

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
СИСТЕМ УПРАВЛЕНИЯ И РАДИОЭЛЕКТРОНИКИ (ТУСУР)

Факультет Инновационных технологий
Кафедра управления инновациями

Вводится в действие с «___» _____ 20 г.

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ
К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ

по дисциплине «Деловое общение»

Составлены кафедрой управления инновациями для студентов, обучающихся по направлениям подготовки «Управление качеством» и «Инноватика»

Форма обучения очная

Составитель
доцент кафедры управления инновациями

И.В. Атаманова
«31» октября 2018 г.

Томск 2018

Содержание

1. Введение	3
2. Материально-техническое обеспечение практических занятий	3
3. Прием результатов выполнения практических заданий	4
4. Задания для практических занятий	4
5. Вопросы для самоконтроля	18
6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	19

Введение

Дисциплина «Деловое общение» играет важную роль в формировании профессиональных знаний в области инноватики и управления качеством. Изучение дисциплины имеет целью формирование у студентов представления об эффективных способах коммуникаций в деловой среде; формирование умения использовать навыки активного слушания, переговоров, публичных выступлений; проводить диагностику конфликта; преодолевать барьеры на пути понимания собеседников, а также владения эффективными методами общения, влияния, невербальными средствами общения; конфликтологическими компетенциями; понятиями общения, коммуникаций в деловой сфере. Полученные знания и навыки могут быть использованы в управлении инновациями в электронной технике и управлении качеством в информационных системах.

Практические задания, предусмотренные настоящими указаниями, выполняются студентами во время аудиторных занятий индивидуально под контролем со стороны преподавателя. Все консультации осуществляются преподавателем.

Перед началом занятий студенты должны изучить инструкцию по охране труда. Преподаватель должен убедиться в знании инструкции, задавая студенту вопросы по ее содержанию, после чего сделать соответствующую запись в журнале охраны труда.

Во время проведения практических занятий в аудитории студентам запрещается передавать друг другу файлы и другие материалы, являющиеся результатом выполнения заданий.

Студент имеет право просить консультации у преподавателя, если он в текущий момент не распределяет задания, не принимает выполненные работы и не консультирует другого студента.

Преподаватель, давая консультацию студенту, указывает раздел технической документации или методической литературы, в которой имеется ответ на вопрос студента. Если необходимые сведения в документации и литературе отсутствуют, то преподаватель должен дать устные пояснения или продемонстрировать практические действия, приводящие к требуемому результату, с последующим повторением студентом.

Консультации, выдача практических заданий и прием результатов выполнения осуществляется только во время аудиторных занятий. Задания выполняются последовательно. Правильное выполнение некоторых заданий возможно только, если студент корректно выполнил предыдущие задания. Поэтому приступать к следующему заданию студент может, только сдав преподавателю результат выполнения предыдущего.

Материально-техническое обеспечение практических занятий

Лекционная аудитория с интерактивным проектором и маркерной доской
учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа
634050, Томская область, г. Томск, Ленина проспект, д. 40, 312 ауд.

Описание имеющегося оборудования:

- Компьютер;
- Проектор;
- Экран для проектора;
- Магнитно-маркерная доска;
- Комплект специализированной учебной мебели;
- Рабочее место преподавателя.

Программное обеспечение:

- 7-Zip
- Google Chrome
- Kaspersky Endpoint Security 10 для Windows
- Microsoft Windows
- OpenOffice

Размещение и освещенность рабочих мест в учебной аудитории (лаборатории) должно удовлетворять действующим требованиям санитарных правил и норм (СанПиН).

Прием результатов выполнения практических заданий

Результаты выполнения практических заданий демонстрируются преподавателю. Во время приема выполненной работы преподаватель вправе:

- Требовать у студента демонстрации выполненного задания в виде файлов, текстов, таблиц, мнемосхем, рисунков, в том числе, по возможности и необходимости, в бумажном письменном или распечатанном виде.
- Требовать у студента пояснений, относящихся к способам реализации задания.

Задание считается выполненным и принимается преподавателем только в том случае, если получены все результаты, предусмотренные заданием. Если какие-то результаты, предусмотренные заданием, не получены или неверны, то задание подлежит доработке.

Студент должен работать внимательно и аккуратно. Подлежат обязательному исправлению замеченные преподавателем недочеты:

- грамматические ошибки;
- небрежное оформление рисунков, графиков, структур, схем;
- неточности в описаниях, структурах, схемах.

Результаты выполнения заданий сохраняются студентом в электронном виде (файлы), а также, если возможно и удобно, в бумажном формате, до получения дифференцированного зачета по данной дисциплине.

До начала экзаменационной сессии студент должен сдать результаты выполнения всех практических заданий, предусмотренным настоящими указаниями. В противном случае студенты к сдаче дифференцированного зачета не допускаются.

Задания для практических занятий

1. Тема занятия 1 – Межличностные отношения: Сущность межличностных отношений.

Цель занятия: выявить сущностные характеристики категории отношений; сравнить категории «общественные отношения» и «межличностные отношения».

Теоретический материал для этого занятия приведен в разделе 1.1 Общее представление о психологическом общении в учебном пособии «Психология коммуникации»:

Психология коммуникации / Покровская Е. М., Смольникова Л. В. - 2016. 115 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа: <https://edu.tusur.ru/publications/5979>

Задания для студентов:

1.1. Задание 1 – проанализировать категорию «отношения».

Исходные данные: текст учебного пособия.

Форма представления результата: схема в тетради.

1.2. Задание 2 – сравнить категории «общественные отношения» и «межличностные отношения».

Исходные данные: текст учебного пособия.

Форма представления результата: таблица в тетради.

2. Тема занятия 2 – Межличностные отношения: Структура межличностных отношений.

Цель занятия: выявить структуру межличностных отношений.

