

**Негосударственное образовательное учреждение высшего образования
«Международный институт экономики и права»
(НОУ МИЭП)**

**Методические указания для проведения практических занятий
по дисциплине «Деловое общение»**

(для студентов факультета «Экономики и управления»)

Методические указания
составил(и):

к.э.н., доцент каф.
Т.В. Якушина МГМУ.

Методические указания для проведения
практических занятий по дисциплине «Деловое
общение»

(для студентов ф-та «Экономики и управления»)

разработаны в соответствии с ФГОС ВО:

*Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования
по направлению подготовки 38.03.02 УПРАВЛЕНИЕ ПРОЕКТАМИ (уровень бакалавриата)
(приказ Минобрнауки России от 12 января 2016 г. N 7).*

составлены на основании учебного плана:

утвержденного Учёным советом НОУ МИЭП

Методические указания одобрены на заседании кафедры

Менеджмента, государственного и муниципального управления

Протокол от

30 августа 2018 г.

№ 1

Срок действия программы:

2018/19

уч. год

Зав. кафедрой д.э.н., доцент

Н.А. Завалько

Содержание

1. Цель и задачи методических указаний
2. Перечень тем практических занятий
3. Содержание и методика проведения практических занятий
4. Заключение. Освоение компетенций
5. Учебно-методическое и информационное обеспечение

1. Цель и задачи методических указаний

Методические указания предназначены для выполнения практических работ по направлению обучения по программе 38.03.02 и разработаны в соответствии с содержанием рабочей программы дисциплины. Рекомендации предназначены для оказания помощи обучающимся при выполнении задач, тестовых заданий, усвоении теоретических вопросов по курсу на практических занятиях.

Практическое занятие – это одна из форм учебной работы, которая ориентирована на закрепление изученного теоретического материала, его более глубокое усвоение и формирование умения применять теоретические знания в практических целях. Готовясь к практическому занятию, обучающийся должен освежить в памяти теоретические сведения, полученные на лекции, самостоятельном изучении. Только это обеспечит высокую эффективность практических учебных занятий.

Преподаватель имеет возможность в личном кабинете наблюдать за работой каждого обучающегося, оказывая ему необходимую методическую и консультационную помощь на практическом занятии.

Практические занятия являются важной формой, способствующей усвоению курса Деловое общение. Основные задачи этих занятий сводятся к тому, чтобы научить обучающихся, самостоятельно мыслить, изжить имеющиеся штампы и способствовать расширению общей культуры. В ходе занятий обучающиеся должны научиться применять выработанную методику в практике конкретных исследований, анализировать основные этапы и закономерности исторического развития общества для формирования гражданской позиции.

В процессе практических занятий обучающихся выполняют различные виды работы. Практические работы могут носить репродуктивный и поисковый характер.

Работы, носящие репродуктивный характер, отличаются тем, что при их проведении обучающиеся пользуются подробными инструкциями, в которых указаны: цель работы, пояснения порядка выполнения работы, заполнения таблицы.

Работы, носящие поисковый характер, отличаются тем, что при их проведении обучающиеся не пользуются подробными инструкциями, им не задан порядок выполнения необходимых действий, от обучающихся требуется выбор способов выполнения работы, инструктивной и справочной литературы. Работы, носящие поисковый характер, отличаются тем, что обучающиеся должны решить новую для них проблему, опираясь на имеющиеся у них теоретические знания.

Содержание практических занятий является решением разного рода задач, работа с литературой, справочниками, составление таблиц, схем, и др.

Тематика, содержание и количество часов, отводимое на практические занятия, зафиксировано в рабочей программе дисциплины Деловое общение.

Состав практических заданий планируется с таким расчетом, чтобы за отведенное время обучающиеся смогли их качественно выполнить.

При проведении практических занятий используются различные формы организации работы обучающихся: фронтальная, групповая, индивидуальная. Каждая из них позволяет решать определенные дидактические задачи: разнообразить работу обучающихся, повысить ответственность каждого студента за самостоятельное выполнение полного объема работ, повысить качество подготовки обучающихся.

