

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

ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ

Методические указания к практическим занятиям и самостоятельной работе
магистрантов

38.04.02, Менеджмент, очная, заочная

Автор:
Т.Д.Санникова
к.э.н., доцент кафедры Менеджмента ЭФ

2018

Содержание

1. Общие положения.....	3
2. Задания к практическим занятиям.....	5
2.1 Темы опросов на практических занятиях.....	5
2.2 Примеры ситуационных задач по темам практических занятий	6
3. Самостоятельная работа.....	11
3.1 Цели и задачи самостоятельной работы магистрантов.....	11
3.2 Формы самостоятельной работы.....	11
3.3 Вопросы на самоподготовку (темы докладов)	12
4. Тестовые задания.....	13
5. Список литературы для самостоятельного изучения.....	16

1 Общие положения

Деловые коммуникации – дисциплина практического характера, связанная с изменяющимися типами поведения, общения людей, диагностикой коммуникативных ситуаций и выбором коммуникативных средств достижения целей и получения результатов. Деятельность современного эффективного менеджера предполагает не только навыки использования различных форм и средств деловых коммуникаций, но и осуществление делового общения с учетом социокультурных особенностей, характеристик различных ситуаций, а также способность эффективно взаимодействовать с коллегами.

Целью практической и самостоятельной работы магистрантов по дисциплине является формирование комплекса знаний, умений и навыков в области деловых коммуникаций, которые позволят им в будущем применять теоретические положения в управленческой деятельности, коммуницировать в устной и письменной формах, руководить коллективом в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия.

Задачи:

- дать магистрантам теоретические знания о формах деловых коммуникаций;
- сформировать навыки выбора и использования различных форм и средств деловых коммуникаций;
- сформировать навыки осуществления делового общения с учетом социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий;
- сформировать способность к правильной интерпретации конкретных проявлений коммуникативного поведения в бизнес-сфере различных культур.

Требования к результатам практической и самостоятельной работы студентов по дисциплине:

Студент должен **знать:**

- виды и средства деловых коммуникаций;
- различные формы деловых коммуникаций и правила их осуществления;
- основные межкультурные различия в деловой коммуникации;
- этические требования к поведению в ходе коммуникаций в процессе служебной деятельности;
- правила поведения в различных социокультурных коммуникативных обстоятельствах.

Студент должен **уметь**:

- использовать принципы этики делового общения в профессиональной деятельности;
- использовать принципы эффективности и приемы речевого воздействия в публичных выступлениях, деловой переписке;
- выбирать модели и стили делового общения в соответствии с особенностями аудитории.

Студент должен **владеть**:

- навыками публичных выступлений и письменного делового общения;
- навыками осуществления межличностных, групповых и организационных коммуникаций с учетом социокультурных особенностей;
- навыками использования методов и средств коммуницирования на основе принципов этики делового общения.

2 Задания к практическим занятиям

Основной целью практических, интерактивных занятий является комплексный контроль усвоения пройденного материала, хода выполнения студентами самостоятельной работы и рассмотрение наиболее сложных и спорных вопросов в рамках темы занятия. Ряд вопросов дисциплины, требующих авторского подхода к их рассмотрению, обсуждаются на практических занятиях с последующей их оценкой всеми студентами группы.

Практические занятия по дисциплине проходят в виде тестирования, опросов и решения ситуационных задач по темам, предусмотренным рабочей программой дисциплины.

2.1 Темы опросов на практических занятиях:

1. Принципы делового общения.
2. Процесс коммуникации.
3. Основные виды делового общения.
4. Виды деловых писем.
5. Организация обычных сообщений.
Деловые переговоры.
6. Телефонные переговоры.
7. Деловое совещание.
8. Беседа и дискуссия.
9. Понятие коммуникативной стратегии.
10. Сущность эгоцентристской стратегии.
11. Сущность децентристской стратегии.
Понятие коммуникативной тактики.
12. Тактика конфронтации, партнерства.
13. Аргументация и логика.
14. Принципы делового воздействия.
15. Культура речевой деятельности.
16. Техника звучащей речи.
17. Риторические фигуры.
18. Речевой этикет.
19. Публичное выступление.
20. Культура и деловая среда.
21. Корпоративная культура и межкультурная коммуникация.
22. Межкультурная этика в бизнесе.
23. Деловой протокол и этикет.
24. Факторы ведения переговоров.
25. Стили ведения переговоров.
26. Бизнес-аргументация.
27. Методы убеждения собеседника.
28. Понятие ассертивности.
29. Ассертивный стиль поведения.