Теоретический материал для этого занятия приведен в разделе 1.1 Общее представление о психологическом общении в учебном пособии «Психология коммуникации»:

Психология коммуникации / Покровская Е. М., Смольникова Л. В. - 2016. 115 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа: <https://edu.tusur.ru/publications/5979>

Задания для студентов:

2.1. Задание 1 – выявить составные элементы структуры межличностных отношений.

Исходные данные: текст учебного пособия.

Форма представления результата: схема в тетради.

2.2. Задание 2 – анализ собственных межличностных отношений с выделением компонентов структуры (когнитивный, аффективный и поведенческий).

Исходные данные: собственный пример межличностных отношений.

Форма представления результата: таблица в тетради, обсуждение в малых группах.

3. Тема занятия 3 – Межличностные отношения: Динамика межличностных отношений.

Цель занятия: выявить основные этапы развития межличностных отношений.

Теоретический материал для этого занятия приведен в разделе 1.1 Общее представление о психологическом общении в учебном пособии «Психология коммуникации»:

Психология коммуникации / Покровская Е. М., Смольникова Л. В. - 2016. 115 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа: <https://edu.tusur.ru/publications/5979>

Задания для студентов:

3.1. Задание 1 – охарактеризовать основные этапы развития межличностных отношений.

Исходные данные: текст учебного пособия.

Форма представления результата: устный ответ.

3.2. Задание 2 – анализ собственных межличностных отношений с выделением этапа развития отношений (знакомство, приятельство, товарищество, дружба).

Исходные данные: собственные примеры межличностных отношений.

Форма представления результата: таблица (схема) в тетради, обсуждение в малых группах.

4. Тема занятия 4 – Межличностные отношения: Параметры, характеризующие межличностные отношения.

Цель занятия: выявить качественные и количественные характеристики межличностных отношений.

Теоретический материал для этого занятия приведен в разделе 1.1 Общее представление о психологическом общении в учебном пособии «Психология коммуникации»:

Психология коммуникации / Покровская Е. М., Смольникова Л. В. - 2016. 115 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа: <https://edu.tusur.ru/publications/5979>

Задания для студентов:

4.1. Задание 1 – проанализировать параметры, характеризующие межличностные отношения.

Исходные данные: текст учебного пособия.

Форма представления результата: устный ответ.

4.2. Задание 2 – анализ собственных межличностных отношений с выделением количественных и качественных характеристик.

Исходные данные: собственные примеры межличностных отношений.

Форма представления результата: таблица (схема) в тетради, обсуждение в малых группах.

5. Тема занятия 5 – Общение: понятие, функции, структура: Основные характеристики общения. Виды общения.

Цель занятия: выявить основные характеристики общения и его виды.

Теоретический материал для этого занятия приведен в разделе 1.1 Общее представление о психологическом общении и в разделе 1.2 Виды общения в учебном пособии «Психология коммуникации»:

Психология коммуникации / Покровская Е. М., Смольникова Л. В. - 2016. 115 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа: <https://edu.tusur.ru/publications/5979>
Задания для студентов:

5.1. Задание 1 – проанализировать основные характеристики общения.

Исходные данные: текст учебного пособия.

Форма представления результата: таблица (схема) в тетради.

5.2. Задание 2 – анализ видео сюжетов.

Исходные данные: подготовленные группами видео сюжеты из фильмов.

Форма представления результата: таблица (схема) в тетради, общее обсуждение.

6. Тема занятия 6 – Общение: понятие, функции, структура: Функции общения. Структурные компоненты общения.

Цель занятия: выявить основные функции общения и его структурные компоненты.

Теоретический материал для этого занятия приведен в разделе 1.1 Общее представление о психологическом общении и в разделе 1.2 Виды общения в учебном пособии «Психология коммуникации»:

Психология коммуникации / Покровская Е. М., Смольникова Л. В. - 2016. 115 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа: <https://edu.tusur.ru/publications/5979>
Задания для студентов:

6.1. Задание 1 – проанализировать основные функции общения.

Исходные данные: текст учебного пособия.

Форма представления результата: таблица (схема) в тетради.

6.2. Задание 2 – выявить структурные компоненты общения.

Исходные данные: текст учебного пособия.

Форма представления результата: таблица (схема) в тетради.

6.3. Задание 3 – анализ видео сюжетов (выделение функции общения и структурных компонентов).

Исходные данные: подготовленные группами видео сюжеты из фильмов.

Форма представления результата: таблица (схема) в тетради, общее обсуждение.

7. Тема занятия 7 – Общение как коммуникация: Специфика коммуникационного процесса. Типы информации. Средства коммуникации.

Цель занятия: выявить специфику общения как коммуникации.

Теоретический материал для этого занятия приведен в разделе 1.1 Общее представление о психологическом общении и в разделе 1.2 Виды общения в учебном пособии «Психология коммуникации»:

Психология коммуникации / Покровская Е. М., Смольникова Л. В. - 2016. 115 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа: <https://edu.tusur.ru/publications/5979>
Задания для студентов:

7.1. Задание 1 – проанализировать составные элементы коммуникационного процесса.

Исходные данные: текст учебного пособия.

Форма представления результата: таблица (схема) в тетради.

7.2. Задание 2 – охарактеризовать типы информации.

Исходные данные: текст учебного пособия.

Форма представления результата: таблица (схема) в тетради.

7.3. Задание 3 – анализ видео сюжетов (определения типа информации).

Исходные данные: подготовленные группами видео сюжеты из фильмов.

Форма представления результата: обсуждение в малых группах.

8. Тема занятия 8 – Общение как коммуникация: Понятие вербальной коммуникации. Модель вербальной коммуникации. Принципы и правила вербальной коммуникации.

Цель занятия: выявить специфику вербальной коммуникации; проанализировать составные элементы модели вербальной коммуникации, принципы и правила ее осуществления.

