

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение
высшего профессионального образования
«Томский государственный университет систем управления и
радиоэлектроники»

Кафедра экономики

Деловые коммуникации

Методические указания к практическим занятиям и
самостоятельной работе для студентов ТУСУР всех форм обучения

Кондратьева Анастасия Александровна

Деловые коммуникации: методические указания к практическим занятиям и самостоятельной работе для студентов ТУСУР всех форм обучения/А.А. Кондратьева; Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования Томский государственный университет систем управления и радиоэлектроники, Кафедра экономики. - Томск: ТУСУР, 2018. - 19 с.

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение
высшего профессионального образования
«Томский государственный университет систем управления и
радиоэлектроники»

Кафедра Экономики

УТВЕРЖДАЮ

И.О. зав. кафедрой экономики

_____ В.Ю. Цибульникова

«___» _____ 2018 г.

Деловые коммуникации

Методические указания к практическим занятиям и
самостоятельной работе для студентов ТУСУР всех форм обучения

Составитель

_____ А.А. Кондратьева

_____ 2018 г

Содержание

1.	Введение.....	5
2	Методические указания к практическим занятиям.....	6
2.1	Наименование тем, их содержание.....	6
2.1.1	Основные характеристики деловой коммуникации.....	6
2.1.2	Средства коммуникации.....	6
2.1.3	Формы деловой коммуникации.....	8
2.1.4	Конфликты в деловых коммуникациях.....	8
2.1.5	Этика и этикет деловых отношений.....	9
2.2.	Тестовые задания.....	10
3	Самостоятельная работа.....	15
3.1	Вопросы и задания к темам, предназначенным для самостоятельного изучения.....	15
3.1.1	Основные характеристики деловой коммуникации.....	15
3.1.2	Средства коммуникации.....	15
3.1.3	Формы деловой коммуникации.....	15
3.1.4	Конфликты в деловых коммуникациях.....	16
3.1.5	Этика и этикет деловых отношений.....	16
3.2	Темы индивидуальных заданий студентов.....	16
3.2.1	Индивидуальные задания № 1 (Реферат).....	16
3.2.2	Индивидуальное задание №2.....	17
3.2.3	Индивидуальное задание № 3.....	17
3.2.4	Индивидуальное задание №4.....	18
4.	Список литературы.....	19

1. Введение

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.

Целью изучения дисциплины является формирование у студентов знаний, умений и навыков в области межличностных и групповых деловых коммуникаций, способствующих плодотворной работе в трудовом коллективе.

К задачам курса относятся:

- освоение теоретических знаний об основах деловых коммуникаций;
- формирование навыков использования различных форм и методов деловых коммуникаций;
- формирование навыков делового общения с учетом социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий;
- выявлять и решать проблемы межличностного и межкультурного взаимодействия и т.д.

Изучение дисциплины «Деловые коммуникации» поможет студентам стать современными специалистами, умеющими наладить взаимопонимание и взаимодействие с общественностью, конкретной социальной группой, отдельными людьми, т.е. обладающий высокой культурой коммуникативной деятельности.

2 Методические указания к практическим занятиям

2.1 Наименование тем, их содержание

2.1.1 Основные характеристики деловой коммуникации

В данном разделе рассматриваются основные понятия деловых коммуникаций, их функции и виды, сущность понятия коммуникационного процесса, его этапы и особенности.

Вопросы для подготовки к практическим занятиям:

1. Какие формы и виды коммуникационного процесса вы знаете?
2. Основные цели коммуникаций.
3. Структурные компоненты общения.
4. Характеристика основных элементов коммуникационного процесса.
5. Этапы коммуникативного контакта.
6. Роль информации в коммуникационном процессе.
7. Назовите функции, которые проявляются в общении
8. Раскройте содержание классификации функций общения по любому критерию.
9. Что исследует психология общения?
10. В чем разница между философским и социологическим подходом к общению?

Задание «Функции коммуникаций»

Приведите пример конкретного сообщения для каждой функции коммуникации. Внесите Ваши примеры в таблицу:

Функция	Тип сообщения	Пример сообщения

2.1.2 Средства коммуникации

В процессе занятия будут изучены основные средства коммуникаций. Средства коммуникации – это все вербальные и невербальные способы передачи информации между двумя и более участниками коммуникационного процесса.

