



ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

**«БАШКИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ  
УНИВЕРСИТЕТ»**

Кафедра социально-экономических и  
гуманитарных дисциплин

Б1. В. 03 Деловые коммуникации

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ**  
**к практическим занятиям и самостоятельной работе обучающихся**

Направление подготовки  
**38.04.01 Экономика**

Направленность программы  
**Финансы**

Квалификация выпускника  
**магистр**

Уфа 2019

Рекомендовано к изданию методической комиссией факультета агротехнологий и лесного хозяйства «28» марта 2019 г. (протокол № 8).

Составитель: кандидат социологических наук, старший преподаватель Юнусбаева В.Ф.

Ответственный за выпуск: И. о 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: обучение студентов правильной, грамотной речи, формирование речевого имиджа; повышение уровня владения теоретическими и практическими аспектами культуры речи, ораторского мастерства, искусства спора; способствование формированию у студентов соответствующих культурных, психологических и нравственных качеств как необходимых условий их успешной профессиональной деятельности.

Целью изучения дисциплины «Деловые коммуникации» является: научить обучающихся правильно, грамотно говорить, сформировать свой речевой имидж; повысить их уровень владения теоретическими и практическими аспектами культуры речи, ораторского мастерства, искусства спора; способствовать формированию у студентов соответствующих культурных, психологических и нравственных качеств как необходимых условий их успешной профессиональной деятельности.

Методические указания к практическим занятиям и практической работе студентов состоят из двух разделов. В первом разделе представлены методические указания к практическим занятиям по дисциплине «Деловые коммуникации», которые предполагают активное включение студентов в самостоятельное осмысление и практическое освоение учебного материала. Каждая тема содержит вопросы для обсуждения, вопросы для самоконтроля, задания для самостоятельной работы студентов.

Второй раздел - методические указания к самостоятельной работе студентов определяет цели, задачи и общие положения о самостоятельной работе студентов, раскрывает особенности самостоятельной подготовки студентов к практическим занятиям и самостоятельному изучению теоретического материала, а также перечень основной и дополнительной учебной литературы для изучения дисциплины

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

Дисциплина базируется на знаниях, полученных магистром в бакалавриате.

## **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. Основные элементы и этапы коммуникативного процесса.
2. Основные навыки и умения необходимые для эффективной коммуникации.
3. Формальные и неформальные коммуникации.

##### ***Задания для СРС:***

**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 виды общения. Приведите примеры.
2. Раскройте значение понятия «деловые коммуникации»
3. Что такое «канал коммуникации»? Какие виды коммуникативных каналов существуют?
4. Раскройте взаимосвязь, существующую между тремя сторонами общения.
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. Психологические типы К. Юнга.
2. Теория акцентуации К. Леонгарда.
3. Психогеометрическая типология личности С. Делингер.

### ***Задания для СРС:***

**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. 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. Виды и техника слушания.
2. Вопросы и ответы в деловой коммуникации.
3. Публичное выступление. Особенности и результативность.

### ***Задания для СРС:***

**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. Назовите основные виды слушания.
3. Дайте характеристику основных этапов подготовки публичного выступления.
4. Раскройте содержание понятия «ораторское искусство».
5. Как вы понимаете выражение: «Пустить пыль в глаза»?

#### **ТЕМА 4. Невербальные средства в деловом общении**

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 СРС:***

**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 беспокойно. 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 деловом общении?
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 5. Этика, имидж и карьерный успех делового человека.**

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 и атрибуты.
2. Модели карьеры. Личностные качества, способствующие карьерному успеху.
- 3.. Гендерные особенности и карьера женщин.

### ***Задания для СРС:***

**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. Охарактеризуйте основные принципы и правила современного делового этикета.
2. Соблюдение каких этических принципов вы считаете наиболее важным для развития деловых отношений в современных условиях?
3. Расскажите о классификации деловых культур, предложенной Р.Д. Льюисом?
4. Почему необходимо учитывать национальные особенности собеседников в ходе построения отношений?
5. Какова роль комплиментов в общении?

## **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. Деловая беседа. Характеристика основных этапов.
2. Деловая дискуссия. Характеристика основных этапов.
2. Деловая беседа по телефону. Особенности телефонного разговора.

### ***Задания для СРС:***

**Задание 1.** Проведите эксперимент. Телефонная беседа по «принципу холодных 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. Каковы общие и отличительные черты данных форм коммуникации?
3. Какие приемы и методы могут привести к успешному завершению беседы
5. Каковы особенности делового телефонного разговора?