Теоретический материал для этого занятия приведен в разделе 1.4.1 Вербальная коммуникация в учебном пособии «Психология коммуникации»:

Психология коммуникации / Покровская Е. М., Смольникова Л. В. - 2016. 115 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа: <https://edu.tusur.ru/publications/5979>

Задания для студентов:

8.1. Задание 1 – проанализировать составные элементы модели вербальной коммуникации.

Исходные данные: текст учебного пособия.

Форма представления результата: таблица (схема) в тетради.

8.2. Задание 2 – охарактеризовать принципы и правила осуществления вербальной коммуникации.

Исходные данные: текст учебного пособия.

Форма представления результата: таблица (схема) в тетради, обсуждение в малых группах.

8.3. Задание 3 – анализ видео сюжетов (анализ реализуемой модели вербальной коммуникации).

Исходные данные: подготовленные группами видео сюжеты из фильмов.

Форма представления результата: общее обсуждение.

9. Тема занятия 9 – Общение как коммуникация: Стратегия и тактика вербальной коммуникации. Нормы вербальной коммуникации. Функции вербальной коммуникации.

Цель занятия: выявить специфику стратегии и тактики осуществления вербальной коммуникации; получить представление о нормах и функциях вербальной коммуникации.

Теоретический материал для этого занятия приведен в разделе 1.4.1 Вербальная коммуникация в учебном пособии «Психология коммуникации»:

Психология коммуникации / Покровская Е. М., Смольникова Л. В. - 2016. 115 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа: <https://edu.tusur.ru/publications/5979>

Задания для студентов:

9.1. Задание 1 – выявить особенности стратегии и тактики осуществления вербальной коммуникации.

Исходные данные: текст учебного пособия.

Форма представления результата: таблица (схема) в тетради.

9.2. Задание 2 – охарактеризовать нормы и функции вербальной коммуникации.

Исходные данные: текст учебного пособия.

Форма представления результата: таблица (схема) в тетради, обсуждение в малых группах.

9.3. Задание 3 – анализ видео сюжетов (анализ реализуемой стратегии и тактики вербальной коммуникации).

Исходные данные: подготовленные группами видео сюжеты из фильмов.

Форма представления результата: таблица (схема) в тетради, общее обсуждение.

10. Тема занятия 10 – Общение как коммуникация: Понятие невербальной коммуникации. Информация, передаваемая в ходе невербальной коммуникации.

Цель занятия: выявить специфику невербальной коммуникации; получить представление об информации, передаваемой невербальным путем.

Теоретический материал для этого занятия приведен в разделе 1.4.2 Невербальное общение в учебном пособии «Психология коммуникации»:

Психология коммуникации / Покровская Е. М., Смольникова Л. В. - 2016. 115 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа: <https://edu.tusur.ru/publications/5979>

Задания для студентов:

10.1. Задание 1 – выявить специфику невербальной коммуникации.

Исходные данные: текст учебного пособия.

Форма представления результата: таблица (схема) в тетради.

10.2. Задание 2 – анализ видео сюжетов (анализ информации, передаваемой невербальным путем).

Исходные данные: подготовленные группами видео сюжеты из фильмов.

Форма представления результата: таблица (схема) в тетради, общее обсуждение.

11. Тема занятия 11 – Общение как коммуникация: Взаимодействие вербальной и невербальной коммуникации.

Цель занятия: выявить специфику взаимодействия вербальной и невербальной информации в процессе коммуникации.

Теоретический материал для этого занятия приведен в разделе 1.4.1 Вербальная коммуникация и 1.4.2 Невербальное общение в учебном пособии «Психология коммуникации»:

Психология коммуникации / Покровская Е. М., Смольникова Л. В. - 2016. 115 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа: <https://edu.tusur.ru/publications/5979>

Задания для студентов:

11.1. Задание 1 – выявить особенности взаимодействия вербальной и невербальной информации.

Исходные данные: текст учебного пособия.

Форма представления результата: таблица (схема) в тетради.

11.2. Задание 2 – анализ видео сюжетов (анализ характера взаимодействия вербальной и невербальной информации в процессе коммуникации).

Исходные данные: подготовленные группами видео сюжеты из фильмов.

Форма представления результата: таблица (схема) в тетради, общее обсуждение.

12. Тема занятия 12 – Общение как коммуникация: Основные каналы невербальной коммуникации. Характеристика основных каналов невербальной коммуникации.

Цель занятия: выявить специфику основных каналов невербальной коммуникации.

Теоретический материал для этого занятия приведен в разделе 1.4.2 Невербальное общение в учебном пособии «Психология коммуникации»:

Психология коммуникации / Покровская Е. М., Смольникова Л. В. - 2016. 115 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа: <https://edu.tusur.ru/publications/5979>

Задания для студентов:

12.1. Задание 1 – выявить основные каналы реализации невербальной коммуникации.

Исходные данные: текст учебного пособия.

Форма представления результата: таблица (схема) в тетради.

12.2. Задание 2 – охарактеризовать основные каналы невербальной коммуникации.

Исходные данные: текст учебного пособия.

Форма представления результата: таблица (схема) в тетради, общее обсуждение.

12.3. Задание 3 – анализ видео сюжетов (выявление основных каналов осуществления невербальной коммуникации в видео сюжете).

Исходные данные: подготовленные группами видео сюжеты из фильмов.

Форма представления результата: таблица (схема) в тетради, обсуждение в малых группах.

13. Тема занятия 13 – Общение как интеракция: Интерактивный аспект общения. Структура социального взаимодействия.

Цель занятия: выявить специфику общения как взаимодействия.

Теоретический материал для этого занятия приведен в разделе 1.1 Общее представление о психологическом общении в учебном пособии «Психология коммуникации»:

Психология коммуникации / Покровская Е. М., Смольникова Л. В. - 2016. 115 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа: <https://edu.tusur.ru/publications/5979>

Задания для студентов:

13.1. Задание 1 – выявить структуру социального взаимодействия.

Исходные данные: текст учебного пособия.