Вопросы для подготовки к практическим занятиям:

1. В чем заключается специфика вербальной и невербальной коммуникации?
2. Перечислите компоненты невербальной коммуникации?

3. Каковы особенности спичрайтинга и копирайтинга и требования к их исполнителю?
4. Каковы этапы психологии восприятия?
5. Сущность понятия средства коммуникации, основные из них.
6. Особенности вербальной коммуникации.
7. Виды речи.
8. Основные принципы речевого воздействия.
9. Подсистемы невербальной коммуникации.
10. Функции невербальных коммуникаций.
11. Виды жестов в деловой коммуникации.
12. Основные эмоциональные состояния человека.

Задание «Невербальное общение»

Участники делятся на четыре группы, каждой из групп выдается образовательный кейс, с подобранными жестами, проявляющими некоторые черты характера и отношение к ситуации.

Группа 1

Жесты	Возможная интерпретация
Партнер во время разговора стремится опереться или прислониться к чему-нибудь	Нуждается в поддержке, ситуация для него непонятна, не может найти нужный ответ
Лицо чуть наклонено вбок и опирается на ладонь или кулак	Внутренний монолог, скука
Ладонь, повернутая вниз (смотрит в пол)	Властность, психологическое давление на партнера
Скрещенные ноги, рука в кармане, взгляд в пол и потирание шеи рукой	Оборонительная поза, нежелание соучаствовать

Группа 2

Жесты	Возможная интерпретация
Человек стоя опирается руками о стол, стул и пр.	Ощущает неполный контакт
Указательный палец касается носа, остальные прикрывают рот	Подозрительность, скрытность, недоверие
Закладывание рук за голову	Уверенность в себе, превосходство над другими, доминирование
Мужчина заложил пальцы обеих рук за пояс брюк	Если жест предназначенся мужчине, означает агрессию. Если предназначенся женщине, то становится сексуальным жестом

Группа 3

Жесты	Возможная интерпретация
Руки в карманах, за спиной либо скрещены на груди	Человек замкнут
Скрещенные руки с пальцами, плотно обжимающими предплечья (обхватывание руками)	Негативно подавленное отношение к ситуации
Сидит на стуле, стиснутые пальцы и его ноги сведены вместе под стулом	Расстроенные чувства
почесывание подбородка	Оценка предлагаемой информации

Группа 4

Жесты	Возможная интерпретация
Ладони рук в поле зрения партнера по общению	Человек открыт для общения
Скрещенные руки и ноги у сидящего человека	Нежелание вступать в контакт, демонстративность
Фиксация одной ноги, на колене другой ноги (сидя)	Несогласие и намерение поспорить
Потираание шеи, лишние движения руками, машинальное черчение на бумаге.	Раздражение, неуверенность в себе или в своих идеях

После подготовки, каждая группа в отдельности должна показать жесты и позы предложенные в кейсе, оставшиеся группы должны предположить, как интерпретируется та или иная демонстрируемая поза.

2.1.3 Формы деловой коммуникации

В данном разделе изучаются формы деловых коммуникаций такие как: деловая беседа, деловое совещание, деловые переговоры и т.д.

Вопросы для подготовки к практическим занятиям:

1. Основные формы деловой коммуникации.
2. Функции деловой беседы.
3. Основные принципы успешного ведения деловой беседы
4. Разновидности расширенного совещания. Специфика каждого из них.
5. Технологию проведения успешного делового совещания.
6. Протокол совещания-сущность и особенности составления.
7. Целью любых деловых переговоров.
8. Стадии подготовки деловых переговоров.
9. Отличия мягкого, жесткого и принципиального подходов к ведению деловых переговоров.
10. Особенности публичной речи как формы деловой коммуникации.
11. Основные элементы делового выступления и его структура.
12. Деловая презентация.
13. Деловые письма: сущность, виды, особенности составления.

