2. Современные стандарты/практики управления организационными коммуникациями
3. PR-технологии во внутренних коммуникациях
4. Эффективные коммуникации в бизнесе

Типы организационных коммуникаций: вертикальная (нисходящая и восходящая), горизонтальная, внутренние и внешние их характеристика. Сравнительная характеристика разных видов организационных коммуникаций. Выбор канала информации в зависимости от ситуации. Управленческие действия/виды коммуникации на различных этапах организационного функционирования (прием на работу, введение в должность, на корпоративных мероприятиях, во время обучения и оценки т.д.)

Слухи. Причины возникновения слухов. Типы слухов. Роль слухов в организации. формирование коллективного общественного мнения. Организация корпоративных мероприятий. Формирование репутации руководителя/лидера среди сотрудников.

Принципы повышения эффективности организационных коммуникаций. Исследование и управление организационными коммуникациями. (отправная точка: миссия, философия, ценности). Стратегические цели и планы как реализация миссии. Имидж и репутация организации. Система информирования персонала. Способы совершенствования информационного обмена в организациях. Организационные коммуникационные барьеры и способы их преодоления. Регулирование информационных потоков. Системы обратной связи.

Литература к теме

1. Кривокора Е.И. Деловые коммуникации: учебное пособие для студентов высших учебных заведений. - Москва: ИНФРА-М, 2010.
2. Спивак В.А. Организационное поведение. – М.: Юрайт, 2011.
3. Шейн Э.Г. Процесс консалтинга Построение взаимовыгодных отношений «клиент-консультант». – СПб.: Питер, 2008.

Вопросы и задания

1. Поясните как и в каких ситуациях следующие техники организационных коммуникаций помогут достичь желаемого результата:
 - Командные коммуникации. Цель - общие/единые правила, интерес и результат
 - Коммуникации /сотрудник-сотрудник/, /сотрудник-руководитель/, /руководитель-руководитель/
 - Порядок информационного обмена между подразделениями

- Механизм оповещения (корпоративны СМИ и интранет)
 - Механизм регулярного обмена идеями сотрудников
 - Техники: мы пишем/переписываемся
 - Техники: мы говорим/выступаем
2. Как можно сформировать репутацию руководителя/лидера среди сотрудников?
3. Перечислите основные этапы организационного функционирования и соответствующие им коммуникации.

2.1.5. Этика деловых коммуникаций - 4 часа

План занятия

1. Этика и этикет руководителя.
2. Деловой этикет и внешность руководителя
3. Невербальное поведение руководителя: этикетный аспект
4. Этика вербальных коммуникаций
5. Условности делового этикета

Деловой этикет руководителя как инструмент влияния на подчиненных. Парадоксы делового этикета в процессе руководства. Деловой этикет в эффективном деловом общении руководителя. Деловой этикет как экономическая категория. Смысл и правила делового этикета в работе руководителя. Принципы эффективных коммуникаций в деловом общении с подчиненными. Использование делового этикета в процессе руководства.

Оформление внешности руководителя: этикетный аспект. Оформление внешности руководителя как система знаков. Что в одежде руководителя наиболее информативно. Закономерности делового стиля. Ошибки руководителей-мужчин и руководителей-женщин в оформлении внешности. Требования делового этикета к оформлению внешности руководителя.

О чем говорят невербальные сигналы. «Приличное» поведение и хорошие деловые манеры руководителя. Мимика как важнейший передатчик информации. Жесты и позы, соответствующие деловому этикету.

Пространство общения, зоны и дистанции. Управление отношениями с подчиненными на основе делового этикета. Факторы успеха деловой беседы с подчиненными. Речевой этикет руководителя. Этикетные формулировки отказа. Правила конструктивной критики. Психологически грамотные комплименты. Профилактика и управление конфликтами с помощью делового этикета.