30. Уровень асертивности.
31. Принципы асертивного поведения.
32. Асертивные техники общения.
33. Преимущества асертивности.
34. Асертивность и манипуляция в деловой коммуникации.
35. Асертивное влияние.

2.2 Примеры тестов и ситуационных задач по разделам практических занятий:

1 Деловые коммуникации: виды, правила, этапы

1.1 Задания:

1. Проанализировать принципы устного делового общения на конкретных примерах.
2. Описать средства выразительности деловой речи и определить параметры управляющего воздействия.
3. Разработать алгоритм проведения деловых переговоров.
4. Разработать несколько вариантов проведения деловой беседы для коммерческой организации (по выбору).
5. Проанализировать телефонный разговор.
6. Продемонстрировать несколько вариантов публичного выступления: удачного, неэффективного, провального, убеждающего.

1.2 Задание:

Разработка и анализ ситуаций на темы (за основу берутся данные конкретной организации):

1. Какие принципы делового общения мы соблюдаем при разговоре с руководителем?
2. Работе в команде: достоинства и недостатки делового общения.
3. Модель первого дня на новой работе: требования к языку, поведению, общению.
4. Собеседование: идеальная модель делового общения.
5. Эффективная форма резюме с соблюдением принципов делового общения.

Работа в подгруппах по 3 человека.

1.3. Тестирование

Тест оценки коммуникативных умений

Тест «Культура телефонного общения»

2 Стратегии и тактики деловых коммуникаций. Деловая риторика

2.1 Задание:

1. Какое обращение вы выберете в начале презентационной речи, если знаете, что гостями церемонии являются бизнесмены, политики, журналисты? Какое обращение уместно, когда вы обращаетесь к студентам младших курсов? Как обратиться к секретарю в приемной директора? Как вы обратитесь к швейцару или официанту? Как вы обратитесь к судье, если вы – адвокат? Прокурор? Свидетель?

Сравните обращения и объясните свой выбор.

2. Замените категоричные утверждения нейтральными:

- 1) Вы *всегда* опаздываете.
- 2) Вы *всегда* противоречите мне.
- 3) Ты *никогда* не доводишь свои планы до конца.
- 4) Ты *никогда* не дослушиваешь меня до конца.
- 5) Вы *всегда* оправдываетесь.
- 6) Ты *никогда* не делаешь ничего вовремя.
- 7) Вы *всегда* на что-то жалуетесь.

2.2 Тренинг «Позитивные» вопросы

Согласно правилам риторики, использование «позитивных» вопросов позволяет управлять ответом собеседника. Переформулируйте вопрос из негативного в позитивный.

Например:

Не затруднит ли вас это сделать? – Вы ведь сможете это сделать? Вы мне поможете?

- 1) У вас нет такой услуги?
- 2) Вы не находите, что это выгодное предложение?
- 3) У вас не найдется для меня пяти минут?
- 4) Вы не позвоните мне сегодня вечером?
- 5) Вы не поможете мне в этом вопросе?

2.3 Тестирование

Тест «Коммуникабельны ли Вы?»

Тест. Насколько вы терпимы?

3 Межкультурная коммуникация в сфере бизнеса, менеджмента и переговоров

3.1 Задание:

Прочтите и запомните примеры коммуникативного призыва, выражающие четкое указание и прямое обращение. Замените их вопросами. Проанализируйте и сделайте выводы.

1. «Объясните, пожалуйста...»
2. «Обоснуйте это!»
3. «Объясните мне все же...»
4. «Расскажи, пожалуйста»
5. «Пожалуйста, откройте дискуссию...»
6. «Докажите это!»
7. «Дайте определение...»
8. «Уточните...»
9. «Конкретизируйте...»
10. «Пожалуйста, призовите...»
11. «Скажите это!»
12. «Опишите нам...»
13. «Давайте все-таки сформулируем...»
14. «Набросайте в общих чертах...»

3.2 Игра «Снежный ком».