Задание «Деловая переписка»

Подготовьте варианты деловых писем для внешней и внутренней переписки для следующих адресатов: постоянный партнер, хороший знакомый, клиент с VIP статусом. Каким образом деловое письмо помогает в организации и поддержании деловых контактов? Как избежать небрежности и формальности при письменных деловых коммуникациях?

2.1.4 Конфликты в деловых коммуникациях

В данном разделе рассматриваются основы конфликтологии в деловых коммуникациях.

Вопросы для подготовки к практическим занятиям:

1. Сущность и содержание понятий «конфликт» и «конфликтология».
2. Функции и виды конфликта.
3. Причины конфликтов в деловых коммуникациях.
4. Основные элементы динамической модели конфликта.
5. Пути решения конфликта.

Задание «Беседа с сотрудником»

Цель: отработка навыков активного слушания в процессе деловой коммуникации. Содержание. Группа делится на пары. Один играет роль недовольного, сотрудника, другой – HR-менеджера. Задача: выяснить причину конфликтной ситуации, предложить способы ее разрешения на основе применения приемов активного слушания. Обсуждение: - Что в поведении слушающего помогало, а что затрудняло рассказ? - Насколько точно были подведены итоги вашего сообщения? - Что было трудным при выполнении данного задания? - Какие приемы можно использовать, чтобы слушание было эффективным?

2.1.5 Этика и этикет деловых отношений

В данном разделе рассматриваются сущность деловой этики и делового этикета. Изучаются основные правила и нормы поведения в процессе деловых коммуникаций.

Вопросы для подготовки к практическим занятиям:

1. Этика деловых отношений.
2. Две основные позиции по отношению к этике в деловых отношениях.
3. Основные принципы этики деловых отношений.
4. Этикет делового человека.
5. Основные требования к одежде делового человека.
6. Основные правила использования аксессуаров в деловом общении.
7. Этикет вручения подарков.
8. Будущий начальник говорит: «Слушаю вас» - при этом пишет (или читает). Начнете ли вы говорить?
9. Какой рукой нужно вручать визитную карточку?
10. Во время деловой беседы принесли чай или кофе. Вы уронили чайную ложку на пол. Вы поднимете ее?
11. Женщина проходит мимо группы знакомых мужчин. Кто здоровается первым?
- 12.
- 13.
- 14.

15. Кто должен первым приветствовать партнера при встрече:
16. начальник (мужчина) или его подчиненная?
17. Является ли обязательным рукопожатие при встрече знакомых
18. мужчин?
19. Влияет ли одежда на деловой успех?
20. Что можно положить в наружный карман пиджака: ручку,
21. карандаш, расческу?
22. Повышает или понижает престиж делового человека перстень на
23. его руке?
24. Какой силуэт мужской одежды престижен: расширяющийся книзу
25. или кверху?
26. Облегчает ли запоминание информации использование шуток при
27. коммуникации с малознакомым собеседником?
28. Какая женская одежда наиболее подходит для работы в офисе (
29. платье, костюм, блузка с юбкой, брюки)
30. С какого расстояния должна быть заметна косметика на лице
31. деловой женщины? (среднее, близкое, дальнее)
32. Какие цвета наиболее приемлемы в костюме мужчины для делового
33. приема?
34. Что означает следующий жест партнера по общению: хозяин кабинета во время разговора начинает собирать бумаги на столе?

2.2. Тестовые задания

Ваш начальник дал Вам указание написать письмо оферту для ООО«Витра». Что будет содержаться в данном письме?	информация об оказываемых услугах
	предложение заключить договор
	рекламное сообщение
	запрос информации

При подготовке публичного выступления важно понимать, что искусство речи не зависит от:	личности докладчика, того как он держится
	вербального и невербального способа передачи сообщения
	содержания и структуры сообщения
	нет верного ответа

Перед важной презентацией Вам рекомендовали поработать над Вашим акустическим образом. Что к нему относится?	совокупность дыхания, артикуляции, произношения, интонации, модуляции, темпа речи, паузы, грамотности речи представляют собой...
	одежда, телодвижения, мимика, жесты, визуальный контакт с аудиторией
	мелодизм речи, различное озвучивание

