

**Приложение 1 к РПД Деловые коммуникации  
09.03.02 Информационные системы и технологии  
Направленность (профиль) – Программно-аппаратные комплексы  
Форма обучения – очная  
Год набора - 2020**

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

1	Кафедра	Экономики, управления и социологии
2	Направление подготовки	09.03.02 Информационные системы и технологии
3	Направленность (профиль)	Программно-аппаратные комплексы
4	Дисциплина (модуль)	Деловые коммуникации
5	Форма обучения	очная
6	Год набора	2020

**1. Методические рекомендации.**

Приступая к изучению дисциплины, обучающемуся необходимо внимательно ознакомиться с тематическим планом занятий, списком рекомендованной литературы. Следует уяснить последовательность выполнения индивидуальных учебных заданий. Самостоятельная работа обучающегося 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 обучающиеся выполняют следующие задания:

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

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

**1.1. Методические рекомендации по организации работы обучающихся 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 обучающегося 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 обучающемуся 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 обучающегося. 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 обучающийся 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 обучающегося 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, обучающимся 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 обучающихся 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 обучающихся 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 обучающихся. 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 обучающимся. В целях контроля подготовленности обучающихся 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 обучающиеся имеют возможность воспользоваться консультациями преподавателя. Кроме указанных тем обучающиеся вправе, по согласованию с преподавателем, избирать и другие интересующие их темы.

Качество учебной работы обучающихся преподаватель оценивает с использованием технологической карты дисциплины, размещенной на сайте филиала 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 обучающийся 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.

Следующим этапом работы с литературными источниками является создание конспектов, фиксирующих основные тезисы и аргументы. Можно делать записи на отдельных листах, которые потом легко систематизировать по отдельным темам изучаемого курса. Другой способ – это ведение тематических тетрадей-конспектов по одной какой-либо теме. Большие специальные работы монографического характера целесообразно конспектировать в отдельных тетрадях. Здесь важно вспомнить, что

конспекты пишутся на одной стороне листа, с полями и достаточным для исправления и ремарок межстрочным расстоянием (эти правила соблюдаются для удобства редактирования). Если в конспектах приводятся цитаты, то непременно должно быть дано указание на источник (автор, название, выходные данные, № страницы). Впоследствии эта информация может быть использована при написании текста реферата или другого задания.

Таким образом, при работе с источниками и литературой важно уметь:

- сопоставлять, сравнивать, классифицировать, группировать, систематизировать информацию в соответствии с определенной учебной задачей;
- обобщать полученную информацию, оценивать прослушанное и прочитанное;
- фиксировать основное содержание сообщений; формулировать, устно и письменно, основную идею сообщения; составлять план, формулировать тезисы;
- готовить и презентовать развернутые сообщения типа доклада;
- работать в разных режимах (индивидуально, в паре, в группе), взаимодействуя друг с другом;
- пользоваться реферативными и справочными материалами;
- контролировать свои действия и действия своих товарищей, объективно оценивать свои действия;
- обращаться за помощью, дополнительными разъяснениями к преподавателю, другим обучающимся.
- пользоваться лингвистической или контекстуальной догадкой, словарями различного характера, различного рода подсказками, опорами в тексте (ключевые слова, структура текста, предваряющая информация и др.);
- использовать при говорении и письме перифраз, синонимичные средства, словоописания общих понятий, разъяснения, примеры, толкования, «словотворчество»;
- повторять или перефразировать реплику собеседника в подтверждении понимания его высказывания или вопроса;
- обратиться за помощью к собеседнику (уточнить вопрос, переспросить и др.);
- использовать мимику, жесты (вообще и в тех случаях, когда языковых средств не хватает для выражения тех или иных коммуникативных намерений).

#### **1.4. Методические рекомендации по подготовке к сдаче зачета**

Подготовка к зачету способствует закреплению, углублению и обобщению знаний, получаемых, в процессе обучения, а также применению их к решению практических задач. Готовясь к зачету, обучающийся ликвидирует имеющиеся пробелы в знаниях, углубляет, систематизирует и упорядочивает свои знания. На зачете обучающийся демонстрирует то, что он приобрел в процессе изучения дисциплины.

