

	<p>Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Башкирский государственный аграрный университет»</p>	<p>Методические указания к практическим занятиям обучающихся</p>
---	---	--

Кафедра социально-экономических и
гуманитарных дисциплин

Б1.О.05 Деловые коммуникации

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

к практическим занятиям и самостоятельной работе обучающихся

Направление подготовки

35.04.09 Ландшафтная архитектура

Направленность программы

Садово-парковое и ландшафтное строительство

Квалификация выпускника

магистр

Уфа 2024

Рекомендовано к изданию методической комиссией факультета агротехнологий и лесного хозяйства «21» марта 2024 г. (протокол № 6).

Составитель: кандидат экономических наук, доц. Ахмадиева А.Ф.

Ответственный за выпуск:

зав. кафедрой социально –
экономических и гуманитарных
дисциплин

канд. соц. наук, доцент Ураев Р.Р.

ВВЕДЕНИЕ

Деловые коммуникации – это вид обмена информацией во всех сферах общества. Целью изучения дисциплины «Деловые коммуникации» является: формирование знаний, навыков, умений необходимых обучение для применения современных коммуникационных технологий, формирование речевого имиджа; повышение уровня владения теоретическими и практическими аспектами культуры речи, навыкам публичного выступления на различных научных мероприятиях, ораторского мастерства, искусства спора; способствование формированию соответствующих культурных, психологических и нравственных качеств необходимых для успешного академического и профессионального взаимодействия.

При изучении дисциплины «Деловые коммуникации» предусматриваются: практические занятия, самостоятельная работа с учебниками, учебными пособиями, научной литературой, самостоятельное изучение обучающимся отдельных тем, консультации по курсу, текущий контроль успеваемости и промежуточной аттестации.

Методические указания к практическим занятиям обучающихся по дисциплине «Деловые коммуникации» состоят из одного раздела.

В разделе представлены методические указания к практическим занятиям по дисциплине «Деловые коммуникации», которые предполагают интерактивные образовательные технологии обучения, активное включение обучающихся в самостоятельное осмысление и практическое освоение учебного материала. Каждая тема содержит вопросы для обсуждения, вопросы для самоконтроля, задания для самостоятельной работы обучающихся.

Изучение курса «Деловые коммуникации» предусматривает активное использование ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», профессиональных баз данных, информационные справочные системы и электронные образовательные ресурсы - электронная библиотека Башкирского ГАУ, содержащая электронные образовательные ресурсы по реализуемым основным профессиональным образовательным программам, в т.ч.:– электронные версии учебников и учебных пособий;– электронные учебно-методические документы;– электронные версии периодических изданий Башкирского ГАУ; электронная библиотечная система ZNANIUM.COM и «ЮРАЙТ», содержащая цифровую коллекцию электронных версий изданий (учебники, учебные пособия, учебно-методические документы, монографии), сгруппированных по тематическим и целевым признакам. Средствами обеспечения освоения дисциплины являются справочная правовая система «ГАРАНТ», справочно-правовая система «Консультант Плюс», Microsoft Office 2010 Standard Microsoft Open License, система управления обучением LMS Moodle. Внеаудиторное контактное взаимодействие с обучающимися по самостоятельному изучению теоретического материала, выполнению контролируемых и /или неконтролируемых видов СРО осуществляется в системе управления обучением электронной информационной образовательной среды университета <https://edu.bsau.ru>.

РАЗДЕЛ 1.

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ ПО ДИСЦИПЛИНЕ «ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ»

ТЕМА 1. Общение как социально-психологический механизм в профессиональной деятельности

По каждому из вопросов для обсуждения готовится сообщение в форме тезиса (2-3) печатных листа, в котором излагаются основные идеи, выбранной темы. Цель написания тезиса – раскрытие имеющегося материала в кратких формулировках. Тезис должен содержать следующие блоки информации: 1. Актуальность темы. 2. Цель работы. 3. Описание ситуации в предметной области. 4. Мысли автора на тему. 5. Вывод

Вопросы для обсуждения

1. Общение как процесс профессионального взаимодействия.
2. Основные элементы и этапы коммуникативного процесса. Основные навыки и умения необходимые для эффективной коммуникации.
3. Формальные и неформальные коммуникации.

Задания для СРО:

Задание 1. Дайте характеристику своему собственному стилю делового общения, объективно оценив свои сильные и слабые стороны?