Основными этапами практического занятия являются:

1. проверка знаний обучающихся – их теоретической подготовленности к занятию;
2. инструктаж, проводимый преподавателем;
3. выполнение заданий, работ, упражнений, решение задач, тестовых задач;
4. последующий анализ и оценка выполненных работ и степени овладения, обучающихся запланированными компетенциями.

Критерии и показатели, используемые при оценивании выполнения задания:

Знать:	
ОПК-4:	способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации
Уровень 1	феноменологию делового общения
Уровень 2	основные виды делового общения
Уровень 3	цели, функции, виды и уровни общения
ПК-2:	владением различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде
Уровень 1	основные виды и причины конфликтных ситуаций
Уровень 2	особенности проектирования межличностных, групповых и организационных коммуникаций
Уровень 3	способы разрешения конфликтных ситуаций
Уметь:	
ОПК-4:	способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации
Уровень 1	ставить цели и формулировать задачи, связанные с реализацией профессиональных функций
Уровень 2	анализировать коммуникационные процессы в деловой среде
Уровень 3	организовывать переговорный процесс, в том числе с использованием современных средств коммуникации
ПК-2:	владением различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде
Уровень 1	давать правильную оценку конфликтным ситуациям
Уровень 2	проектировать межличностные, групповые и организационные коммуникации на основе современных технологий управления персоналом
Уровень 3	использовать различные способы разрешения конфликтных ситуаций

Владеть:	
ОПК-4:	способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации
Уровень 1	навыками организации переговорного процесса
Уровень 2	спецификой невербального и вербального делового общения
Уровень 3	навыками анализа коммуникационных процессов в деловой среде
ПК-2:	владением различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде
Уровень 1	навыками разрешения конфликтных ситуаций
Уровень 2	навыками проектирования межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом
Уровень 3	способами разрешения конфликтных ситуаций в межкультурной среде

2. Перечень тем практических занятий

Практическая работа № 1. «Вербальные деловые коммуникации. Способность осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации»

Практическая работа № 2. «Невербальные деловые коммуникации. Способность осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации»

Практическая работа № 3. «Письменные деловые коммуникации. Способность осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации»

3. Содержание и методика проведения практических занятий:

Практическая работа № 1. «Вербальные деловые коммуникации. Способность осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации»

Безукоризненная в грамматическом, лексическом и стилистическом отношениях, а также логически правильно выстроенная деловая речь – показатель высокой культуры ее носителя. Игнорирование динамичных изменений, происходящих в языке, излишняя самоуверенность и нежелание руководителей самого высокого ранга, политиков, бизнесменов,

а порой и журналистов (!) периодически смотреть на себя «со стороны», обращаться к справочно-энциклопедической литературе и самосовершенствоваться снижают эффективность деловых коммуникаций. (Сегодня в России достаточно 20–30 минут, чтобы в теле- или радиопрограммах встретить грубые лексические ошибки: «инцидент», «пренцендент», «перетрубация», «лаболатория», «эксорт», «убираться в квартире», «кипельный» и т.п.)

1. Проставьте ударения в словах: «аперитив», «апостроф», «газопровод», «договор», «жалюзи», «заговор», «избалованный», «каперс», «каталог», «квартал», «маркер», «маркетинг», «маркетинговый», «медиация», «обеспечение», «осужденный», «пеня», «позвонишь», «синекдоха», «синергия», «творог», «фолиант».

2. Банкирша, генеральша, секретарша ... В отношении кого употреблялись эти и аналогичные им слова в России в XIX в.? А каково значение слова «директриса»?

3. Как правильно произносить: запасный или запасной, инженеры или инженера, профессора или профессора, слесари или слесаря, тоннель или туннель, бутылка коньяка или коньяку, кусочек сахара или сахару?

4. Поясните, почему в деловой речи недопустимо отождествление словосочетаний: Музей изобразительных искусств имени А.С. Пушкина, Пушкинский музей и Музей А.С. Пушкина; памятник Н.В. Томского и памятник Н.В. Томскому.

(Отвечая на задания 1–4, в случае затруднений используйте словари русского языка, иностранных слов, а также справочно-энциклопедические издания.)