Деловые ситуации, когда этикет не работает. Этикет приветствий и представлений в деловой сфере. Визитные карточки как атрибут деловой коммуникации. Подарки в деловой жизни. Этикет деловой беседы по телефону. Служебный роман. Дружба на работе. Специфика делового общения за деловой едой. Деловой этикет в публичном выступлении. Этикетное поведение на совещании.

Литература к теме

Донской В.Ф. Деловой этикет для менеджеров: учебное пособие. - Иркутск : Изд-во Иркутского государственного университета, 2008.

Вопросы для обсуждения:

1. Будущий начальник говорит: «Слушаю вас» - при этом пишет (или читает). Начнете ли вы говорить?
2. Какой рукой нужно вручать визитную карточку?
3. Во время деловой беседы принесли чай или кофе. Вы уронили чайную ложку на пол. Вы поднимете ее?
4. Женщина проходит мимо группы знакомых мужчин. Кто здоровается первым?
5. Кто должен первым приветствовать партнера при встрече: начальник (мужчина) или его подчиненная?
6. Является ли обязательным рукопожатие при встрече знакомых мужчин?
7. Влияет ли одежда на деловой успех?
8. Что можно положить в наружный карман пиджака: ручку, карандаш, расческу?
9. Повышает или понижает престиж делового человека перстень на его руке?
10. Какой силуэт мужской одежды престижен: расширяющийся книзу или кверху?
11. Облегчает ли запоминание информации использование шуток при коммуникации с малознакомым собеседником?
12. Какая женская одежда наиболее подходит для работы в офисе (платье, костюм, блузка с юбкой, брюки)
13. С какого расстояния должна быть заметна косметика на лице деловой женщины? (среднее, близкое, дальнее)
14. Какие цвета наиболее приемлемы в костюме мужчины для делового приема?
15. Что означает следующий жест партнера по общению: хозяин кабинета во время разговора начинает собирать бумаги на столе?

2.1.6. Письменные деловые коммуникации – 2 часа

План занятия

1. Письмо как средство коммуникации и формирования профессионального имиджа.
2. Служебный документооборот.
3. Написание деловых писем.

Внутренние и внешние письменные коммуникации. Письменная деловая коммуникация и ее роль в управленческих, коммуникативных, информационных процессах предприятия. Деловое письмо как эффективный инструмент организации и поддержания деловых контактов. Основные проблемы письменной коммуникации.

Предмет и цели переписки. Виды деловой переписки. Классификация писем. Методические рекомендации по оформлению делового письма в соответствии с нормативно-методической базой делопроизводства. Бланк письма, реквизиты письма, юридическая сила письма, автор, адресат,

содержание письма. Структура и содержание деловых писем. Использование стандартных формул (клише) для внутренней и внешней переписки. Внутренняя переписка: докладные, служебные, объяснительные записки и т.д.; характеристика, особенности текста. Внешняя переписка: разновидности писем, характеристика, особенности текста, использование стандартных языковых формул (клише).

Текст письма. Особенности композиции делового письма. Типы деловых писем. Особенности каждого типа. Логическая культура речи: определенность, четкость, ясность, обоснованность изложения. Требования к языку и стилю делового письма. Понятие «стилистика письма». Создание официального стиля. Клишированные выражения и тексты по типу и цели письма. Употребление специальной лексики, сокращенных слов.

Функции и роль ключевых слов в письме. Языковые излишества. Постскрипtum. Этикет делового письма. Основные правила этикета деловых документов. Формулы вежливости.

Виды обращений, заключительные слова. Учет официального статуса, специфики бизнеса адресата при составлении текста (VIP статус, постоянный партнер, хороший знакомый, клиент и т.д.). «Проблемные» письма: неоднократные напоминания, отказы, информация о повышении цен и т.д.

Литература к теме

1. Кривокопа Е.И. Деловые коммуникации: учебное пособие для студентов высших учебных заведений. - Москва: ИНФРА-М, 2010.

