

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
ПО ВЫПОЛНЕНИЮ СТУДЕНТАМИ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

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. Общие требования	3
3. Виды самостоятельной работы студентов	3
4. Подготовка к практическим занятиям	3
5. Тестовые вопросы	5
6. Вопросы к дифференцированному зачету	7
7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	8

Введение

Самостоятельная работа студентов является неотъемлемым элементом изучения дисциплины «Деловое общение».

Самостоятельная работа студентов предполагает изучение теоретического материала по актуальным вопросам дисциплины. Рекомендуется самостоятельное изучение доступной учебной и научной литературы, нормативно-технических документов, законодательства РФ.

Самостоятельно изученные теоретические материалы обсуждаются на практических занятиях и входят в вопросы к дифференцированному зачету.

В процессе самостоятельной работы студенты:

- осваивают материал, предложенный им на практических занятиях с привлечением указанной преподавателем литературы,
- готовятся к практическим занятиям в соответствии с индивидуальными и/или групповыми заданиями,
- ведут подготовку к промежуточной аттестации и экзамену по данному курсу.

Целями самостоятельной работы студентов являются:

- формирование навыков самостоятельной образовательной деятельности;
- выявления и устранения студентами пробелов в знаниях, необходимых для изучения данного курса;
- осознания роли и места изучаемой дисциплины в образовательной программе, по которой обучаются студенты.

Общие требования

Самостоятельная работа студентов должна быть обеспечена необходимыми учебными и методическими материалами:

- основной и дополнительной литературой,
- демонстрационными материалами, представленными во время практических занятий,
- методическими указаниями по проведению практических занятий,
- перечнем вопросов, выносимых на дифференцированный зачет.

Виды самостоятельной работы студентов

Самостоятельная работа студентов при изучении данной дисциплины предполагает следующие виды работ, их трудоемкость в часах и формы контроля, представленные в Таблице 1.

Таблица 1

№п/п	Наименование работы	Кол-во часов	Форма контроля
1.	Подготовка к практическим занятиям	108	Конспект самоподготовки, опрос на занятии, выступление с докладом на занятии, тест, собеседование
Всего часов самостоятельной работы		108	

Подготовка к практическим занятиям

При подготовке к практическим занятиям необходимо пользоваться методическими указаниями по проведению практических занятий по данной дисциплине.

В ходе подготовки необходимо:

1. Выполнить домашнее задание, полученное на предыдущем занятии. Если предыдущее занятие было пропущено, выяснить домашнее задание у старосты группы.
2. Познакомиться с темой следующего практического занятия.
3. Прочитать рекомендованные разделы учебного пособия

Темы практических занятий:

Тема 1: Межличностные отношения

1. Структура межличностных отношений
2. Динамика межличностных отношений
3. Параметры, характеризующие межличностных отношений

Тема 2: Общение: понятие, функции, структура

1. Виды общения
2. Функции общения
3. Структурные компоненты общения

Тема 3: Общение как коммуникация

1. Типы информации
2. Средства коммуникации
3. Модель вербальной коммуникации
4. Принципы и правила вербальной коммуникации
5. Функции вербальной коммуникации
6. Информация, передаваемая в ходе невербальной коммуникации
7. Основные каналы невербальной коммуникации
8. Характеристика основных каналов невербальной коммуникации

Тема 4: Общение как интеракция

1. Структура социального взаимодействия
2. Виды ситуаций взаимодействия
3. Классификация стратегий взаимодействия
4. Стратегии поведения в конфликтной ситуации

Тема 5: Деловое общение: понятие, структура и формы

1. Понятие делового общения
2. Условия эффективности делового общения
3. Совместимость партнеров по общению
4. Формы делового общения

Тема 6: Вербальная и невербальная коммуникация в деловом общении

1. Модель коммуникации в деловом общении
2. Этапы коммуникации в деловом общении
3. Приемы активного слушания
4. Типичные ошибки слушания
5. Коммуникативные барьеры в деловом общении
6. Позы и жесты в деловой коммуникации
7. Визуальный контакт
8. Расположение за столом переговоров
9. Рукопожатие в деловом общении
10. Одежда как элемент невербальной коммуникации

Тема 8: Публичное выступление

1. Специфика публичного выступления как формы делового общения
2. Подготовка публичного выступления
3. Принципы и структура построения речи
4. Элементы публичного выступления
5. Методы снижения волнения перед публичным выступлением
6. Правила успешного выступления и уверенного поведения