5. Разговорная речь наших современников перенасыщена жаргонизмами и словами-паразитами, не содержащими какой-либо информации. «Как бы», «на самом деле», «по жизни», «то, что», «я такая» – эти и другие словосочетания обычно употребляются не по назначению, а просто для наполнения устных сообщений.

Составьте по одному предложению, где указанные речевые штампы будут использованы в соответствии с нормами русского литературного языка.

Как вербальные деловые коммуникации влияют на способность осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации?

Практическая работа № 2. «Невербальные деловые коммуникации. Способность осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации»

Создание благоприятного климата во время деловых контактов в значительной мере достигается благодаря так называемому «языку телодвижений». Однако в связи с растущим интересом (особенно среди российских бизнесменов) к овладению приемами и способами делового общения складывается проблемная ситуация: оба партнера в равной степени хорошо знают и применяют такой язык, следовательно, взятый в отдельности, сам по себе, он не является эффективным средством реализации поставленной цели.

1. Какие иные тактические и технические составляющие, по Вашему мнению, помогают осуществить стратегические замыслы и эффективно воздействовать на поведение деловых партнеров?

2. Приведите по три-четыре примера сходства и различий «языка телодвижений» у некоторых народов мира. Почему культура одних народов экспрессивна, зажигательна, демонстративна, а других – размеренна, выдержанна, камерна?

3. Каковы приблизительные параметры интимной, персональной (личной), социальной и публичной коммуникативных зон?

4. В священной книге христиан – Библии – глаз человека назван «светильником тела» (см.: Новый Завет. От Луки святое благовествование. 11:34). В священной книге мусульман – Коране – утверждается, что Аллах знает, «что мы скрываем, и что обнаруживаем» (см.: Коран. 14: 41), что «хитрим своей хитростью» (там же. 14: 47).

А в какой степени Вы владеете искусством «фейс-контроля»? Какие мимические «единицы» выражают радость, гнев, страх, грусть, удивление, отвращение?

Как невербальные деловые коммуникации влияют на способность осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации?

Практическая работа № 3. «Письменные деловые коммуникации. Способность осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации»

Среди разновидностей письменной деловой речи наиболее сложным по форме и содержанию является деловое письмо. Его написание – искусство, требующее неукоснительного соблюдения канона, ибо даже незначительное отступление от сложившихся правил может сделать его неправомочным с юридической точки зрения. Между тем зачастую роль деловой корреспонденции оказывается приниженной, важные документы составляются и оформляются без должной тщательности. Лишь единичные экземпляры писем и рекламных текстов имеют оригинальное «лицо» и «душу». Небрежность в деловой речи оборачивается в конечном счете потерей потенциальных клиентов и прибыли в бизнесе.

1. Укажите основные реквизиты письма-предложения, направляемого Вашей фирмой деловому партнеру. На что следует обратить особое внимание, если:

- а) вы прежде не общались;*
- б) деловой партнер является иностранцем.*

2. Составьте рекламный текст, предназначенный для продвижения на рынке продукции Вашей фирмы. Главное условие – оригинальность, наличие в нем какой-либо «изюминки».

3. Найдите интересный фрагмент журнальной или газетной статьи, а затем попытайтесь трансформировать его из публицистического стиля в «альтернативный» (художественный, научный, официальный, разговорный – по Вашему выбору).

4. Нужно ли менеджерам обладать способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации? Приведите обоснованные примеры.

ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНАЯ ЧАСТЬ ЗАНЯТИЙ

Реализация компетенций:

- ОПК-4 - способность осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации;

- ПК-2 - владением различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде.

1. Степень завершенности и правильности ответов на задания ПТК: полнота раскрытия вопросов; – обоснованность способов и методов работы с материалом; – умение работать с литературой; – умение обобщать, сопоставлять различные точки зрения по рассматриваемому вопросу, аргументировать основные положения и выводы.

2. Полнота и целостность выполнения задания, полнота использования литературных источников по вопросам; анализа учебной литературы по дисциплине «Деловое общение» для решения профессиональных задач, анализа

научной литературы для решения профессиональных задач.