Форма представления результата: таблица (схема) в тетради, обсуждение в малых группах.

13.2. Задание 2 – анализ видео сюжетов (выявление структуры взаимодействия в видео сюжете).

Исходные данные: подготовленные группами видео сюжеты из фильмов.

Форма представления результата: таблица (схема) в тетради, общее обсуждение.

14. Тема занятия 14 – Общение как интеракция: Взаимодействие в рамках транзактного анализа.

Цель занятия: овладеть опытом осуществления транзактного анализа.

Теоретический материал для этого занятия: лекция преподавателя.

Задания для студентов:

14.1. Задание 1 – выявить основные этапы осуществления транзактного анализа взаимодействия.

Исходные данные: лекция преподавателя.

Форма представления результата: краткий конспект в тетради.

14.2. Задание 2 – анализ собственных ситуаций взаимодействия.

Исходные данные: собственные ситуации взаимодействия.

Форма представления результата: таблица (схема) в тетради, обсуждение в малых группах.

15. Тема занятия 15 – Общение как интеракция: Виды ситуаций взаимодействия. Классификация стратегий взаимодействия.

Цель занятия: выявить специфику ситуаций взаимодействия и реализуемых стратегий взаимодействия.

Теоретический материал для этого занятия приведен в разделе 1.1 Общее представление о психологическом общении, 1.4.1 Вербальная коммуникация и 1.4.2 Невербальное общение в учебном пособии «Психология коммуникации»:

Психология коммуникации / Покровская Е. М., Смольникова Л. В. - 2016. 115 с.
[Электронный ресурс] - Режим доступа: <https://edu.tusur.ru/publications/5979>

Задания для студентов:

15.1. Задание 1 – охарактеризовать виды ситуаций взаимодействия.

Исходные данные: текст учебного пособия.

Форма представления результата: таблица (схема) в тетради, общее обсуждение.

15.2. Задание 2 – охарактеризовать стратегии взаимодействия.

Исходные данные: текст учебного пособия.

Форма представления результата: таблица (схема) в тетради, общее обсуждение.

16. Тема занятия 16 – Общение как интеракция: Стратегии поведения в конфликтной ситуации.

Цель занятия: охарактеризовать стратегии поведения в конфликтной ситуации.

Теоретический материал для этого занятия приведен в разделе 1.4.3 Типы конфликтов в учебном пособии «Психология коммуникации»:

Психология коммуникации / Покровская Е. М., Смольникова Л. В. - 2016. 115 с.
[Электронный ресурс] - Режим доступа: <https://edu.tusur.ru/publications/5979>

Задания для студентов:

16.1. Задание 1 – выявить основные стратегии поведения в конфликтной ситуации.

Исходные данные: текст учебного пособия.

Форма представления результата: таблица (схема) в тетради, обсуждение в малых группах.

16.2. Задание 2 – упражнения на взаимодействие.

Исходные данные: интерактивная работа группы.

Форма представления результата: участие в упражнениях, общее обсуждение результатов.

17. Тема занятия 17 – Общение как перцепция: Понятие социальной перцепции. Особенности социальной перцепции.

Цель занятия: проанализировать понятие социальной перцепции и выявить ее специфику.

Теоретический материал для этого занятия приведен в разделе 1.1 Общее представление о психологическом общении, 1.4.1 Вербальная коммуникация и 1.4.2 Невербальное общение в учебном пособии «Психология коммуникации»:

Психология коммуникации / Покровская Е. М., Смольникова Л. В. - 2016. 115 с.
[Электронный ресурс] - Режим доступа: <https://edu.tusur.ru/publications/5979>

Задания для студентов:

17.1. Задание 1 – охарактеризовать понятие социальной перцепции.

Исходные данные: текст учебного пособия.

Форма представления результата: таблица (схема) в тетради, общее обсуждение.

17.2. Задание 2 – охарактеризовать специфику социальной перцепции.

Исходные данные: текст учебного пособия.

Форма представления результата: таблица (схема) в тетради, общее обсуждение.

18. Тема занятия 18 – Общение как интеракция: Факторы, обуславливающие восприятие и понимание партнера. Механизмы межличностного восприятия.

Цель занятия: выявить факторы, обуславливающие восприятие и понимание партнера по общению.

Теоретический материал для этого занятия приведен в разделе 1.1 Общее представление о психологическом общении, 1.4.1 Вербальная коммуникация и 1.4.2 Невербальное общение в учебном пособии «Психология коммуникации»:

Психология коммуникации / Покровская Е. М., Смольникова Л. В. - 2016. 115 с.
[Электронный ресурс] - Режим доступа: <https://edu.tusur.ru/publications/5979>
Задания для студентов:

18.1. Задание 1 – проанализировать факторы, обуславливающие восприятие и понимание партнера по общению.

Исходные данные: текст учебного пособия.

Форма представления результата: таблица (схема) в тетради, общее обсуждение.

18.2. Задание 2 – анализ видео сюжетов (выявление специфики восприятия партнера в видео сюжете).

Исходные данные: подготовленные группами видео сюжеты из фильмов.

Форма представления результата: таблица (схема) в тетради, общее обсуждение.

19. Тема занятия 19 – Деловое общение: понятие, структура и формы: Понятие делового общения. Специфика делового общения.

Цель занятия: выявить сущностные характеристики делового общения.

Теоретический материал для этого занятия приведен в разделе 1.3 Деловое общение в учебном пособии «Психология коммуникации»:

Психология коммуникации / Покровская Е. М., Смольникова Л. В. - 2016. 115 с.
[Электронный ресурс] - Режим доступа: <https://edu.tusur.ru/publications/5979>

и в разделе 1.1 Основные понятия деловых коммуникаций, делового общения в учебном пособии «Деловые коммуникации»:

Деловые коммуникации: Учебное пособие / Емельянова Е. А. - 2014. 122 с.
[Электронный ресурс] - Режим доступа: <https://edu.tusur.ru/publications/4572>

Задания для студентов:

19.1. Задание 1 – выявить сущностные характеристики делового общения.