Участников должно быть не более десяти. Первый игрок начинает что-то рассказывать (историю, рассказ, сказку), например, «иду я вчера». Второй должен повторить то, что сказал первый, и продолжить сообщение: «иду я вчера домой». Третий участник восстанавливает то, что сказали первый и второй рассказчик, вставляет новое слово. Тот, кто пропустил свою очередь, неточно воспроизвел услышанное, выходит из игры. Побеждает оставшийся последним.

Ответьте на вопросы: «Отвлекались ли вы? Почему? В каких случаях? Перебивали ли вы собеседника?»

3.3 Задание:

Ответить на вопросы теста:

1. Деловое совещание – это:
 - 1) обмен мнениями по вопросу в соответствии с более или менее определенными правилами процедуры и с участием всех или отдельных ее участников
 - 2) форма делового общения по обсуждению производственных вопросов и проблем, требующих коллективного осмысления и решения
 - 3) мероприятие, направленное на информационную и рекламную поддержку имиджа организации
2. Позиции сторон деловых переговоров
 - 1) должны быть сформулированы ярко и образно
 - 2) должны содержать абстрактные определения
 - 3) не должны содержать внутренних противоречий

3. К моральным принципам переговоров относится
 - 1) главное – дело принципа
 - 2) категорический императив истины
 - 3) подозрительность в адрес партнеров
 - 4) истинность собственной позиции
4. Конструктивным подходом к деловым переговорам является
 - 1) конфронтационный подход
 - 2) императивный подход
 - 3) партнерский подход
5. При рациональном стиле ведения переговоров
 - 1) участники – это друзья
 - 2) главное – доверять друг другу
 - 3) применяются объективные критерии
 - 4) участники настаивают на своей позиции
6. Факторами успешности деловой беседы могут быть
 - 1) абстрактность изложения информации
 - 2) элемент внезапности
 - 3) монотонность речи
 - 4) повторение основных положений
7. Пресс-конференция - это
 - 4) обмен мнениями по вопросу в соответствии с более или менее определенными правилами процедуры и с участием всех или отдельных ее участников
 - 5) форма делового общения по обсуждению производственных вопросов и проблем, требующих коллективного осмысления и решения
 - 6) мероприятие, направленное на информационную и рекламную поддержку имиджа организации
8. Успех публичной речи обеспечивают
 - 5) экспромт
 - 6) подготовленность
 - 7) полезность

4 Ассертивное поведение и ассертивное деловое общение

4.1 Упражнения:

1. Какие этикетные фразы вы используете для вежливой формы отказа:

- 1) принять предложение;
- 2) выслать новые каталоги;
- 3) принять посетителя.

2. Прodelайте ряд аналитических операций.

- 1) Назовите причины, по которым коммуникант может выйти из себя.
- 2) Ограничьте этот перечень рамками деловой коммуникации.
- 3) Оставшиеся причины «профильруйте» через чувство юмора.

Теперь назовите оставшиеся причины, по которым коммуникант не может выйти из себя в процессе деловой коммуникации.

Сформулируйте советы коммуниканту по сохранению самообладания.

4.2 Упражнение:

Замените Я-подход на Вы-подход в общении.

Например:

Я считаю, что вы неправы –

Вы не находите, что в этом вопросе мы оба частично неправы?

1. *Я утверждаю, что данный проект несовершенен*
2. *Я хочу видеть вас в 18 часов*
3. *Я хочу, чтобы вы выполнили это задание*
4. *Я докажу вам сейчас*
5. *Я считаю, что вы должны извиниться*

Приведите пример ситуации, где такая замена неуместна.

4.3 Тестирование

Тест "Не слишком ли ты самоуверен?"

Тест на демонстративность

3 Самостоятельная работа

3.1 Цели и задачи самостоятельной работы студентов

Целью самостоятельной работы магистрантов является овладение знаниями правил деловой коммуникации и принципов этики делового общения, умениями и навыками использования методов, приемов и средств коммуникации с учетом специфики ситуаций и аудитории.

Самостоятельная работа преследует цель закрепить, углубить и расширить знания, полученные студентами в ходе аудиторных занятий, а также сформировать навыки работы с научной, учебной и учебно-методической литературой, развивать творческое, продуктивное мышление обучающихся, их креативные качества.

Изучение основной и дополнительной литературы является наиболее распространённой формой самостоятельной работы студентов и в процессе изучения дисциплины «Деловые коммуникации» применяется при рассмотрении всех тем. Результаты анализа основной и дополнительной литературы в виде короткого изложения основных положений той или иной работы фиксируются в конспекте самоподготовки, наличие которого у студента обязательно.