Задание 2 Напишите программу саморазвития на определенный период времени (чему хочу научиться, чего хочу достичь).

Контрольные вопросы:

1. Охарактеризуйте основные стороны общения. Приведите примеры.
2. Раскройте значение понятия «деловые коммуникации»
3. Что такое «канал коммуникации»? Какие виды коммуникативных каналов существуют?
4. Чем отличаются внутренние и внешние коммуникации?
5. Раскройте значение понятия «барьеры коммуникаций». Какие виды барьеров существуют?

ТЕМА 2. Психолого - коммуникативный потенциал личности и практика делового общения

По каждому из вопросов для обсуждения готовится сообщение в форме тезиса (2-3) печатных листа, в котором излагаются основные идеи, выбранной темы. Цель написания тезиса – раскрытие имеющегося материала в кратких формулировках. Тезис должен содержать следующие блоки информации: 1. Актуальность темы. 2. Цель работы. 3. Описание ситуации в предметной области. 4. Мысли автора на тему. 5. Вывод

Вопросы для обсуждения

1. Основные подходы к типологии личности. Экстраверсия- интроверсия, локус контроля, теория личности К.К. Платонова.
2. Темперамент и характер. Теория акцентуации.
3. Основные принципы организации потребностно- мотивационной сферы личности.

Задания для СРО:

Задание 1. На основе данных диагностики особенностей собственного темперамента составьте рекомендации по взаимодействию с партнерами. Данные представьте в виде таблицы.

Задание 2. На основе данных диагностики собственного психотипа составьте портрет идеального для Вас партнера по общению.

Контрольные вопросы:

1. Дайте определения экстраверсии и интроверсии покажите различия между людьми с экстравертивной и интровертивной установками.
2. Расскажите о сенсорной типологии личности. Какой из них преобладает у вас?
3. Какие типы темпераментов вы знаете? Дайте характеристику каждому из них.
4. Опишите психометрические типы личности.
5. Для чего необходимо знание психотипов партнеров?

ТЕМА 3. Конфликтное взаимодействие и стрессы в профессиональной среде.

По каждому из вопросов для обсуждения готовится сообщение в форме тезиса (2-3) печатных листа, в котором излагаются основные идеи, выбранной темы. Цель написания тезиса – раскрытие имеющегося материала в кратких формулировках. Тезис должен содержать следующие блоки информации: 1. Актуальность темы. 2. Цель работы. 3. Описание ситуации в предметной области. 4. Мысли автора на тему. 5. Вывод

Вопросы для обсуждения

1. Конфликт. Стратегии поведения. Способы управления конфликтом.
2. Стресс. Агрессия. Виды. Факторы появления и способы ослабления.
3. Профессиональное выгорание. Особенности и причины возникновения.
4. Социальные отношения и групповые эффекты. Бумеранга. Ореола. Подражания. Психофизиологический эффект.

Задания для СРО:

Задание 1. Ситуация: Во время делового взаимодействия ваш подчиненный «вышел из себя», не принимая ваших замечаний по поводу плохо выполненной работы, и ушел, хлопнув дверью. Вы как руководитель, не можете позволить своему подчиненному так себя вести, поскольку это подрывает ваш авторитет. Как вы должны поступить?

Задание 2. На ваш взгляд, что сложнее: не позволить эмоции завладеть вами или не позволить ей выплеснуться наружу? Почему? Свой ответ обоснуйте.

Контрольные вопросы:

1. Что такое конфликт? Назовите основные стратегии поведения в конфликтной ситуации.
2. Понятие агрессивности и способы снятия напряжения
3. Способы эмоциональной саморегуляции в стрессовой ситуации?
4. Какие конфликты, по-вашему мнению, являются самыми трудноразрешимыми? И почему? Аргументируйте свой ответ.
5. Каковы основные правила бесконфликтного общения?

ТЕМА 4. Вербальные средства деловой коммуникации

По каждому из вопросов для обсуждения готовится сообщение в форме тезиса (2-3) печатных листа, в котором излагаются основные идеи, выбранной темы. Цель написания тезиса – раскрытие имеющегося материала в кратких формулировках. Тезис должен содержать следующие блоки информации: 1. Актуальность темы. 2. Цель работы. 3. Описание ситуации в предметной области. 4. Мысли автора на тему. 5. Вывод

Вопросы для обсуждения

1. Техники эффективного взаимодействия. Виды и техники слушания.
2. Роль вопросов и ответов в профессиональной деятельности.
3. Публичное выступление. Психологические особенности публичного выступления на научном мероприятии.

