

**Приложение 1 к РПД Деловые коммуникации  
16.04.01 Техническая физика  
Направленность (профиль) – магистерская программа Теплофизика и  
молекулярная физика  
Форма обучения – очная  
Год набора - 2019**

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ  
ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

1.	Кафедра	Физики, биологии и инженерных технологий
2.	Направление подготовки	16.04.01 Техническая физика
3.	Направленность (профиль)	магистерская программа Теплофизика и молекулярная физика
4.	Дисциплина (модуль)	Деловые коммуникации
5.	Форма обучения	очная
6.	Год набора	2019

### **1. Методические рекомендации.**

Приступая к изучению дисциплины, студенту необходимо внимательно ознакомиться с тематическим планом занятий, списком рекомендованной литературы. Следует уяснить последовательность выполнения индивидуальных учебных заданий. Самостоятельная работа студента предполагает работу с научной и учебной литературой, умение создавать тексты. Уровень и глубина усвоения дисциплины зависят от активной и систематической работы на лекциях, изучения рекомендованной литературы, выполнения контрольных письменных заданий.

При изучении дисциплины студенты выполняют следующие задания:

- изучают рекомендованную научно-практическую и учебную литературу;
- выполняют задания, предусмотренные для самостоятельной работы.

Основными видами аудиторной работы студентов являются лекции и практические / семинарские занятия.

Качество учебной работы студентов преподаватель оценивает с использованием технологической карты дисциплины, размещенной на сайте МАГУ.

#### **1.1. Методические рекомендации по организации работы студентов во время проведения лекционных занятий.**

В ходе лекций преподаватель излагает и разъясняет основные, наиболее сложные понятия темы, а также связанные с ней теоретические и практические проблемы, дает рекомендации на семинарское занятие и указания на самостоятельную работу.

Знакомство с дисциплиной происходит уже на первой лекции, где от студента требуется не просто внимание, но и самостоятельное оформление конспекта. При работе с конспектом лекций необходимо учитывать тот фактор, что одни лекции дают ответы на конкретные вопросы темы, другие – лишь выявляют взаимосвязи между явлениями, помогая студенту понять глубинные процессы развития изучаемого предмета как в истории, так и в настоящее время.

Конспектирование лекций – сложный вид вузовской аудиторной работы, предполагающий интенсивную умственную деятельность студента. Конспект является полезным тогда, когда записано самое существенное и сделано это самим обучающимся. Не надо стремиться записать дословно всю лекцию. Такое «конспектирование» приносит больше вреда, чем пользы. Целесообразно вначале понять основную мысль, излагаемую лектором, а затем записать ее. Желательно запись осуществлять на одной странице листа или оставляя поля, на которых позднее, при самостоятельной работе с конспектом, можно сделать дополнительные записи, отметить непонятные места.

Конспект лекции лучше подразделять на пункты, соблюдая красную строку. Этому в большой степени будут способствовать вопросы плана лекции, предложенные преподавателям. Следует обращать внимание на акценты, выводы, которые делает лектор, отмечая наиболее важные моменты в лекционном материале замечаниями «важно», «хорошо запомнить» и т.п. Можно делать это и с помощью разноцветных маркеров или ручек, подчеркивая термины и определения.

Целесообразно разработать собственную систему сокращений, аббревиатур и символов. Однако при дальнейшей работе с конспектом символы лучше заменить обычными словами для быстрого зрительного восприятия текста.

Работая над конспектом лекций, всегда необходимо использовать не только учебник, но и ту литературу, которую дополнительно рекомендовал лектор. Именно такая серьезная, кропотливая работа с лекционным материалом позволит глубоко овладеть теоретическим материалом.

## **1.2. Методические рекомендации по подготовке к семинарским (практическим занятиям)**

Подготовку к каждому практическому занятию студент должен начать с ознакомления с планом практического занятия, который отражает содержание предложенной темы. Тщательное продумывание и изучение вопросов плана основывается на проработке текущего материала лекции, а затем изучения обязательной и дополнительной литературы, рекомендованной к данной теме. Все новые понятия по изучаемой теме необходимо выучить наизусть и внести в глоссарий, который целесообразно вести с самого начала изучения курса.