2. Асадов А.Н. Культура делового общения : учеб. пособие - М-во образования и науки Рос. Федерации, С.-Петербург. гос. ун-т экономики и финансов, Каф. социологии и упр. персоналом. - СПб.: Изд-во СПбГУЭФ, 2010.

Вопросы и задания

1. Подготовьте варианты деловых писем для внешней и внутренней переписки для следующих адресатов: постоянный партнер, хороший знакомый, клиент с VIP статусом

2. Каким образом деловое письмо помогает в организации и поддержании деловых контактов?

3. Как избежать небрежности и формальности при письменных деловых коммуникациях?

4. Перечислите основные типы деловых писем и охарактеризуйте каждый из них.

2.1.7. Устные деловые коммуникации – 4 часа

План занятия

1. Определение цели и предпочтений в поиске работы.

2. Подготовка к собеседованию

3. Процесс собеседования

Оценка и осознание своих сильных сторон и преимуществ. Ожидания от новой работы. Планирование работы по поиску работы. Телефонные переговоры с работодателем. Подготовка к собеседованию. Психологический

и эмоциональный настрой. Подготовка объяснений на наиболее часто встречающиеся вопросы.

Собеседование с рекрутером в рекрутинговом или кадровом агентстве. Собеседование с менеджером по персоналу в компании работодателя. Собеседование с руководителем. Виды собеседований и поведение при использовании каждого вида интервью. Как себя презентовать. Установление контакта. Управление впечатлением. Что Вас выдает при прохождении собеседования, что выдает интервьюера. Как справиться со стрессом во время собеседования. Ошибки в ответах на вопросы. Как ответить на некорректные вопросы. Какие вопросы стоит задать на собеседовании. Как завершить собеседование. Как получить обратную связь от интервьюера.

Литература к теме

1. Кривокора Е.И. Деловые коммуникации: учебное пособие для студентов высших учебных заведений. - Москва: ИНФРА-М, 2010.

2. Шейн Э.Г. Процесс консалтинга Построение взаимовыгодных отношений «клиент-консультант». – СПб.: Питер, 2008.

Вопросы и задания

1. Составьте резюме на должности, которые бы вы хотели занимать
2. Запишитесь на собеседование с работодателем, который может в Томске предоставить Вам место практики. Сообщите результаты.
3. С какими трудностями столкнулись при общении с работодателем.
4. Пройдите собеседование с преподавателем с целью получение оценки за контрольную точку.

2.1.8. Совещание как форма деловой коммуникации и принятия коллективного решения – 4 часа

План занятия

1. Совещание как вид деловой коммуникации в управленческой деятельности
2. Общая схема подготовки совещания
3. Организация и планирование совещания
4. Динамика совещания
5. Участие в работе совещания
6. Организация и контроль исполнения решений, принятых на совещании

Философия эффективного совещания. Определение необходимости и цели совещания. Выбор вида и формы проведения совещания. Планирование состава и ролей участников.

Постановка задачи. Предварительная оценка совещания. Заинтересованные лица. Составление детального плана работы.

Разработка повестки дня. Выбор времени, места, продолжительности совещания. Составление списка участников. Распределение ролей. Оповещение. В каком случае совещание необходимо отменить.

7 этапов проведения совещания. Методы обсуждения на совещании, мозговой штурм. Методы установления согласия. Методы выработки

решений. Наглядные визуальные материалы как способ оптимизации эффективности совещаний. Взаимодействие со сложными участниками. Предотвращение и разрешение конфликтов

Подготовка собственного выступления. Мастерство публичного выступления. Техника конструктивного отстаивания интересов своего подразделения или своей позиции

Процедуры завершения совещания. Информирование о принятых решениях. Анализ проведенного собрания. Контроль за выполнением решения

Литература к теме

1. Кривокора Е.И. Деловые коммуникации: учебное пособие для студентов высших учебных заведений. - Москва: ИНФРА-М, 2010.