В условиях применяемой в МАГУ балльно-рейтинговой системы подготовка к зачету включает в себя самостоятельную и аудиторную работу обучающегося в течение всего периода изучения дисциплины и непосредственную подготовку в дни, предшествующие зачету по разделам и темам дисциплины.

При подготовке к зачету обучающимся целесообразно использовать не только материалы лекций, а и рекомендованные преподавателем правовые акты, основную и дополнительную литературу.

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 обучающихся преподаватель оценивает с использованием технологической карты дисциплины, размещенной на сайте филиала МАГУ.

### 1.5. 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.

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

В учебном процессе, помимо чтения лекций и аудиторных занятий, используются интерактивные формы (разбор конкретных ситуаций как для иллюстрации той или иной теоретической модели, так и в целях выработки навыков применения теории при анализе реальных экономических проблем, обсуждение отдельных разделов дисциплины, консультации). 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 изучаемой дисциплины «Деловые коммуникации» интерактивной форме часы используются в виде: групповой дискуссии.

Тематика занятий с использованием интерактивных форм

№ п/п	Тема	Интерактивная форма	Часы, отводимые на интерактивные формы	
			Лекции	Практические занятия
1.	Коммуникации: виды и функции. Специфика деловой коммуникации.	Групповая дискуссия	-	5
2.	Психологический климат в трудовом коллективе.	Групповая дискуссия	-	5
<b>ИТОГО</b>			<b>10 часа</b>	

### 1.7. Методические рекомендации по составлению опорного конспекта

Опорный конспект – это развернутый план ответа на теоретический вопрос. Правильно составленный опорный конспект должен содержать все то, что в процессе ответа будет устно обозначено. Это могут быть схемы, графики, таблицы.

Основные требования к содержанию опорного конспекта: полнота (в нем должно быть отражено все содержание вопроса) и логически обоснованная последовательность изложения.

*Основные требования к форме записи опорного конспекта:*

- 1) Лаконичность.

Опорный конспект должен быть минимальным, чтобы его можно было воспроизвести за 6 – 8 минут. По объему он должен составлять примерно один полный лист.

- 2) Структурность.

Весь материал должен располагаться малыми логическими блоками, т.е. должен содержать несколько отдельных пунктов, обозначенных номерами или строчными пробелами.

- 3) Акцентирование.

Для лучшего запоминания основного смысла опорного конспекта, главную идею выделяют рамками различных цветов, различным шрифтом, различным расположением слов (по вертикали, по диагонали).

4) Унификация.

При составлении опорного конспекта используются определённые аббревиатуры и условные знаки, часто повторяющиеся в курсе данного предмета.

5) Автономия.

Каждый малый блок (абзац), наряду с логической связью с остальными, должен выражать законченную мысль, должен быть аккуратно оформлен (иметь привлекательный вид).

6) Оригинальность.

Опорный конспект должен быть оригинален по форме, структуре, графическому исполнению, благодаря чему, он лучше сохраняется в памяти. Он должен быть наглядным и понятным.

7) Взаимосвязь.

Текст опорного конспекта должен быть взаимосвязан с текстом учебника, что также влияет на усвоение материала.

*Примерный порядок составления опорного конспекта*

1) Первичное ознакомление с материалом изучаемой темы по тексту учебника, картам, дополнительной литературе.

2) Выделение главного в изучаемом материале, составление обычных кратких записей.

3) Подбор к данному тексту опорных сигналов в виде отдельных слов, определённых знаков, графиков, рисунков.

4) Продумывание схематического способа кодирования знаний, использование различного шрифта и т.д.

5) Составление опорного конспекта.

## 2. Планы практических занятий

### Практическое занятие № 1. Коммуникации: виды и функции.

#### Специфика деловой коммуникации

##### План:

1. Деловая коммуникация. Функции деловой коммуникации. Факторы эффективной и неэффективной коммуникации.

2. Коммуникация как форма управления организацией. Виды коммуникаций в организациях.