## **ТЕМА 7. Документационное обеспечение 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. Деловое письмо: структура и принципы составления
2. Резюме. Заявление. Рекомендательное письмо.
3. Письмо-отказ. Письмо-уведомление. Письмо-напоминание.

#### ***Задания для СРС:***

**Задание 1.** Попробуйте написать образцы следующих видов деловых писем: рекомендательное письмо, письмо-заявление, письмо-отказ, письмо напоминание, письмо-уведомление, письмо-претензия, гарантийное письмо, письмо-просьба.

**Задание 2.** Составьте собственное резюме, как будто вы ищете работу и намереваетесь отослать его потенциальному работодателю.

#### ***Контрольные вопросы:***

1. Какова структура составления делового письма?
2. Каковы, по Вашему мнению, перспективы развития письменного делового общения?
3. Какие характеристики письма влияют на его восприятие?
4. Какие основные виды служебной документации существуют?
5. Каковы этические требования к деловым письмам?

### **ТЕМА 8. Конфликты, стрессы и агрессия в деловой сфере**

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. Групповые эффекты. Бумеранга. Ореола. Подражания. Психофизиологический эффект.

#### ***Задания для СРС:***

**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?

## **РАЗДЕЛ 2.**

### ***МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ К САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЕ СТУДЕНТОВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ «ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ»***

#### **1 Цель и задачи работы**

Цель и задачи самостоятельной работы студентов: - систематизация и закрепление полученных теоретических знаний и практических умений; - углубление и расширения теоретических знаний; - формирование умений использовать нормативную, правовую, справочную и специальную литературу; - развитие познавательных способностей и активности, творческой инициативы, самостоятельности, ответственности и организованности, исследовательских умений; формирования самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию, самореализации, самообразованию и использованию творческого потенциала; формирование компетенций, осваиваемых в результате изучения дисциплины; - формирование способности решать задачи на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и учетом основных требований информационной безопасности.

**2. Общие положения о самостоятельной работе студентов.** В учебном процессе выделяют два вида самостоятельной работы - аудиторную и внеаудиторную.

Аудиторными видами являются: - самостоятельное выполнение заданий во время практических семинарских занятий, лабораторных работ. - сообщение или выступление с докладом на семинарском или практическом занятии, на студенческой конференции. Внеаудиторная самостоятельная работа - учебная работа обучающихся, выполняемая во внеаудиторное время (свободное от учебных занятий) по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия.

Внеаудиторными видами являются: - подготовка к практическим и лабораторным занятиям; - самостоятельное изучение теоретического материала (СИТМ), предусматривающее изучение тем дисциплин по заданию преподавателя, чтение учебной литературы, конспектирование текстов; - подготовка, разработка и выполнение отдельных индивидуальных заданий (подготовка презентаций, рефератов, эссе, контрольных работ составление, подготовка научной статьи, составление отчета о поиске информации и т.д.); - подготовка к промежуточной аттестации (к сдаче зачета, экзамена). Контроль за ходом и результатами осуществляется преподавателем, в том числе при проведении занятия (лекционных практических, лабораторных), а также на групповых и индивидуальных консультациях.

Критериями оценок результатов самостоятельной работы обучающегося являются: - уровень освоения учебного материала; - умения использовать теоретические знания при

выполнении практических задач; - умения активно использовать электронные образовательные ресурсы находить требующуюся информацию, изучать ее и применять на практике; - обоснованность и четкость изложения ответа; - оформление материала в соответствии с требованиями; - умение ориентироваться в потоке информации, выделять главное; - умение четко сформулировать проблему, предложив ее решение - умение показать, проанализировать альтернативные возможности варианты действий; - умение сформировать свою позицию, оценку и аргументировать ее. Обязательным условием контроля организации самостоятельной работы является периодическая отчетность перед преподавателем о ее результатах согласно установленным срокам. Обучающийся, не выполнивший все виды контролируемой самостоятельной работы, предусмотренные рабочим учебным планом и рабочей программой дисциплины, не допускается к промежуточной аттестации по дисциплине. Обучающиеся имеют право на исправление полученных ранее неудовлетворительных результатов выполнения этапов самостоятельной работы в том числе во время прохождения промежуточной аттестации, но в пределах сроков, установленных деканатом факультета.

**3.1. Подготовка к практическим занятиям.** Подготовка к практическим занятиям проводится по методическому указанию по соответствующей теме. Методические указания необходимо скачать из личной страницы преподавателя или из электронного курса дисциплины в электронной информационной образовательной среде (ЭИОС) Moodle.