2. Страхова О.А. Организационное поведение: лидерство и личная эффективность руководителя: учебное пособие. - СПб.: Изд-во Санкт-Петербургского государственного университета экономики и финансов, 2009.

Вопросы и задания

1. Необходимо подготовить совещание по тематике «Анализ текущей успеваемости студентов и методы ее улучшения». Выбрать ведущего совещания, секретаря, составить повестку, определить докладчиков, подготовить помещение, подготовить наглядные визуальные материалы, пояснить методы контроля за выполнением решений, принятым на совещании.

2.1.9 Деловые переговоры – 4 часа

План занятия

1. Подготовка к переговорам.
2. Стратегии переговоров
3. Ведение переговоров. Управление процессом переговоров.
4. Техника и методы переговоров: инструментарий профессионала.

Информационная подготовка: информация о собственных целях, планах и условиях, определяющих решение задачи; максимально доступная информация о партнере; информация о внешней среде. Психологическая подготовка (личная подготовка и создание определенного климата переговоров). Тактическая подготовка: разработка тактических приемов, применение которых позволяет добиваться поставленной цели с минимальными потерями. Организация переговоров.

Основные стратегии переговоров. Стили переговоров. Стратегия переговоров применительно к конкретной ситуации. Собственная позиция. Методика ведения переговоров и аргументацию.

Этапы переговоров. Как определить исходные позиции сторон в начале переговоров. Выявление подлинных интересов партнера, поиск области соприкосновения с Вашими интересами. Определение и использование психологических особенностей собеседника. Пространство выбора в процессе переговоров. Соппротивление участников переговоров. Завершение переговоров и фиксация договоренности.

"Язык тела". Убеждение собеседника: приемы аргументации и контраргументации.

Психология переговоров. Искусство переговоров. Как явно или скрыто овладеть инициативой в диалоге. Коллективные переговоры

Вопросы и задания

1. Как выбрать наиболее эффективную стратегию переговоров применительно к конкретной ситуации.
2. Как усилить собственную позицию в процессе переговоров.
3. Как выбрать на основании избранной стратегии методiku ведения переговоров и аргументацию.
4. Как определить исходные позиции сторон в начале переговоров.
5. Как узнать, что стоит за позицией партнера: выявление подлинных интересов партнера, поиск области соприкосновения с Вашими интересами.
6. Как определить и использовать психологические особенности собеседника.
7. Как увеличить пространство выбора в процессе переговоров.
8. Как преодолевать сопротивление участников переговоров.
9. Как своевременно завершить переговоры и зафиксировать договоренности.
10. Как понимать "язык тела" и использовать эту информацию.
11. Как убедить собеседника: приемы аргументации и контраргументации.
12. Как узнать то, о чем собеседник не хотел говорить. Психология переговоров
13. Как явно или скрыто овладеть инициативой в диалоге.

Литература к теме:

1. Кривокора Е.И. Деловые коммуникации: учебное пособие для студентов высших учебных заведений. - Москва: ИНФРА-М, 2010.
2. Страхова О.А. Организационное поведение: лидерство и личная эффективность руководителя: учебное пособие. - СПб.: Изд-во Санкт-Петербургского государственного университета экономики и финансов, 2009.

2.1.10. Публичное выступление как форма деловой коммуникации – 4 часа

План занятия

1. Самопрезентация
2. Начало публичного выступления. Как понять, почувствовать и завоевать зрительскую аудиторию в публичном выступлении.
3. Подготовка публичного выступления и его суть, как основа успеха.
4. Завершение публичного выступления – призыв к действию.
5. Ответы на вопросы в ходе публичного выступления.
6. Уверенность в себе при публичном выступлении. Психологические приемы регуляции эмоционального состояния при публичных выступлениях.

Психология успеха самопрезентации – что, когда, кому можно рассказать о себе. Трехдиагональная самопрезентация, как усиление позиции

докладчика. Структура самопрезентации - основные блоки. Семейная легенда. Практические упражнения по самопрезентации.