3. Стили взаимодействия партнеров в деловой коммуникации: продуктивный, подавляющий, дистанционный, прагматический, популистский, дружеский

4. Виды и функции деловой коммуникации. Проблема коммуникативной компетентности делового человека. Коммуникативные каналы.

5. Искусство межличностного общения.

#### Литература:

{1}, {2}

#### Вопросы для самоконтроля:

1. Что такое деловое общение?

2. Каковы функции делового общения?

3. Раскройте сущность методов управления общением.

4. В каких формах осуществляется деловое общение?

5. В чем сущность коммуникативной, перцептивной и интерактивной сторон общения?

#### Задание для самостоятельной работы:

1. Значение и особенности делового общения.
1. Методы и функции науки деловое общение.
2. Общение как взаимодействие между руководителем и подчиненным.
3. Этика корпоративного общения.

## **Практическое занятие № 2. Электронная коммуникация. Вербальные средства делового общения**

### **План:**

1. Сущность, особенности и функции электронной коммуникации.
2. Место Интернета в системе средств современной социальной коммуникации.
3. Человеческая речь как источник информации.
4. Факторы, обуславливающие речевое поведение и взаимопонимание.

### **Литература:**

{3}

### **Вопросы для самоконтроля:**

1. Что понимают под электронной коммуникацией?
2. В чем сущность, особенности и функции электронной коммуникации?
3. В чем сущность глобализации коммуникационных процессов в социуме?
4. Какое место занимает Интернет в системе средств современной социальной коммуникации?
5. Что является основным элементом вербальной коммуникации?
5. Как соотносятся понятия «язык» и «речь»?
6. В чем состоит отличие устно-речевой и письменно-речевой коммуникации?
7. Зачем нужны вопросы в деловой коммуникации? Какие виды вопросов вы знаете?
8. Чем различаются «открытые» и «закрытые» вопросы?
9. Как отвечать на некорректные вопросы?

### **Задание для самостоятельной работы:**

1. Глобализация коммуникационных процессов в социуме.
2. Место Интернета в системе средств современной социальной коммуникации.

### **Деловая игра**

1. «Детектив».

Обучающимся предлагается сыграть в детектив, причем каждый будет автором этого детектива. Преподаватель придумывает первую фразу, например: «Рано утром мисс Марпл услышала телефонный звонок», после чего слово передается одному из обучающихся, который должен будет продолжить сочинять этот детектив. Но прежде чем произнести следующую фразу он должен точно повторить то, что сказал преподаватель. Следующий участник должен будет повторить то, что сказал предыдущий, а затем произнести свою фразу. После того как упражнение будет выполнено, обсуждается: – Что было труднее – сочинять свою фразу или повторять чужую? – Почему? Далее предлагается обсудить значимость техники повторения.

2. Отработка интонации.

Произнесите одну и ту же фразу, придавая ей прямой и противоположный смысл:

- Рад вас видеть!
- Спасибо за работу.
- Приходите завтра.
- Я в восторге.
- Спасибо, мне очень приятно ваше внимание.
- Приятно было с вами поговорить.
- Спасибо за комплимент.
- Очень вам признателен.
- Ценю вашу настойчивость.

– Мне это очень нравится.

### 3. Перефразирование.

Цель: отработка умения передавать суть сказанного своими словами.

Тренер объединяет участников в команды. Каждая команда должна вспомнить какое-нибудь четверостишие из известного стихотворения. Нужно перефразировать строфу таким образом, чтобы каждое слово в нем передавалось иным словом или словосочетанием. Например, «я» можно превратить в «автора», «дорогу» – «в путь» и т.д. Важно, чтобы остальные смогли догадаться, что за стихотворение было перефразировано. Обсуждение упражнения. Каким должно быть перефразирование, чтобы оно наиболее точно отражало суть первоначального текста?

## **Практическое занятие № 3. Невербальные средства делового общения. Этика делового общения**

### **План:**

1. Природа и типология невербальной коммуникации.
2. Невербальные средства общения, их функции.
3. Формы и организация делового общения.
4. Сущность и виды деловых бесед.
5. Модель организации деловой беседы.