Результат такой работы должен проявиться в способности студента свободно ответить на теоретические вопросы практикума, его выступлении и участии в коллективном обсуждении вопросов изучаемой темы, правильном выполнении практических заданий и контрольных работ.

В процессе подготовки к практическим занятиям, студентам необходимо обратить особое внимание на самостоятельное изучение рекомендованной литературы. При всей полноте конспектирования лекции в ней невозможно изложить весь материал из-за лимита аудиторных часов. Поэтому самостоятельная работа с учебниками, учебными пособиями, научной, справочной литературой, материалами периодических изданий и Интернета является наиболее эффективным методом получения дополнительных знаний, позволяет значительно активизировать процесс овладения информацией, способствует более глубокому усвоению изучаемого материала, формирует у студентов свое отношение к конкретной проблеме.

Семинарские занятия завершают изучение наиболее важных тем учебной дисциплины. Они служат для закрепления изученного материала, развития умений и навыков подготовки докладов, сообщений, приобретения опыта устных публичных выступлений, ведения дискуссии, аргументации и защиты выдвигаемых положений, а также для контроля преподавателем степени подготовленности студентов по изучаемой дисциплине.

Семинар предполагает свободный обмен мнениями по избранной тематике. Он начинается со вступительного слова преподавателя, формулирующего цель занятия и характеризующего его основную проблематику. Затем, как правило, заслушиваются сообщения студентов. Обсуждение сообщения совмещается с рассмотрением намеченных вопросов. Сообщения, предполагающие анализ публикаций по отдельным вопросам семинара, заслушиваются обычно в середине занятия. Поощряется выдвижение и обсуждение альтернативных мнений. В заключительном слове преподаватель подводит итоги обсуждения и объявляет оценки выступавшим студентам. В целях контроля подготовленности студентов и привития им навыков краткого письменного изложения своих мыслей преподаватель в ходе семинарских занятий может осуществлять текущий контроль знаний в виде тестовых заданий.

При подготовке к семинару студенты имеют возможность воспользоваться консультациями преподавателя. Кроме указанных тем студенты вправе, по согласованию с преподавателем, избирать и другие интересующие их темы.

Качество учебной работы студентов преподаватель оценивает с использованием технологической карты дисциплины, размещенной на сайте МАГУ.

### **1.3. Методические рекомендации по работе с литературой.**

Работу с литературой целесообразно начать с изучения общих работ по теме, а также учебников и учебных пособий. Далее рекомендуется перейти к анализу монографий и статей, рассматривающих отдельные аспекты проблем, изучаемых в рамках курса, а также официальных материалов и неопубликованных документов (научно-исследовательские работы, диссертации), в которых могут содержаться основные вопросы изучаемой проблемы.

Работу с источниками надо начинать с ознакомительного чтения, т.е. просмотреть текст, выделяя его структурные единицы. При ознакомительном чтении закладками отмечаются те страницы, которые требуют более внимательного изучения.

В зависимости от результатов ознакомительного чтения выбирается дальнейший способ работы с источником. Если для разрешения поставленной задачи требуется изучение некоторых фрагментов текста, то используется метод выборочного чтения. Если в книге нет подробного оглавления, следует обратить внимание ученика на предметные и именные указатели.

Избранные фрагменты или весь текст (если он целиком имеет отношение к теме) требуют вдумчивого, неторопливого чтения с «мысленной проработкой» материала. Такое чтение предполагает выделение: 1) главного в тексте; 2) основных аргументов; 3) выводов. Особое внимание следует обратить на то, вытекает тезис из аргументов или нет.

Необходимо также проанализировать, какие из утверждений автора носят проблематичный, гипотетический характер и уловить скрытые вопросы.