Задачами самостоятельной работы магистрантов являются:

- систематизация и закрепление полученных теоретических знаний и практических умений студентов;
- углубление и расширение теоретических знаний;
- формирование умений использовать нормативную, правовую, справочную документацию и специальную литературу;
- развитие познавательных способностей и активности студентов: творческой инициативы, самостоятельности, ответственности и организованности;
- формирование самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации;
- использование материала, собранного и полученного в ходе самостоятельных занятий на семинарах, на практических занятиях, для эффективной подготовки к итоговым зачетам и экзаменам.

Самостоятельная работа магистрантов способствует развитию самостоятельности, ответственности и организованности, творческого подхода к решению проблем учебного и профессионального уровня.

3.2 Формы самостоятельной работы:

- индивидуальное занятие (домашние занятия);
- конспектирование лекций;

- получение консультаций для разъяснений по вопросам изучаемой дисциплины;
- подготовка к практическим занятиям, проводимым с использованием активных форм обучения (дискуссия).

Для закрепления и систематизации знаний, при самостоятельной работе обучающегося используется:

- чтение текста (учебника, первоисточника, дополнительной литературы);
- конспектирование литературы;
- работа со словарями и справочниками;
- исследовательская работа;
- использование аудио- и видеозаписи;
- работа с электронными информационными ресурсами и ресурсами Internet;
- работа с конспектами лекции (обработка текста; составление плана и тезисов ответа; ответы на контрольные вопросы);
- подготовка докладов к выступлению на конференциях ТУСУР;
- работа с компьютерными программами;
- подготовка к сдаче зачета и экзамена.

3.3 Вопросы на самоподготовку (темы докладов):

1. Базовые элементы коммуникационного процесса.
2. Ролевое поведение, личностное поведение.
3. Коммуникативные техники.
4. Типы речевых актов в деловом общении.
5. Доклад и речь как жанры делового общения.
6. Европейские, азиатские и латиноамериканские стили управления.
7. Деловое общение в межкультурном аспекте.
8. Потребности межкультурной бизнес-коммуникации для менеджеров высшего, среднего и низшего звена.
9. Стили общения: агрессивный, пассивный, пассивно-агрессивный, ассертивный.
10. Базовые права ассертивной личности.
11. Контрманипулятивные техники: техники воздействия; техники самообороны.
12. 6 способов развития ассертивности.

4. Тестовые задания

1. Информацию в деловых коммуникациях используют
 - 1) только объективную
 - 2) объективную и субъективную
 - 3) только субъективную
2. Специфической чертой деловой коммуникации является:
 - 1) неформальность
 - 2) регламентированность
 - 3) сотрудничество
 - 4) горизонтальность
3. Монологическая деловая коммуникация характеризуется
 - 1) положением коммуникантов в пространстве
 - 2) однонаправленностью речи между говорящим и слушающим
 - 3) наличием опосредующего аппарата
 - 4) двунаправленностью речи между говорящим и слушающим
4. В функции коммуникаций не входит:
 - 1) информативная
 - 2) административная
 - 3) перцептивная
 - 4) экспрессивная
5. Перцептивная функция коммуникации заключается
 - 1) в передаче информации по каналам коммуникации
 - 2) в восприятии друг друга партнерами в ходе общения и установлении на этой основе взаимопонимания
 - 3) в организации информационно-коммуникативного взаимодействия
 - 4) в возбуждении или изменении характера эмоциональных переживаний
6. Интерактивная функция коммуникации – это...
 - 1) организация взаимодействия
 - 2) передача истинных или ложных сведений
 - 3) влияние на эмоциональные переживания
 - 4) установление взаимопонимания
7. Факторами успешности деловой беседы могут быть
 - 1) абстрактность изложения информации
 - 2) элемент внезапности
 - 3) монотонность речи
 - 4) повторение основных положений
8. При массовой дискуссии:
 - 1) назначаются специальные докладчики
 - 2) все участники находятся в равном положении
 - 3) не соблюдаются общепринятые правила и регламент
 - 4) подготовленность участников не важна
9. Элокуция как этап подготовки публичной речи – это:
 - 1) структурирование материала речи
 - 2) стилистическое оформление речи
 - 3) мысленное освоение текста речи