Исходные данные: текст учебного пособия.

Форма представления результата: таблица (схема) в тетради, общее обсуждение.

19.2. Задание 2 – анализ видео сюжетов (выявление специфики делового общения).

Исходные данные: подготовленные группами видео сюжеты из фильмов.

Форма представления результата: таблица (схема) в тетради, общее обсуждение.

20. Тема занятия 20 – Деловое общение: понятие, структура и формы: Условия эффективности делового общения.

Цель занятия: выявить критерии и условия эффективности делового общения.

Теоретический материал для этого занятия приведен в разделе 1.3 Деловое общение в учебном пособии «Психология коммуникации»:

Психология коммуникации / Покровская Е. М., Смольникова Л. В. - 2016. 115 с.
[Электронный ресурс] - Режим доступа: <https://edu.tusur.ru/publications/5979>

и в разделе 1.1 Основные понятия деловых коммуникаций, делового общения в учебном пособии «Деловые коммуникации»:

Деловые коммуникации: Учебное пособие / Емельянова Е. А. - 2014. 122 с.
[Электронный ресурс] - Режим доступа: <https://edu.tusur.ru/publications/4572>

Задания для студентов:

20.1. Задание 1 – выявить критерии и условия эффективности делового общения.

Исходные данные: текст учебного пособия.

Форма представления результата: таблица (схема) в тетради, общее обсуждение.

20.2. Задание 2 – анализ видео сюжетов (оценка эффективности делового общения).

Исходные данные: подготовленные группами видео сюжеты из фильмов.

Форма представления результата: таблица (схема) в тетради, обсуждение в малых группах.

21. Тема занятия 21 – Деловое общение: понятие, структура и формы: Совместимость партнеров по общению.

Цель занятия: выявить условия совместимости партнеров по деловому общению.

Теоретический материал для этого занятия приведен в разделе 1.3 Деловое общение в учебном пособии «Психология коммуникации»:

Психология коммуникации / Покровская Е. М., Смольникова Л. В. - 2016. 115 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа: <https://edu.tusur.ru/publications/5979>

и в разделе 1.1 Основные понятия деловых коммуникаций, делового общения в учебном пособии «Деловые коммуникации»:

Деловые коммуникации: Учебное пособие / Емельянова Е. А. - 2014. 122 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа: <https://edu.tusur.ru/publications/4572>

Задания для студентов:

21.1. Задание 1 – выявить условия совместимости партнеров по деловому общению.

Исходные данные: текст учебного пособия.

Форма представления результата: таблица (схема) в тетради, общее обсуждение.

21.2. Задание 2 – анализ видео сюжетов (оценка совместимости партнеров по деловому общению).

Исходные данные: подготовленные группами видео сюжеты из фильмов.

Форма представления результата: таблица (схема) в тетради, обсуждение в малых группах.

22. Тема занятия 22 – Деловое общение: понятие, структура и формы: Формы делового общения.

Цель занятия: выявить существенные характеристики форм делового общения.

Теоретический материал для этого занятия приведен в разделе 1.3.1 Формы делового общения в учебном пособии «Психология коммуникации»:

Психология коммуникации / Покровская Е. М., Смольникова Л. В. - 2016. 115 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа: <https://edu.tusur.ru/publications/5979>

и в разделе 3 Формы деловой коммуникации в учебном пособии «Деловые коммуникации»:

Деловые коммуникации: Учебное пособие / Емельянова Е. А. - 2014. 122 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа: <https://edu.tusur.ru/publications/4572>

Задания для студентов:

22.1. Задание 1 – охарактеризовать формы делового общения (деловая беседа, деловое совещание, деловые переговоры, публичное выступление).

Исходные данные: текст учебного пособия.

Форма представления результата: таблица (схема) в тетради, общее обсуждение.

22.2. Задание 2 – анализ видео сюжетов (определение формы делового общения).

Исходные данные: подготовленные группами видео сюжеты из фильмов.

Форма представления результата: таблица (схема) в тетради, обсуждение в малых группах.

23. Тема занятия 23 – Вербальная и невербальная коммуникация в деловом общении: Модель коммуникации в деловом общении. Этапы коммуникации в деловом общении.

Цель занятия: выявить существенные характеристики модели коммуникации в деловом общении.

Теоретический материал для этого занятия приведен в разделе 1.3.1 Формы делового общения в учебном пособии «Психология коммуникации»:

Психология коммуникации / Покровская Е. М., Смольникова Л. В. - 2016. 115 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа: <https://edu.tusur.ru/publications/5979>

и в разделе 3 Формы деловой коммуникации в учебном пособии «Деловые коммуникации»:

Деловые коммуникации: Учебное пособие / Емельянова Е. А. - 2014. 122 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа: <https://edu.tusur.ru/publications/4572>

Задания для студентов:

23.1. Задание 1 – охарактеризовать модель коммуникации в деловом общении.

Исходные данные: текст учебного пособия.

Форма представления результата: таблица (схема) в тетради, обсуждение в малых группах.

23.2. Задание 2 – анализ видео сюжетов (выделение структурных элементов модели коммуникации делового общения).

Исходные данные: подготовленные группами видео сюжеты из фильмов.

Форма представления результата: таблица (схема) в тетради, общее обсуждение.

24. Тема занятия 24 – Вербальная и невербальная коммуникация в деловом общении: Приемы активного слушания. Типичные ошибки слушания.

Цель занятия: овладеть приемами активного слушания.

Теоретический материал для этого занятия приведен в разделе 1.3.2 Переговоры общения в учебном пособии «Психология коммуникации»:

Психология коммуникации / Покровская Е. М., Смольникова Л. В. - 2016. 115 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа: <https://edu.tusur.ru/publications/5979>

и в разделе 3 Формы деловой коммуникации в учебном пособии «Деловые коммуникации»:

Деловые коммуникации: Учебное пособие / Емельянова Е. А. - 2014. 122 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа: <https://edu.tusur.ru/publications/4572>

Задания для студентов:

24.1. Задание 1 – охарактеризовать приемы активного слушания в деловом общении.