Понятно, что умение таким образом работать с текстом приходит далеко не сразу. Наилучший способ научиться выделять главное в тексте, улавливать проблематичный характер утверждений, давать оценку авторской позиции – это сравнительное чтение, в ходе которого студент знакомится с различными мнениями по одному и тому же вопросу, сравнивает весомость и доказательность аргументов сторон и делает вывод о наибольшей убедительности той или иной позиции.

Если в литературе встречаются разные точки зрения по тому или иному вопросу из-за сложности прошедших событий и правовых явлений, нельзя их отвергать, не разобравшись. При наличии расхождений между авторами необходимо найти рациональное зерно у каждого из них, что позволит глубже усвоить предмет изучения и более критично оценивать изучаемые вопросы. Знакомясь с особыми позициями авторов, нужно определять их схожие суждения, аргументы, выводы, а затем сравнивать их между собой и применять из них ту, которая более убедительна.



При подготовке к промежуточной аттестации целесообразно:

- внимательно изучить перечень вопросов и определить, в каких источниках находятся сведения, необходимые для ответа на них;
- внимательно прочитать рекомендованную литературу;
- составить краткие конспекты ответов (планы ответов).

Качество учебной работы студентов преподаватель оценивает с использованием технологической карты дисциплины, размещенной на сайте МАГУ.

### **1.5. Методические рекомендации по созданию презентации**

Алгоритм создания презентации:

- 1 этап – определение цели презентации
- 2 этап – подробное раскрытие информации,
- 3 этап – основные тезисы, выводы.

Следует использовать 10-15 слайдов. При этом:

- первый слайд – титульный. Предназначен для размещения названия презентации, имени докладчика и его контактной информации;
- на втором слайде необходимо разместить содержание презентации, а также краткое описание основных вопросов;
- оставшиеся слайды имеют информативный характер.

Обычно подача информации осуществляется по плану: тезис – аргументация – вывод.

**Требования к оформлению и представлению презентации:**

1. Читательность (видимость из самых дальних уголков помещения и с различных устройств), текст должен быть набран 24-30-ым шрифтом.
2. Тщательно структурированная информация.
3. Наличие коротких и лаконичных заголовков, маркированных и нумерованных списков.
4. Каждому положению (идее) надо отвести отдельный абзац.
5. Главную идею надо выложить в первой строке абзаца.
6. Использовать табличные формы представления информации (диаграммы, схемы) для иллюстрации важнейших фактов, что даст возможность подать материал компактно и наглядно.
7. Графика должна органично дополнять текст.
8. Выступление с презентацией длится не более 10 минут;

### **1.6. Методические рекомендации по подготовке доклада**

Алгоритм создания доклада:

- 1 этап – определение темы доклада
- 2 этап – определение цели доклада
- 3 этап – подробное раскрытие информации
- 4 этап – формулирование основных тезисов и выводов.

### **1.7. Методические рекомендации по составлению глоссария**

1. Внимательно прочитайте и ознакомьтесь с текстом. Вы встретите в нем много различных терминов, которые имеются по данной теме.

2. После того, как вы определили наиболее часто встречающиеся термины, вы должны составить из них список. Слова в этом списке должны быть расположены в строго алфавитном порядке, так как глоссарий представляет собой не что иное, как словарь специализированных терминов.

3. После этого начинается работа по составлению статей глоссария. Статья глоссария - это определение термина. Она состоит из двух частей: 1. точная формулировка термина в именительном падеже; 2. содержательная часть, объемно раскрывающая смысл данного термина.

При составлении глоссария важно придерживаться следующих правил:

- стремитесь к максимальной точности и достоверности информации;
- старайтесь указывать корректные научные термины и избегать всякого рода жаргонизмов. В случае употребления такого, дайте ему краткое и понятное пояснение;
- излагая несколько точек зрения в статье по поводу спорного вопроса, не принимайте ни одну из указанных позиций. Глоссарий - это всего лишь констатация имеющихся фактов;
- также не забывайте приводить в пример контекст, в котором может употребляться данный термин;
- при желании в глоссарий можно включить не только отдельные слова и термины, но и целые фразы.