Задания для СРО:

Задание 1. Проанализируйте способы передачи и получения информации от таких источников, как семья, друзья, средства массовой информации. Какие ошибки при передаче и получении информации они допускают?

Задание 2. Поразмышляйте над высказыванием: «Культура речи – это одежда мысли, по которой сразу и, как правило, безошибочно определяют уровень образованности и воспитанности человека» (И.Львов). Как бы Вы охарактеризовали состояние культуры речи и коммуникативную компетентность политических деятелей современной России? Приведите конкретные примеры.

Контрольные вопросы:

1. Что, на ваш взгляд, означает «умение слушать»?
2. Раскройте основные приемы успешного академического выступления?
3. Дайте характеристику основных этапов подготовки публичного выступления.
4. Раскройте содержание понятия «ораторское искусство».
5. Как вы понимаете выражение: «Пустить пыль в глаза»?

ТЕМА 5. Невербальные средства деловой коммуникации

По каждому из вопросов для обсуждения готовится сообщение в форме тезиса (2-3) печатных листа, в котором излагаются основные идеи, выбранной темы. Цель написания тезиса – раскрытие имеющегося материала в кратких формулировках. Тезис должен содержать следующие блоки информации: 1. Актуальность темы. 2. Цель работы. 3. Описание ситуации в предметной области. 4. Мысли автора на тему. 5. Вывод

Вопросы для обсуждения

1. Визуальные средства общения: а) кинесика: мимика, взгляд, жест, поза, походка, осанка; б) проксемика: зоны и дистанция деловой коммуникации
2. Акустические средства общения – просодические (качество голоса, тембр, интонация, громкость, тональность) и экстралингвистические (речевые паузы, смех, кашель, плач, вздохи).
3. Тактильные средства общения – такесика (рукопожатие, похлопывание, объятие, поцелуй).

Задания для СРО:

Задание 1. Проанализируйте используемые вами невербальные средства общения. Какую оценку вы им дадите?

Задание 2 Представьте ситуацию, когда вы чувствуете «внутренние зажимы», скованность, ваше внутреннее состояние неспокойно. Попробуйте походить, подвигаться. Замрите на несколько секунд. Осознайте свои чувства, дайте им оценку.

Контрольные вопросы:

1. Какие преимущества дает деловому партнеру умение «считывать» невербальные сигналы?
2. Какие зоны и дистанции выделяют в профессиональном взаимодействии?
3. Как проявляются индивидуальные особенности человека в невербальных средствах коммуникации?
4. Какие виды взглядов бывают и о чем они сигнализируют?
5. Какие жесты, сигнализирующие о лжи вы знаете?

ТЕМА 6. Основные формы деловой коммуникации.

По каждому из вопросов для обсуждения готовится сообщение в форме тезиса (2-3) печатных листа, в котором излагаются основные идеи, выбранной темы. Цель написания тезиса – раскрытие имеющегося материала в кратких формулировках. Тезис должен содержать следующие блоки информации: 1. Актуальность темы. 2. Цель работы. 3. Описание ситуации в предметной области. 4. Мысли автора на тему. 5. Вывод

Вопросы для обсуждения

1. Деловые совещания: стратегии, методы и навыки организации. Характеристика основных этапов.
2. Основные правила и принципы ведения переговоров. Пирамида Пола Грэма.
3. Онлайн-площадки как вид дистанционных коммуникаций.

Задания для СРО:

Задание 1. Проведите эксперимент. Телефонная беседа по «принципу холодных и горячих звонков».

Задание 2. Примените в процессе беседы на тему «Дополнительные источники дохода студента» методы успешного завершения беседы.

Контрольные вопросы:

1. Какова структура и этапы деловой беседы?
2. Проведите сравнительный анализ деловой беседы и деловой дискуссии.
3. Раскройте основные принципы коммуникационного взаимодействия в Интернет сетях?
3. Какие приемы и методы могут привести к успешному завершению деловой беседы?
5. Каковы особенности делового телефонного разговора?

ТЕМА 7. Документационное обеспечение деловых коммуникаций.