	важных и менее важных слов в одном предложении
	все ответы верны
Какие барьеры общения могут возникнуть в процессе принятия иностранной делегации?	межъязыковые
	мировоззренческие
	соматические
	социолингвистические
Соединение определенным образом участвующих в коммуникационном процессе индивидов называется	информационным потоком
	коммуникационная сеть
	централизованным информационным потоком
	всеканальной сетью
Ситуация в процессе переговоров, когда одна сторона пытается запугать противоположную сторону при помощи распространения слухов или использования средств массовой информации относится к тактическому приему...	блеф
	запугивание через косвенные источники
	создание неудобства
	«уровень полномочий»
В рамках исполнения должностных обязанностей Вы позвонили сотруднику другого отдела для уточнения сроков реализации совместных мероприятий. Неожиданно телефонная связь оборвалась. Кто из собеседников, согласно нормам деловой этики, должен перезвонить?	кому позвонили
	инициатор звонка
	не имеет значения кто
	младший по протокольному старшинству
В рамках исполнения должностных обязанностей Вы позвонили сотруднику другого отдела для уточнения сроков реализации совместных мероприятий. Кто из собеседников, согласно нормам деловой этики, должен первым закончить	кому позвонили
	инициатор звонка
	не имеет значения кто
	младший по протокольному старшинству

разговор?	
В каком из вариантов представлены все базовые элементы коммуникаций	отправитель, сообщение, канал, получатель
	отправитель, канал, получатель
	отправитель, получатель
	сообщение, канал, получатель
Вы обедаете с деловым партнером в ресторане. Он предлагает обсудить основные аспекты заключаемого договора. Данный вид коммуникаций относится к.	интраперсональной коммуникации
	межличностной коммуникации
	групповой коммуникации
	массовой коммуникации
Ваш коллега по работе в процессе обсуждения концепции реализации инвестиционного проекта проявляет полную открытость, но в то же время реагирует не адекватно на предоставляемую информацию. Какой из коммуникационных стилей он демонстрирует?	самореализация
	самораскрытие
	самозащита
	уход в себя
Ваш коллега по работе в процессе обсуждения концепции реализации инвестиционного проекта проявляет высокую адекватность обратной связи, но не желает нежеланием раскрывать свои мысли и суждения. Какой из коммуникационных стилей он демонстрирует?	самореализация
	самораскрытие
	самозащита
	уход в себя
Ваш коллега по работе в процессе обсуждения концепции реализации инвестиционного проекта проявляет адекватность обратной связи и открыто высказывает свои мысли. Какой из коммуникационных стилей он демонстрирует?	самореализация
	самораскрытие
	самозащита
	уход в себя

<p>В процессе подготовки презентации Вы не знаете какое количество людей будет присутствовать, но Ваш начальник определил необходимость использования диалога. Сколько человек будет присутствовать на презентации?</p>	малая группа (10-12 человек)
	средняя группа (25-50)
	большая группа
	Нет верного ответа
<p>В процессе проведения презентации Вы заметили, что одни из слушателей часто моргает, он озадачен, то Вам следует...</p>	сбавить темп и повторить главное
	продолжить презентацию в том же темпе
	продолжить презентацию, сбавив темп
	уточнить у слушателя, что вызвало такую реакцию
<p>Если после окончания презентации Вам высказывают мнение противоположное Вашему Вы ответите:</p>	никак не могу с Вами согласиться
	полностью с Вами согласен
	это интересно. Однако рассмотрим вопрос с точки зрения...
	нет верного варианта
<p>Для проведения переговоров Вам необходимо понимать и разграничивать этапы переговоров. Что не относится к этапам проведения переговоров?</p>	выяснение позиций сторон
	торг
	заклучение сделки
	нет верного ответа
<p>Ваше руководство срочно собирает совещание информационное совещание. Какие вопросы там будут обсуждаться?</p>	принятие решений по финансовым вопросам
	проблемы предприятия в производственной сфере
	стратегия развития предприятия
	кратко сообщат о положении дел, чтобы у руководства и участников сложилось общее представление о том, как развиваются события.
<p>Ваш коллега в процессе обсуждения рабочих моментов активно выражает идеи, мысли и сообщает их Вам. Какую функцию коммуникации он использует в</p>	информационную функцию
	аффективную
	оценочную
	нет верного ответа