Исходные данные: текст учебного пособия.

Форма представления результата: таблица (схема) в тетради, общее обсуждение.

24.2. Задание 2 – анализ видео сюжетов (выявление типичных ошибок слушания).

Исходные данные: подготовленные группами видео сюжеты из фильмов.

Форма представления результата: таблица (схема) в тетради, обсуждение в малых группах.

24.3. Задание 3 – упражнения на активное слушание.

Исходные данные: интерактивные задания.

Форма представления результата: участие в выполнении упражнений, общее обсуждении результатов.

25. Тема занятия 25 – Вербальная и невербальная коммуникация в деловом общении: Базовые приемы структурирования информации в деловом общении. Коммуникативные барьеры в деловом общении.

Цель занятия: выявить существенные характеристики коммуникативных барьеров в деловом общении.

Теоретический материал для этого занятия приведен в разделе 1.3.2 Переговоры общения в учебном пособии «Психология коммуникации»:

Психология коммуникации / Покровская Е. М., Смольникова Л. В. - 2016. 115 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа: <https://edu.tusur.ru/publications/5979>

и в разделе 3 Формы деловой коммуникации в учебном пособии «Деловые коммуникации»:

Деловые коммуникации: Учебное пособие / Емельянова Е. А. - 2014. 122 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа: <https://edu.tusur.ru/publications/4572>

Задания для студентов:

25.1. Задание 1 – охарактеризовать приемы структурирования информации в деловом общении.

Исходные данные: текст учебного пособия.

Форма представления результата: таблица (схема) в тетради, общее обсуждение.

25.2. Задание 2 – анализ видео сюжетов (выявление возникающих коммуникативных барьеров в процессе делового общения).

Исходные данные: подготовленные группами видео сюжеты из фильмов.

Форма представления результата: таблица (схема) в тетради, обсуждение в малых группах.

26. Тема занятия 26 – Вербальная и невербальная коммуникация в деловом общении: Приемы расположения собеседника в деловом общении. Позы и жесты в деловой коммуникации.

Цель занятия: выявить существенные характеристики коммуникативных барьеров в деловом общении.

Теоретический материал для этого занятия приведен в разделе 2.3 Роль поз, мимики и жестов в деловой коммуникации в учебном пособии «Деловые коммуникации»:

Деловые коммуникации: Учебное пособие / Емельянова Е. А. - 2014. 122 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа: <https://edu.tusur.ru/publications/4572>

Задания для студентов:

26.1. Задание 1 – охарактеризовать расположения собеседника в деловом общении.

Исходные данные: текст учебного пособия.

Форма представления результата: таблица (схема) в тетради, обсуждение в малых группах.

26.2. Задание 2 – анализ видео сюжетов (анализ поз и жестов в ситуациях делового общения).

Исходные данные: подготовленные группами видео сюжеты из фильмов.

Форма представления результата: таблица (схема) в тетради, общее обсуждение.

27. Тема занятия 27 – Вербальная и невербальная коммуникация в деловом общении: Визуальный контакт. Расположение за столом переговоров. Рукопожатие в деловом общении.

Цель занятия: выявить специфику расположения собеседников за столом переговоров; роль визуального контакта и рукопожатий в деловом общении.

Теоретический материал для этого занятия приведен в разделе 1.3.2 Переговоры общения в учебном пособии «Психология коммуникации»:

Психология коммуникации / Покровская Е. М., Смольникова Л. В. - 2016. 115 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа: <https://edu.tusur.ru/publications/5979>

и в разделе 2.3 Роль поз, мимики и жестов в деловой коммуникации в учебном пособии «Деловые коммуникации»:

Деловые коммуникации: Учебное пособие / Емельянова Е. А. - 2014. 122 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа: <https://edu.tusur.ru/publications/4572>

Задания для студентов:

27.1. Задание 1 – проанализировать способы расположения собеседников за столом переговоров.

Исходные данные: текст учебного пособия.

Форма представления результата: таблица (схема) в тетради, общее обсуждение.

27.2. Задание 2 – анализ видео сюжетов (анализ визуального контакта и рукопожатий в ситуациях делового общения).

Исходные данные: подготовленные группами видео сюжеты из фильмов.

Форма представления результата: таблица (схема) в тетради, общее обсуждение.

28. Тема занятия 28 – Вербальная и невербальная коммуникация в деловом общении: Одежда как элемент невербальной коммуникации.

Цель занятия: выявить роль одежды как элемента невербальной коммуникации в деловом общении.

Теоретический материал для этого занятия приведен в разделе 1.3.2 Переговоры общения в учебном пособии «Психология коммуникации»:

Психология коммуникации / Покровская Е. М., Смольникова Л. В. - 2016. 115 с.

[Электронный ресурс] - Режим доступа: <https://edu.tusur.ru/publications/5979>

и в разделе 5.4 Этикет делового человека «Деловые коммуникации»:

Деловые коммуникации: Учебное пособие / Емельянова Е. А. - 2014. 122 с.

[Электронный ресурс] - Режим доступа: <https://edu.tusur.ru/publications/4572>

Задания для студентов:

28.1. Задание 1 – выявить роль одежды как элемента невербальной коммуникации в деловом общении.

Исходные данные: текст учебного пособия.

Форма представления результата: таблица (схема) в тетради, общее обсуждение.

28.2. Задание 2 – анализ видео сюжетов (анализ стиля одежды участников в ситуациях делового общения).

Исходные данные: подготовленные группами видео сюжеты из фильмов.

Форма представления результата: таблица (схема) в тетради, общее обсуждение.