По каждому из вопросов для обсуждения готовится сообщение в форме тезиса (2-3) печатных листа, в котором излагаются основные идеи, выбранной темы. Цель написания тезиса – раскрытие имеющегося материала в кратких формулировках. Тезис должен содержать следующие блоки информации: 1. Актуальность темы. 2. Цель работы. 3. Описание ситуации в предметной области. 4. Мысли автора на тему. 5. Вывод

Вопросы для обсуждения

1. Деловое письмо: структура и принципы составления, примеры.
2. Резюме. Портфолио. Заявление. Рекомендательное письмо.
3. Письмо-отказ. Письмо-уведомление. Письмо-напоминание.

Задания для СРО:

Задание 1. Вы опоздали на практическое занятие. Напишите объяснительную на имя декана вашего факультета.

Задание 2. Попробуйте написать образцы следующих видов деловых писем: рекомендательное письмо, письмо-заявление, письмо-отказ, письмо напоминание, письмо-уведомление, письмо-претензия, гарантийное письмо, письмо-просьба.

Контрольные вопросы:

1. Какие пункты должно содержать ваше резюме, если вы ищете работу не по специальности?

2. Каковы перспективы развития письменного делового общения в современных условиях?
3. Какие характеристики делового письма влияют на его восприятие получателем?
4. Какие основные виды служебной документации существуют в образовательном учреждении?
5. Каковы этические требования к деловым письмам?

ТЕМА 8. Имидж и карьерный успех.

По каждому из вопросов для обсуждения готовится сообщение в форме тезиса (2-3) печатных листа, в котором излагаются основные идеи, выбранной темы. Цель написания тезиса – раскрытие имеющегося материала в кратких формулировках. Тезис должен содержать следующие блоки информации: 1. Актуальность темы. 2. Цель работы. 3. Описание ситуации в предметной области. 4. Мысли автора на тему. 5. Вывод

Вопросы для обсуждения

1. Понятие имиджа, его сущность, виды и атрибуты.
2. Модели карьеры. Личностные качества, способствующие карьерному успеху.
3. Роль гендерных особенностей в карьере (на примере России, Европы, США, Японии).

Задания для СРО:

Задание 1. Опишите этапы карьерного роста. Какие риски сопровождают каждый этап?

Задание 2. Какой вид карьеры характерен для россиян? Какие национальные особенности определяют карьерные стратегии в России?

Контрольные вопросы:

1. Какие типы профессиональной карьеры характерны для США?
2. Соблюдение каких этических принципов является наиболее важным для развития деловых отношений в Японии?
3. Какая классификация деловых культур была предложена Р.Д. Льюисом?
4. Почему необходимо учитывать национальные особенности собеседников в профессиональной сфере?
5. Какова роль комплиментов в профессиональном взаимодействии?

2. Тесты по дисциплине для оценки сформированности компетенции.

1. Какие характеристики соответствуют механизмам восприятия собеседника при участии в академических и профессиональных дискуссиях: а) аттракции; б) идентификации; в) эмпатии; г) рефлексии.

1) эмоциональный отклик на проблемы партнера; умение представить, что происходит внутри человека, что он переживает, как оценивает события;

2) способность человека представить то, как он воспринимается партнером по общению. Это не просто знание другого, но и знание того, как другой понимает нас;

3) отождествление себя с партнером. На основе попытки поставить себя на его место происходит понимание поведения и привычек другого человека;

4) представляет форму познания другого человека, основанную на возникновении к нему положительных чувств.

2. При академическом и профессиональном взаимодействии необходимо:

а) не проявлять откровенной симпатии и антипатии;

б) затрагивать темы политики, религии или расовой принадлежности;

в) избегать в беседах поддерживания злословия в адрес отсутствующих;

г) без причины отказываться от обсуждения предписанной темы.

д) все ответы верны;

е) все ответы неверны.

3. Форма межличностного взаимодействия, которая снимает агрессию и удовлетворяет потребность в признании:

а) уход;

б) игра;

в) ритуальное взаимодействие;

г) привязанность.

4. Группа, нормы и правила которой служат для личности образцом:

а) большая группа;

б) малая группа;

в) референтная группа;

г) группа членства.

5. Особый способ глубокого и безошибочного восприятия внутреннего мира партнера по дискуссии:

а) рефлексия;

б) эмпатия;

в) идентификация;

г) стереотипизация.