### 1.8. Методические рекомендации для занятий в интерактивной форме

В учебном процессе, помимо чтения лекций и аудиторных занятий, используются интерактивные формы. В сочетании с внеаудиторной работой это способствует формированию и развитию профессиональных навыков обучающихся.

Интерактивное обучение представляет собой способ познания, осуществляемый в формах совместной деятельности обучающихся, т.е. все участники образовательного процесса взаимодействуют друг с другом, совместно решают поставленные проблемы, моделируют ситуации, обмениваются информацией, оценивают действие коллег и свое собственное поведение, погружаются в реальную атмосферу делового сотрудничества по разрешению проблем.

В курсе «Деловые коммуникации» интерактивной форме часы используются в виде заслушивания и обсуждения подготовленных студентами докладов.

Тематика занятий с использованием интерактивных форм

№ п/п	Тема	Интерактивная форма	Часы, отводимые на интерактивные формы	
			лекции	Практические занятия
1.	Стили, модели и формы делового общения. Манипулирование: способы воздействия на личность.	обсуждении подготовленных студентами докладов	-	2

### Планы семинарских занятий

**Тема 1. Понятие, сущность и структура коммуникации. Перцепция и интеракция в структуре делового общения. Самопрезентация.**

*Вопросы для обсуждения и подготовки докладов:*

1. Коммуникативные барьеры в ситуациях делового общения.
2. Вербальные и невербальные средства коммуникации.
3. Кинесика и проксемика в деловом общении.
4. Compliments в деловом общении: искусство говорить и принимать.
5. Критика в деловом общении, критикующий прием «Lege Artis».
6. Типичные ошибки в деловом общении.
7. Типы восприятия.

8. Проблема точности межличностного восприятия в процессе делового общения.
9. Модель первого дня на новой работе: требования к языку, поведению, общению.
10. Собеседование: идеальная модель делового общения.
11. Эффективная форма резюме с соблюдением принципов делового общения.

*Литература:*

1. Коваленко, М.Ю. Деловые коммуникации: учебник и практикум для академического бакалавриата / М.Ю. Коваленко. – 2-е изд., перераб. И доп. – М.: Издательство Юрайт, 2015. – 476 с. – Серия: Бакалавр. Академический курс [Электронный ресурс]. - URL: <https://www.biblio-online.ru/viewer/378DC398-7211-4498-89EA-C40088563C0D#page/4>
2. Титова, Л.Г. Деловое общение: Учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления / Л.Г. Титова. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015. – [Электронный ресурс]. - URL: [http://biblioclub.ru/index.php?page=book\\_view\\_red&book\\_id=436853](http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=436853) – С. 58-61; 79-113.
3. Деловое общение: учебное пособие / Авт.-сост. И.Н. Кузнецов. – 5-е изд. – М.: издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2012. – [Электронный ресурс]. - URL: [http://biblioclub.ru/index.php?page=book\\_view\\_red&book\\_id=112230](http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=112230) – С. 7-46.
4. Психология и этика делового общения: учебник для студентов вузов / Под ред. В.Н. Лавриенко. – 5-е изд., перераб. и доп. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015. – [Электронный ресурс]. - URL: [http://biblioclub.ru/index.php?page=book\\_view\\_red&book\\_id=117118](http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=117118) – С. 113-150.

*Задание для самостоятельной работы*

Подготовка к семинару

**Тема 2. Стили, модели и формы делового общения. Манипулирование: способы воздействия на личность.**

*Вопросы для обсуждения и подготовки докладов:*

1. Телефонный разговор как разновидность деловой беседы, его особенности и отличия по ведению.
2. Психологический климат во время переговоров.
3. Переговоры как средство разрешения конфликтов.
4. Письменные формы деловых взаимодействий.
5. Национальные особенности проведения переговоров.
6. Техника постановки вопросов и ответов.
7. Манипулирование массовым сознанием с помощью СМИ.
8. Манипулятивные роли по Эрику Берну и категории Вирджинии Сатир.
9. Модели поведения партнеров в переговорном процессе
10. Манипулятивные технологии в переговорном процессе и противодействие им
11. Технологии стратегий и тактик в переговорном процессе.
12. Мозговой штурм: история, мифы, правила.