### **Литература:**

{3}

### **Вопросы для самоконтроля:**

1. Можно ли воздействовать без слов?
2. Что значит культура контакта?
3. Естественность и маскировка: «быть или казаться»?
4. Должен ли человек контролировать свое невербальное поведение в общении?
5. Управлять своим невербальным поведением – не значит ли это отказ от естественности?
6. В чем заключается значение делового общения и его особенности?
7. Назовите основные формы и организация общения.
8. Назовите основные отличия следующих видов бесед: деловая, кадровая, дисциплинарная, организационные беседы, беседы с посетителями.
9. Назовите основные виды выступлений.
10. Перечислите основные приемы, используемые для придания речи характера публичного выступления.

### **Задание для самостоятельной работы:**

#### **ГРУППОВАЯ ДИСКУССИЯ «ЧТО МЫ ГОВОРим, КОГДА НЕ ГОВОРим»**

Проблемы для обсуждения

1. Можно ли воздействовать без слов?
2. Как может наш «безмолвный язык» регулировать наши отношения с окружающими?
3. Что значит культура контакта?
4. Естественность и маскировка: «быть или казаться»?
5. Надо ли стараться быть «понятным»?
6. Должен ли человек контролировать свое невербальное поведение в общении?
7. Управлять своим невербальным поведением – не значит ли это отказ от естественности?

#### **ТЕМЫ ДОКЛАДОВ:**

1. Барьеры, препятствующие успешному профессиональному общению.
2. Коммуникативные барьеры: семантический барьер, логический барьер, фонетический барьер.



3. Барьер модальностей (приоритетных каналов восприятия), барьер характера, невежливость.

#### **Практическое занятие № 4. Деловые переговоры: подготовка и проведение.**

##### **План:**

1. Понятие «Деловые переговоры».
2. Классификация деловых переговоров
3. Типы совместных решений.
4. Методы и тактические приемы ведения деловых переговоров.

##### **Литература:**

{2}, {3}

##### **Вопросы для самоконтроля:**

1. Что понимается под «Деловыми переговорами»?
2. По каким типологическим признакам можно классифицировать деловые переговоры?
3. Перечислите основные типы совместных решений.
4. Назовите основные методы и тактические приемы ведения деловых переговоров.

##### **Задание для самостоятельной работы:**

1. Случаи применения метода деловых переговоров.
2. Выбор наиболее эффективной стратегии переговоров применительно к конкретной ситуации.
3. Тактика ведения переговоров.
4. Подготовьте список вопросов для анализа результатов переговоров.

#### **Практическое занятие № 5. Служебное общение. Правила служебных взаимоотношений.**

##### **План:**

1. Правила и принципы служебного этикета.
2. Методы коммуникативно-управленческого влияния.
3. Техника убеждения.
4. Спор как метод коммуникативно-управленческого влияния, его цели и подходы.

##### **Литература:**

{2}, {3}

##### **Вопросы для самоконтроля:**

1. Перечислите основные правила служебного этикета.
2. В чем заключаются принципы служебного этикета?
3. Какие методы коммуникативно-управленческого влияния Вы знаете?
4. Перечислите основные принципы ведения спора.
5. Какие советы по эффективному разрешению споров дает Дейл Карнеги?

##### **Задание для самостоятельной работы:**

1. Правила служебного этикета.
2. Принципы служебного этикета.
3. Методы коммуникативно-управленческого влияния.
4. Советы Дейла Карнеги по эффективному разрешению споров.

#### **Практическое занятие № 6. Психологический климат в трудовом коллективе.**

##### **План:**

1. Понятие «трудовой коллектив».
2. Понятие социально-психологический климат.
3. Слагаемые психологического климата в коллективе.

## **Литература:**

{4}

### **Вопросы для самоконтроля:**

1. Дайте определение понятию «трудовой коллектив».
2. Что понимается под социально-психологическим климатом?
3. Какова роль руководителя в установлении и поддержании социально - психологического климата коллектива?
4. Перечислите слагаемые психологического климата в коллективе.

### **Задание для самостоятельной работы:**

1. Слагаемые психологического климата в коллективе.
2. Роль руководителя в установлении и поддержании социально-психологического климата коллектива.