Тестовые вопросы

1. Какая из представленных последовательностей верно отражает динамику развития межличностных отношений?
 - а) знакомство, дружба, товарищеские отношения, приятельские отношения
 - б) дружба, товарищеские отношения, знакомство, приятельские отношения
 - в) знакомство, приятельские отношения, товарищеские отношения, дружба
 - г) знакомство, приятельские отношения, дружба, товарищеские отношения
2. Что из перечисленного не входит в структуру межличностных отношений?
 - а) конструктивный компонент
 - б) когнитивный компонент
 - в) аффективный компонент
 - г) поведенческий компонент
3. Установление сходства одного человека с другим определяется как ...
 - а) стереотипизация
 - б) манипуляция
 - в) рефлексия
 - г) идентификация
4. В зависимости от ... общение можно разделить на несколько видов.
 - а) средств
 - б) целей
 - в) все ответы верны
 - г) содержания
5. Согласно модели Г.М. Андреевой, общение включает в себя ...
 - а) коммуникацию и интеракцию
 - б) коммуникацию, интеракцию и перцепцию
 - в) коммуникацию и перцепцию
 - г) перцепцию и интеракцию
6. Сторона общения, означающая процесс восприятия друг друга партнерами по общению и установления на этой основе взаимопонимания:
 - а) перцептивная
 - б) интерактивная
 - в) нейтральная
 - г) коммуникативная
7. Человек, от которого исходит информация в общении, обозначается как ...
 - а) проводник
 - б) реципиент
 - в) коммуникатор

г) приемник

8. Что из перечисленного не относится к побудительному типу информации?

- а) приказ
- б) просьба
- в) совет
- г) сообщение

9. Причиной возникновения стилистического барьера в общении является ...

- а) невнятная речь
- б) несоответствие между стилем речи и ситуацией общения
- в) неприязнь и недоверие к собеседнику
- г) нарушение логики рассуждений

10. Равноправие участников делового общения, свободный обмен мнениями и взглядами подразумевает беседа за ...

- а) Т-образным столом
- б) обеденным столом
- в) квадратным столом
- г) круглым столом

11. Что из перечисленного не относится к каналам невербальной коммуникации?

- а) вторичный канал
- б) проксемический канал
- в) ольфакторный канал
- г) акустический канал

12. Благодаря невербальной коммуникации можно получить информацию ...

- а) все ответы верны
- б) о личности партнера по общению
- в) об отношении партнеров друг к другу
- г) об отношении к ситуации

13. Что из перечисленного невербально поощряет говорящего к продолжению разговора?

- а) постепенное сокращение дистанции в процессе разговора
- б) постепенное увеличение дистанции в процессе разговора
- в) заинтересованный взгляд и нечастные кивки головой
- г) постоянное похлопывание говорящего по плечу

14. Что из перечисленного может отрицательно повлиять на атмосферу делового общения при первой встрече?

- а) располагающий взгляд
- б) строгий деловой костюм
- в) доброжелательная улыбка
- г) очки с затемненными стеклами

15. Какая поза указывает на готовность человека к общению и его доверие к собеседнику?

- а) поза подчинения
- б) открытая поза
- в) поза доминирования
- г) закрытая поза

16. Конфликт, вызванный у человека борьбой своих собственных мотивов и установок, определяется как ...
- а) внутриличностный
 - б) межгрупповой
 - в) внутригрупповой
 - г) межличностный
17. Сотрудничество как стратегия поведения в конфликтной ситуации характеризуется ...
- а) поиском решения за счет взаимных уступок
 - б) активным отстаиванием участниками конфликта своих интересов
 - в) активным поиском решения, удовлетворяющего интересы всех участников конфликта
 - г) отказом от отстаивания своих интересов
18. Поведение в конфликтной ситуации, которое проявляется в самоустранении одного из участников от разрешения конфликта, называется ...
- а) соперничество
 - б) избегание
 - в) компромисс
 - г) приспособление
19. Что из перечисленного не относится к формам делового общения?
- а) митинги
 - б) презентации
 - в) совещания
 - г) переговоры
20. Что из перечисленного не относится к приемам активного слушания?
- а) резюмирование
 - б) выяснение
 - в) возражение
 - г) перефразирование

Вопросы к дифференцированному зачету

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