*Литература:*

1. Коваленко, М.Ю. Деловые коммуникации: учебник и практикум для академического бакалавриата / М.Ю. Коваленко. – 2-е изд., перераб. И доп. – М.: Издательство Юрайт, 2015. – 476 с. – Серия: Бакалавр. Академический курс [Электронный ресурс]. - URL: <https://www.biblio-online.ru/viewer/378DC398-7211-4498-89EA-C40088563C0D#page/4>
2. Титова, Л.Г. Деловое общение: Учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления / Л.Г. Титова. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015. – [Электронный ресурс]. - URL:

[http://biblioclub.ru/index.php?page=book\\_view\\_red&book\\_id=436853](http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=436853) – С. 169-208; 230-256.

3. Деловое общение: учебное пособие / Авт.-сост. И.Н. Кузнецов. – 5-е изд. – М.: издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2012. – [Электронный ресурс]. - URL: [http://biblioclub.ru/index.php?page=book\\_view\\_red&book\\_id=112230](http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=112230) – С. 170-198; 336-450.

4. Психология и этика делового общения: учебник для студентов вузов / Под ред. В.Н. Лавриенко. – 5-е изд., перераб. и доп. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015. – [Электронный ресурс]. - URL: [http://biblioclub.ru/index.php?page=book\\_view\\_red&book\\_id=117118](http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=117118) – С. 163-187; 293-310.

*Задание для самостоятельной работы*

Подготовка к семинару

### **Тема 3. Спор, дискуссия, полемика в деловом общении. Конфликты в организации.**

*Вопросы для обсуждения и подготовки докладов:*

1. Деловая полемика, правила ее проведения.
2. Культура делового спора.
3. Техника постановки вопросов и ответов в деловом общении.
4. Полемические навыки.
5. Компромисс, нахождение принципиально нового решения, асимметричные решения.
6. Стресс и способы его преодоления.
7. Внутриличностный конфликт: виды, причины возникновения, последствия (Фрейд, Хорни, Адлер, Эриксон и др.).
8. Идентификация лжи (признаки обмана).
9. Технологии рационального поведения в конфликте
10. Анализ конструктивного взаимодействия в конфликте.
11. Конфликт и власть.

*Литература:*

1. Коваленко, М.Ю. Деловые коммуникации: учебник и практикум для академического бакалавриата / М.Ю. Коваленко. – 2-е изд., перераб. И доп. – М.: Издательство Юрайт, 2015. – 476 с. – Серия: Бакалавр. Академический курс [Электронный ресурс]. - URL: <https://www.biblio-online.ru/viewer/378DC398-7211-4498-89EA-C40088563C0D#page/4>

2. Титова, Л.Г. Деловое общение: Учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления / Л.Г. Титова. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015. – [Электронный ресурс]. - URL: [http://biblioclub.ru/index.php?page=book\\_view\\_red&book\\_id=436853](http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=436853)- С. 169-208; 230-256.

3. Деловое общение: учебное пособие / Авт.-сост. И.Н. Кузнецов. – 5-е изд. – М.: издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2012. – [Электронный ресурс]. - URL: [http://biblioclub.ru/index.php?page=book\\_view\\_red&book\\_id=112230](http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=112230) – С. 161-198.

4. Психология и этика делового общения: учебник для студентов вузов / Под ред. В.Н. Лавриенко. – 5-е изд., перераб. и доп. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015. – [Электронный ресурс]. - URL: [http://biblioclub.ru/index.php?page=book\\_view\\_red&book\\_id=117118](http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=117118)- С. 254-292.

*Задание для самостоятельной работы*

Подготовка к семинару