1. Конкурентоспособность выпускника университета
2. Общение как социально-психологический механизм в профессиональной деятельности
3. Психолого - коммуникативный потенциал личности и практика делового общения.
4. Вербальные средства деловой коммуникации
5. Невербальные средства в деловом общении.
6. Этические аспекты и формирование имиджа делового человека и фирмы
7. Основные формы деловой коммуникации
8. Документационное обеспечение делового общения
9. Конфликтное взаимодействие и стрессы в деловой сфере
10. Деловое общение и карьерный успех

К практическим занятиям необходимо подготовить в рабочей тетради краткий конспект предстоящего занятия, содержащий цели и задачи работы, общие сведения и порядок выполнения работы.

После занятия необходимо ответить на контрольные вопросы, представленные в конце каждой темы и выполнить задания по каждой теме, ответы зафиксировать в тетради.

**3.2 Самостоятельное изучение теоретического материала.** Для самостоятельного изучения дисциплины «Деловые коммуникации» в соответствии с рабочей программой предусмотрено использование следующих профессиональных баз данных, информационно справочных систем и электронных образовательных ресурсов.

Адрес Интернет ресурса	Название Интернет ресурса	Режим доступа
Электронная библиотека Башкирского ГАУ ( <a href="http://biblio.bsau.ru">http://biblio.bsau.ru</a> )	Электронные образовательные ресурсы реализуемым основным профессиональным	С любого компьютера университета, с личных ПК и мобильных устройств по

	<p>образовательным программам, в т.ч.:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– электронные версии учебников и учебных пособий;</li> <li>– электронные учебно-методические документы;</li> <li>– электронные версии периодических изданий Башкирского ГАУ</li> </ul> <p>Электронный каталог библиотеки Башкирского ГАУ на 250 тыс. записей.</p> <p>Электронная картотека книгообеспеченности (около 80 тыс. записей)</p>	логину и паролю через Интернет
Электронная библиотечная система ZNANIUM.COM ( <a href="http://znanium.com/">http://znanium.com/</a> )	Цифровая коллекция электронных версий изданий (учебники, учебные пособия, учебно-методические документы, монографии) по экономическим, естественным, техническим и гуманитарным наукам, сгруппированных по тематическим и целевым признакам.	С любого компьютера университета, с личных ПК и мобильных устройств по логину и паролю через Интернет
Электронно-библиотечная система издательства «ЮРАЙТ» ( <a href="http://www.biblio-online.ru">www.biblio-online.ru</a> )	Электронные учебники для бакалавров и магистров. Прикладные науки. Техника. Естественные науки. Математика. Бизнес. Экономика. Право. Юриспруденция.	С любого компьютера университета, с личных ПК и мобильных устройств по логину и паролю через Интернет

#### **4. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для изучения дисциплины «Деловые коммуникации»**

##### **а) Основная литература**

1. Кривоко́ра, Е. И. Деловые коммуникации [Текст] : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по направлению 080200 "Менеджмент": допущено УМО по образованию / Е. И. Кривоко́ра. - М. : ИНФРА-М, 2013. - 189 с.
2. Кривоко́ра, Е. И. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: учебное пособие / Е.И. Кривоко́ра. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 190 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=452008>
3. Пивоваров А. М. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: социальнопсихологические 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 [Электронный ресурс]: учебник / О. В. Папкова. - М.: Вузовский учебник, НИЦ ИНФРА-М, 2017. - 160 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=566178>.

##### **б) Дополнительная литература**

1. Деловые коммуникации [Электронный ресурс] : практикум / Башкирский ГАУ ; [авт.-сост. Ф. А. Игебаева]. - Уфа : Башкирский ГАУ, 2013. - 176 с.– Режим доступа: <http://biblio.bsau.ru/metodic/20729.pdf>
2. Игебаева, Ф. А. Межличностное общение и коммуникации [Электронный ресурс] : практикум / авт.-сост. Ф. А. Игебаева ; Башкирский ГАУ, Каф. философии, социологии и педагогики. - Уфа: Башкирский ГАУ, 2013. - 144 с. – Режим доступа: <http://biblio.bsau.ru/metodic/22149.doc>
3. Коноплева, Н. А. Психология делового общения [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Н. А. Коноплева. — 2-е изд., стер. — М.: ФЛИНТА, 2013. – 408 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread.php?book=462793>
4. Лавриненко, В. Н. Психология и этика делового общения [Электронный ресурс]: учебник для студентов вузов / Под ред. В. Н. Лавриненко. - 5-е изд., перераб. и доп. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012. - 415 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread.php?book=390299>