Виды и потребности аудитории. Начало выступления. Внешний вид, поза, мимика и выражение лица, голос, первое слово, жесты. Методы психологической настройки на аудиторию. Пассивная, агрессивная, наивная, заинтересованная реакция аудитории.

Структура выступления и доклад. Выделение главных тем. «Свои люди» в аудитории. Подготовка вопросов по теме выступления. Формирование пространства для публичного выступления (свет, звук, пространство аудитории, расстановка мебели). Подготовка демонстрационных и раздаточных материалов.

Задачи, которым служит завершающая часть публичного выступления. О чем нужно и о чем не нужно говорить при завершении выступления. Как сделать так, чтобы аудитория осталась довольной Вашим выступлением.

Типы вопросов, задаваемых докладчику (уточняющий вопрос, вопрос-провокация, вопрос-поддержка). Способы аргументации: правильная и неправильная аргументация. Методы аргументации в разных аудиториях. На какие вопросы отвечать не нужно. Как подготовить правильный ответ на любой вопрос.

Литература к теме

1. Кривокора Е.И. Деловые коммуникации: учебное пособие для студентов высших учебных заведений. - Москва: ИНФРА-М, 2010.

2. Страхова О.А. Организационное поведение: лидерство и личная эффективность руководителя: учебное пособие. - СПб.: Изд-во Санкт-Петербургского государственного университета экономики и финансов, 2009.

Вопросы и задания

1. Как поставить перед собой цель и следовать ей во время публичного выступления

2. Какой варианты наиболее оптимален для вашей самопрезентации

3. Подготовьте самопрезентацию.

2.1.11. Информационные технологии и деловые коммуникации – 4 часа

План занятия

1. Информационные технологии в планировании коммуникации

2. Информационные технологии при проведение коммуникации

3. Организационный контроль и информационные технологии

4. Создание среды накопления информации, организация совместной работы групповая работа

Интернет-сервисы Live@edu, организация совместной работы на базе Microsoft Office SharePoint Server 2007. Библиотеки документов SharePoint, оповещения RSS, электронная почта Live, Office Live Workspace, Live Spaces. Технология wiki, открытые интернет-сервисы

Работа с контентом в Microsoft Office Word 2007, PowerPoint 2007, Visio 2007

Электронная почта Microsoft Office Outlook, управление задачами, календари Exchange Server, планирование в SharePoint

Блоги, форумы, wiki-библиотеки, бригадные узлы, календари SharePoint

Литература к теме

1. Кривокора Е.И. Деловые коммуникации: учебное пособие для студентов высших учебных заведений. - Москва: ИНФРА-М, 2010.

Вопросы и задания

1. Назовите базовые элементы построения ИТ-инфраструктуры компании

2. Каким образом возможна коммуникация с помощью ИТ (электронная почта, IP-телефония, мессенджеры). Ответ поясните примерами;

3. Каким образом можно продвигать продукцию с помощью ИТ

3. Самостоятельная работа - 54 часа

№ п/п	№ раздела дисциплины из табл. 5.1	Вид самостоятельной работы	Трудо-емкость (час.)	Компетенции ОК, ПК	Контроль выполнения работы
1	1-11	Самостоятельное рассмотрение теоретических вопросов и подготовка к практическим занятиям	22	ОК-19	отчет по практическому занятию
2	6	Подготовка резюме, заявления, анкеты, отчета на основе конкретных ситуаций	6	ОК-19	подготовленное резюме, анкета, отчет
3	6,11	Ведение деловой переписки по электронной почте с преподавателем	4	ОК-19	электронные письма
4	1-11	Подготовка к выполнению индивидуальных заданий.	4	ОК-19, ПК-34	отчеты по индивидуальным заданиям
5	5,7,8,9,10	Подготовка презентаций и публичных выступлений	6	ОК-19, ПК-34	публичное выступление/ презентация
6	8	Подготовка к проведению совещания	2	ОК-19	документация по результатам совещания
7	7,3,9	Подготовка к проведению деловых переговоров по заданной тематике	4	ОК-19, ПК-34	домашнее задание
8	11,6	Деловые коммуникации в блогах	6	ОК-19, ПК-34	записи в личном блоге

3.1 Вопросы к темам, предназначенным для самостоятельного изучения.