3. Соблюдение требований к решению задач: – правильное оформление; – грамотность и культура изложения; – владение терминологией и понятийным аппаратом проблемы.

Преподаватель анализирует оценочную таблицу. Выставляет и мотивирует итоговые оценки.

1. оценки **«отлично»** заслуживает студент, обнаруживший всестороннее, систематическое и глубокое знание учебно-программного материала, умение свободно выполнять задания, предусмотренные программой, усвоивший основную и знакомый с дополнительной литературой, рекомендованной программой. Как правило, оценка «отлично» выставляется студентам, усвоившим взаимосвязь основных понятий дисциплины в их значении для приобретаемой профессии, проявившим творческие способности в понимании, изложении и использовании учебно-программного материала;

2. оценки **«хорошо»** заслуживает студент, обнаруживший полные знания учебно-программного материала, успешно выполняющий предусмотренные в программе задания, усвоивший основную литературу, рекомендованную в программе. Как правило, оценка «хорошо» выставляется студентам, показавшим систематический характер знаний по дисциплине и способным к их самостоятельному пополнению и обновлению в ходе дальнейшей учебной работы и профессиональной деятельности;

3. оценки **«удовлетворительно»** заслуживает студент, обнаруживший знание учебно-программного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по профессии, справляющийся с выполнением заданий, предусмотренных программой, знакомый с основной литературой, рекомендованной программой. Как правило, оценка «удовлетворительно» выставляется студентам, допустившим погрешность в ответе на экзамене и при выполнении экзаменационных заданий, но обладающим необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя;

4. оценка **«неудовлетворительно»** выставляется студенту, обнаружившему пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, допустившему принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение или приступить к профессиональной деятельности по окончании вуза без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

Преподаватель сообщает о достижении целей занятия:

- способность осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации (ОПК-4);

- владением различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде (ПК-2).

На основании заключительной беседы с обучающимися преподаватель делает вывод, о том насколько достигнуты цели практического занятия.

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ						
Рекомендуемая литература						
Основная литература						
Код	Авторы	Заглавие	Назначение	Издательство	Год издания	Количество
Л1.1	Титова Л. Г.	Деловое общение	Учебное пособие	М.: Юнити-Дана, - 271 с.	2015	
Л1.2	Лавриненко В.Н.	Психология и этика делового общения	Учебник - 5-е изд., перераб. и доп –	М.: Юнити-Дана, –415 с.	2015	
Л1.3	Тимченко Н.М.	Искусство делового общения	Учебное пособие	М. ; Берлин : Директ-Медиа – 224 с.	2016	
Дополнительная литература						
Л2.1	А.Я.Кибанов, Д.Г.Захаров, В.Г.Коновалова	Этика деловых отношений	учебник для вузов - 2-е изд., перераб.	М.: Инфра-М, - 382 с	2015	
Л2.2	Е.Н. Зарецкая	Деловое общение	учебник - 2-е изд., перераб. и доп.	М.: Проспект, - 664 с.	2016	
Л2.3	И.Н. Кузнецов	Деловое общение	Учебное пособие	М.: Дашков и К – 523 с.	2017	
Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»						
	Наименование ресурса			Адрес		
Э1	Сайт посвящен российской прессе и содержит информацию о 1400 центральных и региональных периодических изданий			http://media-atlas.ru		
Э2	Страничка Совета Тренеров НЛП			http://www.nlp.ru		
Перечень информационных и дистанционных образовательных технологий						
6.3.1 Перечень программного обеспечения						
1	Операционная система Windows 7;					
2	Интегрированный пакет прикладных программ Microsoft Office 2010 (Access, Excel, Power Point, Word и т.д.).					
Перечень информационных справочных систем						
1	Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека онлайн»;					
2	Справочно-правовая система «Консультант Плюс»;					
3	Информационно-правовая система Гарант;					
Перечень дистанционных образовательных технологий						
1	Система дистанционного обучения «Прометей»;					
2	Система видеоконференцсвязи «Mirapolis Virtual Room»;					
3	Галактика Портал внутренних и внешних коммуникаций учебного заведения (личный кабинет обучающегося/преподавателя в ЭИОС НОУ МИЭП).					