6. Структура взаимоотношений в коллективе называемая «виноградной гроздью»:

а) формальная структура коллектива;

б) неформальная структура коллектива.

7. Какая из характеристик по смыслу соответствует понятиям:

1) конфликт; 2) внутриличностный конфликт; 3) межличностный конфликт; 4) межгрупповой конфликт; 5) конфликт между группой и личностью?

а) конфликт, возникающий между людьми из-за несовместимости их взглядов, интересов, целей;

б) столкновение противоположнонаправленных целей, позиций, мнений, взглядов партнеров по общению;

в) состояние неудовлетворенности человека, какими - либо обстоятельствами его жизни, связанное с наличием у него противоречащих друг другу интересов, стремлений, потребностей;

г) столкновение противоположнонаправленных интересов различных групп;

д) противоречия, возникающие между ожиданиями.

8. Приписывание при профессиональном и академическом взаимодействии приятному человеку своих достоинств, а неприятному – своих недостатков называется:

а) «эффектом ореола»;

б) «эффектом проекции»;

в) «эффектом упреждения».

9. Упрощенные мнения относительно отдельных лиц или ситуаций:

а) стереотипы;

б) предвзятые представления;

в) пренебрежение фактами;

г) все вышеперечисленное.

10. К вербальным средствам делового общения относятся:

а) мимика;

б) жесты;

в) речевые конструкции;

г) позы;

10. Какие жесты партнера по общению свидетельствуют о неискренности?

- а) прокручивание пальцем у виска;
- б) прикладывание руки к груди;
- в) демонстрация указательных пальцев;
- г) прикрытие рукой рта.

11. Во всех культурах есть свои сходные жесты. Какие из них относятся к коммуникативным?

- а) приветствия;
- б) одобрения;
- в) растерянности;
- г) привлечения внимания.

12. Деловые партнеры с визуальной модальностью мыслят преимущественно:

- а) Аудиальными образами
- б) Зрительными образами
- в) Тактильными образами

13. Информационно-силовое обеспечение манипулятора в манипулятивных технологиях делового общения складывается из совокупного взаимодействия:

- а) Когнитивно-рациональных сил адресата психологического воздействия
- б) Личностно-психологических сил манипулятора
- в) Привлеченных (заимствованных) сил, которые создаются другими личностями
- г) Статусно-ресурсных сил манипулятора

14. К механизмам манипулятивного воздействия относятся:

- а) Механизмы присоединения и внедрения, которые использует манипулятор
- б) Потребности, склонности, мотивации адресата манипуляции
- в) Психические автоматизмы и комплексы адресата манипуляции
- г) Психотехнические приемы манипулятивного воздействия

15. К наиболее применяемым в технологиях делового общения техникам активной антиманипулятивной защиты можно отнести:

- а) Временное прерывание адресатом делового контакта с манипулятором
- б) Использование партнером-адресатом психотехнических приемов встречной манипуляции
- в) Преобразование партнером-адресатом коммуникативных сигналов манипулятора с учетом собственных интересов
- г) Целенаправленную тотальную психологическую атаку на манипулятора

16. К основным манипулятивным техникам психического воздействия в деловом общении относятся техники:

- а) «Ложного вовлечения»
- б) Запутывания
- в) Расположения
- г) Скрытого принуждения
- д) Убеждения

17. К особым техникам пассивной защиты, ориентированным на отражение манипулятивного воздействия, относятся:

- а) Выстраивание партнером-адресатом смысловых и семантических барьеров с манипулятором
- б) Дистанцирование партнера-адресата от партнера-манипулятора
- в) Расположение партнера-адресата к намерениям и установкам манипулятора
- г) Соккрытие партнером-адресатом своих ситуативно переживаемых эмоций и чувств

18. К открытым вопросам в деловой коммуникации относятся:

- а) Альтернативные
- б) Зеркальные
- в) Информационные
- г) Риторические

19. К признакам, которые свидетельствуют о наличии манипуляции в деловом общении, относятся:

- а) Неконгруэнтность коммуникативных сообщений манипулятора
- б) Поведенческая стратегия делового партнера-коммуникатора, ориентированная на сотрудничество
- в) Появление у партнера-адресата внутренних ощущений дискомфорта, эмоционального напряжения и беспокойства
- г) Присутствие вербализированных и невербальных угрожающих сигналов
- д) Структурная компоновка дискурсов информации, не релевантная их содержательной значимости для решения деловой проблемы