10. Коммуникации в коллективе предполагают...
- 1) обязательность контактов всех участников общения, независимо от симпатий и антипатий
 - 2) игнорирование национально-культурных традиций
 - 3) отсутствие формальных ограничений
 - 4) дифференцированный подход в стиле общения в зависимости от личных предпочтений
11. Выберите верное утверждение:
- 1) вербальное взаимодействие – это использование языка жестов
 - 2) невербальное взаимодействие свидетельствует о желаемом уровне общения
 - 3) деловая коммуникация не имеет формальных ограничений
 - 4) умение слушать проявляется в том, что слушающий воздерживается от выражения своих эмоций, когда говорящий излагает информацию
12. Неформальное общение высоко ценится в коллективах, преимущественно состоящих из...
- 1) русских
 - 2) американцев
 - 3) англичан
 - 4) японцев
13. Высокий уровень этноцентризма в деловом общении проявляют...
- 1) немцы
 - 2) американцы
 - 3) русские
 - 4) израильтяне
14. Равенство и дружелюбные отношения при деловом общении предпочитают...
- 1) англичане
 - 2) итальянцы
 - 3) немцы
 - 4) китайцы
15. Отметьте виды аудирования в зависимости от особенностей восприятия текста:
- 1) глобальное
 - 2) резюмирование
 - 3) детальное
 - 4) критическое
 - 5) рефлексивное
16. Неполным соблюдением норм, чрезмерным насыщением речи книжными либо разговорными словами характеризуется...
- 1) элитарная речевая культура
 - 2) среднелитературная речевая культура
 - 3) фамильярно-разговорный тип речевой культуры
17. К риторическим фигурам слова относятся:
- 1) антитеза
 - 2) оксюморон
 - 3) инверсия
 - 4) синекдоха

18. Одним из показателей ассертивности является
- 1) некомпетентность
 - 2) высокое самомнение
 - 3) манипулятивное поведение
 - 4) адекватная оценка собственной личности
19. К стратегиям ассертивного поведения относятся:
- 1) скрытность
 - 2) сломанная пластинка
 - 3) раскрытие информации
 - 4) отрицание компромиссов
20. Ассертивное поведение...
- 1) снижает эффективность деловых коммуникаций
 - 2) повышает эффективность деловых коммуникаций
 - 3) никак не влияет на эффективность деловых коммуникаций

5. Список литературы для самостоятельного изучения

Основная литература

1. Тимофеев М.И. Деловые коммуникации: Учеб. пособие / М.И. Тимофеев. - 2-е изд. - М.: ИЦ РИОР: ИНФРА-М, 2011. - 120 с.: 70x100 1/32. (обложка, карм. формат) ISBN 978-5-369-00904-8.- <http://znanium.com/bookread2.php?book=260390>
2. Деловое общение [Электронный ресурс] : Учебное пособие / Авт.-сост. И. Н. Кузнецов. - 5-е изд. - М.: Дашков и К, 2013. - 528 с. - ISBN 978-5-394-01739-1.- <http://znanium.com/bookread2.php?book=411372>

Дополнительная литература

1. Деловые коммуникации [Электронный ресурс] : учебное пособие / сост. Т.И. Сахнюк. – Ставрополь: СтГАУ, 2013. – 92 с. <http://znanium.com/bookread2.php?book=514137>
2. Пивоваров А.М. Деловые коммуникации: социально-психологические аспекты : учеб. пособие / А.М. Пивоваров. – М. : РИОР : ИНФРА-М, 2017. – 145 с. – (Высшее образование: Магистратура). – <https://doi.org/10.12737/22228>. <http://znanium.com/bookread2.php?book=672802>
3. Деловое общение: Учебник для вузов / П.И. Сидоров, М.Е. Путин, И.А. Коноплева; Под ред. П.И. Сидорова. - 2-е изд., перераб. - М.: ИНФРА-М, 2010. - 384 с.: ил.; 60x90 1/16. - (Высшее образование). ISBN 978-5-16-003843-8.- <http://znanium.com/bookread2.php?book=196235>
4. Титова Л.Г. Деловое общение: Учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления Учебное пособие / Титова Л.Г. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015. - 271 с. ISBN 978-5-238-00919-3.- <http://znanium.com/bookread2.php?book=872589>