данной ситуации	
<p>Ваше руководство поручило Вам найти новых клиентов. Вы понимаете, что для достижения цели необходимо использовать все этапы коммуникационного процесса. В каком из вариантов представлены все этапы?</p>	<p>зарождение идеи, выбор канала передачи информации, передача сообщения, интерпретация сообщения</p>
	<p>зарождение идеи, передача сообщения, интерпретация сообщения</p>
	<p>зарождение идеи, выбор канала передачи информации, интерпретация сообщения</p>
	<p>нет верного варианта</p>

3 Самостоятельная работа

3.1 Вопросы и задания к темам, предназначенным для самостоятельного изучения

3.1.1 Основные характеристики деловой коммуникации.

Вопросы для самостоятельного изучения:

1. Каковы теории коммуникационных процессов в обществе и организациях? Дать характеристику.
2. Какие модели коммуникации существуют?
3. В чем суть методики НЕМР?
4. В чем суть термина «бинарные оппозиции» и возможности применения в управлении репутацией?

Задание № 1. Подготовить эссе на одну из предложенных тем:

1. Связи с общественностью
2. Менеджмент коммуникаций
3. Деловое общение

Задание № 2. Напишите 2 варианта одного и того же сообщения так, чтобы содержание обоих сообщений было одинаковым, а командный аспект был выражен по-разному.

3.1.2 Средства коммуникации

Вопросы для самостоятельного изучения:

1. Невербальные средства общения, их типы и функции.
2. Национальные особенности невербальных средств общения.
3. Чему можно больше верить: языку слов или языку тела?
4. Можно ли проверить истинность невербального языка? Если „да”, то каким способом?
5. К чему может привести нарушение „территориального императива”?
4. О чем может поведать поза, жесты и интонация собеседника?

Задание №1. Подготовить эссе или доклад на одну из предложенных тем:

1. Факторы, обуславливающие речевое поведение и взаимопонимание коммуникантов: коммуникативная компетентность, социальная ситуация, социальные роли, коммуникативный контекст, этнокультурные особенности, коммуникативная установка.
2. Понятие о коммуникационных барьерах. Сущность, особенности, причины и условия возникновения технических, межъязыковых, социальных, психологических барьеров в коммуникационных процессах.

3.1.3 Формы деловой коммуникации

Задание №1. Подготовить эссе или доклад на одну из предложенных тем:

1. Психология переговоров.

2. Особенности деловой переписки
3. Виды деловых коммуникаций (преимущества и недостатки).

3.1.4 Конфликты в деловых коммуникациях

Вопросы для самостоятельного изучения:

1. Агрессивность как психологическая основа конфликта. Социальные факторы агрессивности.
2. Мотивация конфликтного поведения.
3. Конфликт как проявление негативных психологических состояний у сторон: стресса, неприязни, плохого настроения, депрессии, зависти, мести, агрессии.
4. Социально-психологические свойства личности, способствующие конфликту. Конформизм и высокая самонадеянность.
5. Массовое поведение и конфликты. Конфликт и лидерство.
6. Роль лидера в конфликте. Типы лидерства в конфликтах. Авторитет и власть, их роль в конфликте.
7. Социально-психологические проблемы послеконфликтной ситуации.

Задание № 1. Напишите эссе на тему: кризисные коммуникации в профессиональной деятельности.

3.1.5 Этика и этикет деловых отношений

Задание № 1. Напишите эссе на тему: *роль этики в деловом общении.*

3.2 Темы индивидуальных заданий студентов

3.2.1 Индивидуальные задания № 1 (Реферат)

Теоретическая часть индивидуальной работы представляет собой реферат по теме, соответствующей варианту студента. Теоретический вопрос должен быть полностью раскрыт. Реферат должен содержать разделы: введение, основная часть, заключение. Информация должна сопровождаться ссылками на использованную литературу, приведенную в конце работы. Общий объем реферата 15-20 листов шрифт 14 (Times New Roman) через полуторный интервал. Вариант теоретического вопроса выбирается следующим образом: если последние 2 цифры в номере зачетной книжки меньше 20, то номер варианта соответствует номеру теоретического вопроса, если последние 2 цифры больше 20, то для определения номера вопроса от числа, образуемого этими цифрами, следует отнять 20.