20. К средствам невербальной коммуникации относятся:

- а) Все ответы верны
- б) Кинесика
- в) Проксемика

Задания для деловой (ролевой) игры

Деловая игра имеет целью формирование практических навыков подготовки и проведения различных форм делового общения. Деловая игра представляет собой заранее подготовленный и разыгранный в лицах диалог, в ходе которого его участники (собеседники) должны поставить определенную проблему и решить ее в ходе игры. При подготовке к деловой игре следует учитывать следующие рекомендации:

- соблюдение норм литературного языка, стиля, жанра;
- соблюдение правил этикета;
- временной регламент (до 5 минут);
- конструктивность (содержательность) диалога;
- элемент актерской игры.

Деловая игра предполагает анализ диалога с позиций указанных рекомендаций.

I. Ролевая игра «Кораблик» (Тема 1).

1. Тема: Тренировка внимания и умения кратко выражать свои мысли.
2. Концепция игры: Все участники как бы плывут на корабле. Корабль плывет вдоль берегов, островов, гор, лесов; то наступает день, то приходит ночь, то налетает шторм. Каждый из участников по очереди сообщает, куда плывет корабль, что видно вокруг, что происходит на борту и т. д. Каждый участник должен произнести не менее 3-5 фраз. Так продолжается, пока все не выскажутся, потом преподаватель сообщает, что кораблик поворачивает, и участники должны повторить весь путь до порта отправления, но в обратном порядке.
3. Роли:
 - преподаватель;
 - студенты группы;
4. Ожидаемый результат: научиться кратко, формулировать свои мысли, запоминать детали, быть внимательным.

II. Деловая игра «Контрольный звонок» (Тема 4).

1. Тема: Отработка техники разговора по телефону.
2. Концепция игры: По очереди вызываются пары студентов и демонстрируют группе свое умение разговаривать по телефону. Они задают три последовательных (логически связанных) вопроса в следующих ситуациях: общежитие, деканат, поликлиника, магазин, автосервис, Дворец молодежи, полиция. Вопросы можно подготовить заранее. Главная задача – провести разговор правильно, используя

минимальное количество слов. Затем собеседники меняются ролями и снова ведут разговор в заданных условиях.

По окончании каждого разговора проводится его совместный анализ.

3. Роли:

- преподаватель;
- студенты группы;

4. Ожидаемый результат: в ходе деловой игры можно выявить умение студента вести деловой телефонный разговор, кратко, четко и доступно излагать свою мысль и при этом быть понятым собеседником.

Задания для кейс-задачи

Метод кейс-стадии - это метод обучения, при котором магистранты и преподаватели участвуют в непосредственном обсуждении деловых ситуаций или задач. Принципиально отрицается наличие единственно правильного решения. При данном методе обучения студент самостоятельно вынужден принимать решения и обосновать его.

В целом данный метод позволяет:

- а) научиться принимать верные решения в условиях неопределенности;
- б) разрабатывать алгоритм принятия решения;
- в) овладеть навыками исследования ситуации;
- г) разрабатывать план действий;
- д) применять полученные теоретические знания на практике.

1. Задание. Упражнение «Анализ жизненных ситуаций» (Тема 3).

Ситуация 1. Вы – руководитель. Ваш подчиненный игнорирует Ваши советы и указания, делает все по своему усмотрению, не обращая внимания на замечания, не исправляя ошибок, на которые Вы ему указали. Как Вы будете строить с ним отношения в дальнейшем?

А. Разобравшись в мотивах упорства и видя их несостоятельность, примите обычные административные меры наказания.

Б. В интересах дела постараетесь вызвать его на откровенный разговор, попытаетесь найти с ним общий язык, настроить на деловой контакт.

В. Обратитесь к коллективу, рассчитывая на то, что его неправильное поведение будет осуждено и к нему примут меры общественного воздействия.

Г. Попытайтесь вначале разобраться в том, не совершаете ли Вы сами ошибок во взаимоотношениях с подчиненным, а потом уже решите, как поступить.

1. Задание. Упражнение «Деловые совещания» (Тема 8).

Совещание – одна из форм коллективного принятия решений. Проверьте правильность ваших действий при его организации и проведении с учетом следующих ситуаций.

Как вам следует вести себя в данной ситуации?