29. Тема занятия 29 – Публичное выступление: Специфика публичного выступления как формы делового общения.

Цель занятия: выявить особенности публичного выступления как формы делового общения.

Теоретический материал для этого занятия приведен в разделе 1.3.1 Формы делового общения в учебном пособии «Психология коммуникации»:

Психология коммуникации / Покровская Е. М., Смольникова Л. В. - 2016. 115 с.

[Электронный ресурс] - Режим доступа: <https://edu.tusur.ru/publications/5979>

и в разделе 3.4 Публичное выступление «Деловые коммуникации»:

Деловые коммуникации: Учебное пособие / Емельянова Е. А. - 2014. 122 с.

[Электронный ресурс] - Режим доступа: <https://edu.tusur.ru/publications/4572>

Задания для студентов:

29.1. Задание 1 – выявить особенности публичного выступления как формы делового общения.

Исходные данные: текст учебного пособия.

Форма представления результата: таблица (схема) в тетради, общее обсуждение.

29.2. Задание 2 – анализ видео сюжетов (анализ публичных выступлений по выделенным критериям).

Исходные данные: подготовленные группами видео сюжеты из фильмов.

Форма представления результата: таблица (схема) в тетради, обсуждение в малых группах.

30. Тема занятия 30 – Публичное выступление: Подготовка публичного выступления. Привлечение внимания аудитории.

Цель занятия: овладеть приемами привлечения внимания аудитории в ходе публичного выступления.

Теоретический материал для этого занятия приведен в разделе 1.3.1 Формы делового общения в учебном пособии «Психология коммуникации»:

Психология коммуникации / Покровская Е. М., Смольникова Л. В. - 2016. 115 с.
 [Электронный ресурс] - Режим доступа: <https://edu.tusur.ru/publications/5979>
 и в разделе 3.4 Публичное выступление «Деловые коммуникации»:

Деловые коммуникации: Учебное пособие / Емельянова Е. А. - 2014. 122 с.
 [Электронный ресурс] - Режим доступа: <https://edu.tusur.ru/publications/4572>

Задания для студентов:

30.1. Задание 1 – охарактеризовать приемы привлечения внимания в ходе публичного выступления как формы делового общения.

Исходные данные: текст учебного пособия.

Форма представления результата: таблица (схема) в тетради, общее обсуждение.

30.2. Задание 2 – анализ видео сюжетов (анализ приемов привлечения внимания в ходе публичного выступления по выделенным критериям).

Исходные данные: подготовленные группами видео сюжеты из фильмов.

Форма представления результата: таблица (схема) в тетради, обсуждение в малых группах.

30.3. Задание 3 – упражнения (использования приемов привлечения внимания в ходе публичного выступления).

Исходные данные: интерактивные задания.

Форма представления результата: участие в выполнении заданий, общее обсуждение результатов.

31. Тема занятия 31 – Публичное выступление: Принципы и структура построения речи. Элементы публичного выступления.

Цель занятия: овладеть основными принципами и структуры построения речи для публичного выступления.

Теоретический материал для этого занятия приведен в разделе 1.3.1 Формы делового общения в учебном пособии «Психология коммуникации»:

Психология коммуникации / Покровская Е. М., Смольникова Л. В. - 2016. 115 с.
 [Электронный ресурс] - Режим доступа: <https://edu.tusur.ru/publications/5979>
 и в разделе 3.4 Публичное выступление «Деловые коммуникации»:

Деловые коммуникации: Учебное пособие / Емельянова Е. А. - 2014. 122 с.
 [Электронный ресурс] - Режим доступа: <https://edu.tusur.ru/publications/4572>

Задания для студентов:

31.1. Задание 1 – выделить основные принципы и структуры построения речи для публичного выступления.

Исходные данные: текст учебного пособия.

Форма представления результата: план (схема) в тетради, общее обсуждение.

31.2. Задание 2 – подготовка плана речи для публичного выступления (представление проекта).

Исходные данные: предварительная самостоятельная работа малых групп – разработка плана проекта.

Форма представления результата: план-схема в тетради, представление своего плана всей группе.

32. Тема занятия 32 – Публичное выступление: Методы снижения волнения перед публичным выступлением. Правила успешного выступления и уверенного поведения.

Цель занятия: овладеть основными методами снижения волнения перед публичным выступлением.

Теоретический материал для этого занятия приведен в разделе 1.3.1 Формы делового общения в учебном пособии «Психология коммуникации»:

Психология коммуникации / Покровская Е. М., Смольникова Л. В. - 2016. 115 с.
 [Электронный ресурс] - Режим доступа: <https://edu.tusur.ru/publications/5979>
 и в разделе 3.4 Публичное выступление «Деловые коммуникации»:

Деловые коммуникации: Учебное пособие / Емельянова Е. А. - 2014. 122 с.
 [Электронный ресурс] - Режим доступа: <https://edu.tusur.ru/publications/4572>

Задания для студентов:

32.1. Задание 1 – охарактеризовать основные методы снижения волнения перед публичным выступлением.

Исходные данные: текст учебного пособия.

Форма представления результата: таблица (схема) в тетради, общее обсуждение.

32.2. Задание 2 – анализ видео сюжетов (выявление факторов успешности публичного выступления и уверенного поведения).

Исходные данные: подготовленные группами видео сюжеты из фильмов.

Форма представления результата: таблица (схема) в тетради, обсуждение в малых группах.

32.3. Задание 3 – упражнения (использования приемов уверенного поведения).

Исходные данные: интерактивные задания.

Форма представления результата: участие в выполнении заданий, общее обсуждение результатов.

33. Тема занятия 33 – Публичное выступление: Трудности в ходе выступления и способы их преодоления. Невербальная составляющая публичного выступления.

Цель занятия: выявить основные трудности публичного выступления.