1. Общение и коммуникация. Общение, его виды.

2. Коммуникация в профессиональной деятельности .

3. Кризисные коммуникации в профессиональной деятельности.

Особенности кризисных коммуникаций.

4. Механизмы коммуникативного воздействия в условиях кризисных ситуаций.
5. Коммуникативные механизмы воздействия.
6. Процесс коммуникации как система с обратной связью и шумом.
7. Препятствия и барьеры коммуникации.
8. Коммуникации и их значение в процессе деятельности организации.
9. Процесс управления организационными коммуникациями.
10. Коммуникационные сети, их виды.
11. Критика и комплимент.
12. Принципы и правила международного делового этикета.
13. Электронная коммерция и деловые коммуникации.
14. Специфика деловой коммуникации в сетевых сообществах.
15. Специфика электронных переговоров.
16. Деловые коммуникации в агентных и человеко-агентных системах.
17. Особенности деловой коммуникации в сетях мобильной связи.
18. Особенности консультирования в Интернете.
19. Деловые коммуникации в блогах.
20. Некоторые технологии web 2.0 в работе в деловом общении.

3.2 Тематики индивидуальных заданий

1. Виды деловых бесед и особенности их организации и поведения
2. Технологии web 2.0 в работе в деловом общении
3. Коммуникативная культура
4. Исторические вехи возникновения и развития коммуникации
5. Структурные модели коммуникации
6. Вербальные и невербальные коммуникации
7. Эмотивная, конативная, референтивная, поэтическая, фатическая, метаязыковая функции коммуникации
8. Коммуникатор и социологические способы его изучения
9. Связи с общественностью (PR) как коммуникация
10. Модель коммуникации “ИСКП”(SMCR)

3.3 Список литературы для самостоятельного изучения.

1. Кривокопа Е.И. Деловые коммуникации: учебное пособие для студентов высших учебных заведений. - Москва: ИНФРА-М, 2010.
2. Асадов А.Н. Культура делового общения : учеб. пособие - М-во образования и науки Рос. Федерации, С.-Петербург. гос. ун-т экономики и финансов, Каф. социологии и упр. персоналом. - СПб.: Изд-во СПбГУЭФ, 2010.
3. Бланшар Кен. Лидерство: к вершинам успеха. – СПб.: Питер, 2008.
4. Горюлев Д.А., Сафонова О.М. Психология и педагогика. Тьютинг профессионального и личностного роста. – СПб.: Инфо-Да, 2010.
5. Донской В.Ф. Деловой этикет для менеджеров: учебное пособие. - Иркутск : Изд-во Иркутского государственного университета, 2008.

6. Коттер Джон П. Лидерство Мацуситы: [уроки выдающегося предпринимателя XX века : перевод с английского] - Москва: Бизнеском, 2009.
7. Спивак В.А. Командообразование: система ключевых компетенций современного менеджера//Управление развитием персонала.- 2008.- №3 (15).
8. Спивак В.А. Организационное поведение. – М.: Юрайт, 2011.
9. Страхова О.А. Организационное поведение: лидерство и личная эффективность руководителя: учебное пособие. - СПб.: Изд-во Санкт-Петербургского государственного университета экономики и финансов, 2009.
10. Чапмен М. Эмоциональный интеллект. – М.: Издательство Гиппо, 2010.
11. Шейн Э.Г. Процесс консалтинга Построение взаимовыгодных отношений «клиент-консультант». – СПб.: Питер, 2008.