1) Вы заметили, что участники совещаний часто стремятся к обсуждению возможности проведения в жизнь первого же предложения по проблеме, даже если оно не очень рационально. Вам же кажется, что не мешало бы поискать и другие варианты.

– что может заставить сотрудников искать решения типа «как делать», а не «что делать»?

– как следует поступить, чтобы сориентировать собравшихся на расширение круга предложений?

2) Вам трудно перед аудиторией говорить. Вы не можете собраться перед выступлением на «публике», даже перед небольшой группой людей Вашей организации.

Каковы методы подготовки к выступлению? Как приобрести уверенность в себе? О чем надо помнить в процессе выступления, какие соблюдать правила?

2. Задание. Упражнение «Анализ ситуаций на совещании»

Ситуация 1: Вы – руководитель отдела. Всем известно, что ваш генеральный директор – имеет привычку на совещаниях выбирать «козлом отпущения» одного из присутствующих и без особых на то причин устраивать ему «разгон». Сегодня дошла очередь и до вас... Ваши действия?

Ситуация 2: В самый напряженный период один из сотрудников вашего коллектива заболел. Каждый из подчиненных занят выполнением своей работы. Работа отсутствующего специалиста также должна быть выполнена в срок. Вы решили провести совещание, чтобы принять решение. Как поступите?

– посмотрите, кто из сотрудников меньше загружен и передадите ему дополнительную работу;

– предложите участникам совещания принять коллективное решение по выходу из этой ситуации;

– попросите своих самых активных помощников высказать свои предложения, предварительно поручив им поговорить с персоналом;

– предложите самому опытному и надежному работнику выручить коллектив, взяв на себя дополнительное задание, и попросите участников совещания поддержать вас в этом.

Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

а) Основная литература:

1. Папкова О.В. Деловые коммуникации: учебник / О.В. Папкова. – М.: Вузовский учебник: ИНФРА-М, 2019. – 160 с. – (Высшее образование: Бакалавриат). - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/999587>
2. Черкашина Т.Т. Язык деловых межкультурных коммуникаций: учебник / под ред. Т.Т. Черкашиной. – М. : ИНФРА-М, 2019. – 368 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс; Режим доступа: <http://znanium.com>]. – (Высшее образование: Бакалавриат). – www.dx.doi.org/10.12737/22224. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/1039260>
3. Яковлева Н.Ф. Деловое общение : учеб. пособие / Н.Ф. Яковлева. – 3-е изд., стер. – М.: ФЛИНТА, 2019. – 269 с. – ISBN 978-5-9765-1898-8. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/1042553>

б) Дополнительная литература:

1. Кривокора Е.И. Деловые коммуникации: учеб. пособие. – М.: ИНФРА-М, 2013. – 189 с.
2. Кривокора Е.И. Деловые коммуникации: учебное пособие / Е.И. Кривокора. – М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. – 190 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=452008>.
3. Пивоваров А.М. Деловые коммуникации: социально-психологические аспекты : учеб. пособие / А.М. Пивоваров. – М.: РИОР: ИНФРА-М, 2017. – 145 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=672802>.
4. Папкова О.В. Деловые коммуникации: учебник / О.В. Папкова. – М.: Вузовский учебник: ИНФРА-М, 2017. – 160 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=566178>.
5. Коноплева Н.А. Психология делового общения : учеб. пособие / Н. А. Коноплева. – 2-е изд., стер. – М.: ФЛИНТА, 2013. – 408 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread.php?book=462793>.

Профессиональные базы данных и ресурсы «Интернет», к которым обеспечивается доступ обучающихся

Профессиональные базы данных

1. <http://biblio.bsau.ru> - Электронная библиотека Башкирского ГАУ
2. <http://znanium.com/> - Электронная библиотечная система
3. www.biblio-online.ru - Электронная библиотечная система

Ресурсы «Интернет»:

1. <https://edu.bsau.ru/> - Система управления обучением Башкирского ГАУ;

2. <http://window.edu.ru/> - "Единое окно": доступ к образовательным ресурсам;
3. <http://www.gks.ru/> - Федеральная служба государственной статистики.

Перечень информационно-справочных систем:

1. <http://biblio.bsau.ru> - Электронная библиотека Башкирского ГАУ;
2. <http://www.consultant.ru> – Справочная правовая система Консультант плюс;
3. <http://garant.ru> - Информационно-правовое обеспечение «Система ГАРАНТ».