Задания выполняются студентами машинописным способом на листах формата А4. На титульном листе индивидуальной работы указывается вариант индивидуального задания.

Темы реферата:

1. Основные этические принципы деловых отношений в Японии.
2. Особенности гендерного различия при управлении предприятия.
3. Основные этические принципы деловых отношений в европейских странах.
4. Формирование этического кодекса в организации.
5. Основные этические принципы деловых отношений в мусульманских странах.
6. Основные правила телефонного этикета
7. Основные правила оформления корпоративных визитных карточек
8. Основные этические принципы деловых отношений в Индии.
9. Основные виды дискриминации сотрудников на предприятии.
10. Формирование дресс-кода в организации.
11. Организация презентации и выставок компании.
12. Особенности коммуникационного процесса «начальник-подчиненный».
13. Технологии ведения переговоров.
14. Основные тактические уловки и приемы при ведении переговоров
15. Роль письменного делового общения в системе деловых отношений.
16. Формы и виды письменного делового общения
17. Формирование навыков эффективной коммуникации.
18. Значение коммуникации в управлении организацией
19. Особенности делового общения в Финляндии.
20. Особенности делового общения в Англии.

3.2.2 Индивидуальное задание №2

Представленные задания обеспечивают проблемный характер обучения, его поисковую и экспериментально-исследовательскую направленность, реализуют индивидуальный подход к студенту в рамках коллективной формы учебного процесса. Основное назначение заданий - формирование у студентов навыков и умений научного осмысления теоретического материала и его соотнесения с внеучебными материалами и ситуациями. Задания ориентируют студентов на распознавание однородных языковых явлений в бытовых ситуациях и разностилистической литературе (публицистике, научной, официально-деловой и художественной литературе). Главным компонентом индивидуальной работы является самостоятельная работа студентов над изучением и анализом дополнительной литературы и индивидуальная поисковая работа по иллюстрации изучаемого материала.

Задания 1, 2 выполняются студентом самостоятельно после изучения соответствующих тем курса. Работа оформляется в формате А4 (шрифт 14). Все примеры должны быть представлены в работе. Библиографические данные литературы приводятся после представленного фрагмента.

3.2.3 Индивидуальное задание № 3

Индивидуальное задание №3 выполняется по плану:

1. Эпоха как фон создания образа.
2. Первое представление героя.
3. Имидж персонажа (внешний вид, невербальные средства общения)
4. Речь персонажа.
5. Личностные качества.
6. Деловые качества.
7. Способы построения взаимоотношений с партнерами.
8. Общение с оппонентами.
9. Действия персонажа в сложных, критических ситуациях.
10. Авторская позиция в оценке деловых качеств современников, переданная посредством создания литературного образа.

3.2.4 Индивидуальное задание №4

Индивидуальное задание № 4 представляет собой тезисное раскрытие выбранной студентом темы, оформленное в виде связного текста со стандартной структурой (содержание, вступление, основная часть, заключение, список литературы) в соответствии с требованиями научного стиля. Работу должен отличать самостоятельный, творческий подход к раскрытию темы.

4 Список литературы

14. Болучевская В.В., Воронков Д.В. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]. – URL: http://www.volgmed.ru/uploads/files/2015-6/44722-umkd_delovye_kommunikacii.pdf (дата обращения 27.06. 2018)
15. Емельянова Е.А. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]. – URL: <https://edu.tusur.ru/publications/3331> (дата обращения 27.06. 2018)
16. Емельянова Е.А. Деловая этика [Электронный ресурс]. – URL: <https://edu.tusur.ru/publications/3332> (дата обращения 27.06. 2018)
17. Санникова Т.Д., Семкина Л.А. Деловые коммуникации и этика деловых отношений [Электронный ресурс]. – URL: <https://edu.tusur.ru/publications/7522> (дата обращения 27.06. 2018)