Теоретический материал для этого занятия приведен в разделе 1.3.1 Формы делового общения в учебном пособии «Психология коммуникации»:

Психология коммуникации / Покровская Е. М., Смольникова Л. В. - 2016. 115 с.
 [Электронный ресурс] - Режим доступа: <https://edu.tusur.ru/publications/5979>

и в разделе 3.4 Публичное выступление «Деловые коммуникации»:

Деловые коммуникации: Учебное пособие / Емельянова Е. А. - 2014. 122 с.
 [Электронный ресурс] - Режим доступа: <https://edu.tusur.ru/publications/4572>

Задания для студентов:

33.1. Задание 1 – охарактеризовать основные трудности публичного выступления.

Исходные данные: текст учебного пособия.

Форма представления результата: таблица (схема) в тетради, общее обсуждение.

33.2. Задание 2 – анализ видео сюжетов (выявление способов совладания с основными трудностями публичного выступления).

Исходные данные: подготовленные группами видео сюжеты из фильмов.

Форма представления результата: таблица (схема) в тетради, обсуждение в малых группах.

33.3. Задание 3 – анализ собственных трудностей в публичном выступлении.

Исходные данные: собственное публичное выступление.

Форма представления результата: таблица (схема) в тетради, обсуждение в малых группах.

34. Тема занятия 34 – Публичное выступление: Практика публичного выступления публичного выступления.

Цель занятия: консультация по основным аспектам разрабатываемого малыми группами проекта.

Исходные данные: подготовленные черновые варианты проектов.

Форма представления результата: тексты.

35. Тема занятия 35 – Публичное выступление: Практика публичного выступления публичного выступления.

Цель занятия: представление групповых проектов.

Исходные данные: подготовленные участниками малых групп проекты.

Форма представления результата: презентация, публичное выступление, текст доклада в электронной форме.

36. Тема занятия 36 – Публичное выступление: Практика публичного выступления публичного выступления.

Цель занятия: представление групповых проектов.

Исходные данные: подготовленные участниками малых групп проекты.

Форма представления результата: презентация, публичное выступление, текст доклада в электронной форме.

Вопросы для самоконтроля

1. Определения общения и коммуникации. 2. Общение как процесс. 3. Аспекты изучения общения. 4. Основные структурные компоненты общения. 5. Какие существуют характеристики общения? 6. Чем отличаются личностное и ролевое общение? 7. Что такое «социальная роль»? 8. Функции речи. 9. Виды речи. 10. Что такое «обратная связь»? 11. Чем обусловлен коммуникативный барьер? 12. Что такое фонетический и семантический барьер в понимании? 13. В чем заключаются стилистический и логический барьер? 14. Социально-культурный барьер в понимании и барьер отношений - что это? 15. Различия в авторитарной и диалогической коммуникациях? 16. В чем заключается специфика делового общения. 17. Дайте понятия этики, морали, нравам и обычаям. 18. Каковы основы профессиональной этики? 19. В чем заключаются этические принципы делового общения по Хосмеру? 20. Этикет и его функции. 21. Что определяет менталитет? 22. Характеристика российского менталитета. 23. Что такое «язык тела»? 24. Кинесика - что это? 25. Жестикуляция и ее особенности. 26. Значения мимики. 27. Возможные интерпретации движений губ, рта, носа, лба человека. 28. Мимические проявления эмоциональных реакций человека. 29. Значения различных поз человека. 30. Индивидуальные признаки человека, характеризующие походку. 31. Значения взглядов. 32. Правила относительно взглядов при выступлениях на аудитории. 33. Что такое идеомоторика глаз? 34. Такесика - наука о... 35. Разновидности прикосновений. 36. Как называется наука об организации человеком пространства при общении? 37. Параметры дистанций. 38. Что такое «ольфакторный код»? 39. Учет зон и территорий при деловых встречах. 40. Эффективное расположение за столом при деловых встречах. 41. Законы экстралингвистики. 42. Характеристики дыхания человека. 43. Как смех и плач могут характеризовать человека? 44. Какие типы слушателей вы знаете? 45. Правила нерелективного слушания. 46. Внимательное слушание — в чем заключается? 47. Барьеры, мешающие активному слушанию. 48. Какие барьеры на пути передачи информации вы знаете? 49. Препятствия в деловом общении. 50. Цели перефразирования? 51. Чего достигает редактирование? 52. Мотивирование - поиск чего? 53. Для чего служит резюмирование? 54. Правила отражения чувств. 55. Как сообщить собеседнику о собственных чувствах? 56. Сравните открытые и закрытые вопросы. 57. Какие еще виды вопросов вы знаете? 58. Правила выяснения потребностей партнера по общению. 59. Особенности рационального и обвинительного подходов в поведении. 60. Какие существуют стратегии поведения в конфликте. 61. Целесообразность применения стратегий в деловом общении. 62. Какие роли в конфликте могут занимать люди? 63. Конфликтные личности. 64. Принципы общения с «трудными людьми». 65. Что такое противоречие в конфликте? 66. Что понимается в конфликте под: субъектами, рангами оппонентов, границами конфликта, инцидентом, поводом? 67. Что такое «предмет» и

«объект» конфликта? 68. Какие фазы проходит конфликт в динамике? 69. Функции конфликта. 70. Виды конфликта.

Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Основная литература

1. Деловые коммуникации: Учебное пособие / Емельянова Е. А. - 2014. 122 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа: <https://edu.tusur.ru/publications/4572>
2. Психология коммуникации: Психология коммуникации / Покровская Е. М., Смольникова Л. В. - 2016. 115 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа: <https://edu.tusur.ru/publications/5979>

Дополнительная литература

1. Алмаева, Вера Владимировна. Социальная психология : учебное пособие. - Томск : Эль Контент , 2014. - 150 с. (наличие в библиотеке ТУСУР - 60 экз.)
2. Голуб, Ирина Борисовна. Русский язык и культура речи : учебное пособие для вузов. - Л. : Логос , 2013. - 432 с (наличие в библиотеке ТУСУР - 489 экз.)