

Министерство образования и науки РФ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
АМУРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
(ФГБОУ ВО «АмГУ»)

ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ
Сборник учебно-методических материалов
для направления подготовки 38.03.04 – Государственное и муниципальное
управление

Благовещенск, 2017

Печатается по решению
Редакционно-издательского совета
Экономического факультета
Амурского государственного
Университета

Составитель: Плешивцев А.В.

Деловые коммуникации: сборник учебно-методических материалов для
направления подготовки 38.03.04 – Государственное и муниципальное
управление. – Благовещенск: Амурский гос. ун-т, 2017.

©Амурский государственный университет, 2017

© Кафедра экономической теории и государственного управления 2017

© Плешивцев А.В., составление

СОДЕРЖАНИЕ

Введение.....	4
Краткое содержание лекционного материала.....	7
Методические рекомендации к практическим занятиям.....	8
Методические указания для самостоятельной работы.....	11

ВВЕДЕНИЕ

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина «Деловые коммуникации» направлена на то, чтобы познакомить студентов со спецификой делового общения в современном обществе, местом и значением деловых коммуникаций, подготовить их к адекватной оценке коммуникационного пространства, применению полученных знаний на практике.

Целью изучения дисциплины является получение теоретических знаний и практических навыков в области деловых коммуникаций и делового общения.

Основные задачи учебной дисциплины:

- овладение знаниями и умениями в области деловых коммуникаций и реализация их в процессе общения и взаимодействия с другими людьми;
- формирование практических навыков ведения деловых переговоров;
- повышение коммуникативной компетентности;
- развитие и совершенствование навыков выступлений перед публикой, эффективного решения конфликтов, проведения переговоров;
- воспитание этической культуры и привитие деловых качеств;
- развитие гибкости в выборе оптимальной стратегии и тактики поведения в различных ситуациях для достижения личных целей, а также поставленных задач органов государственной власти или местного самоуправления.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОП ВО

Дисциплина «Деловые коммуникации» относится к базовой части программы

Дисциплина «Деловые коммуникации» имеет межпредметные связи с такими науками, как «Теория организации», «Введение в профессию» и другими, закладывает базовые понятия и основы для изучения ряда дисциплин, таких как «Государственная и муниципальная служба», «Этика государственной и муниципальной службы», «Основы управления персоналом», «Связи с общественностью в органах власти».

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

В процессе освоения дисциплины «Деловые коммуникации» обучающийся формирует и демонстрирует следующие общепрофессиональные компетенции:

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

В результате освоения дисциплины «Деловые коммуникации» обучающийся должен демонстрировать следующие результаты образования.

Знать: знать: специфику коммуникаций в деловой сфере; основные виды и формы деловых коммуникаций; особенности различных видов делового общения; правовые и этические основы деловых коммуникаций (ОПК-4).

Уметь: подбирать необходимые методы и средства для осуществления делового общения; разрабатывать структуру деловой беседы, презентации, переговоров, публичного выступления как коммуникативного процесса; завоевывать и удерживать внимание целевой аудитории в процессе коммуникации; разрабатывать стратегию поведения в конфликтной ситуации; оценивать влияние выбранной психологической позиции на эффективность в общении (ОПК-4).

Владеть: культурой диалога, письма в процессе осуществления деловых коммуникаций; приемами установления, поддержания деловых контактов; подходами к определению оптимальной стратегии поведения в различных деловых контактах для достижения поставленных целей; основными инструментами эффективной деловой коммуникации (ОПК-4).

4. МАТРИЦА КОМПЕТЕНЦИЙ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.

Темы (разделы) дисциплины	Компетенции
	ОПК-4
Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной сфере	+
Понятие и сущность деловой коммуникации	+
Вербальные и невербальные средства деловой коммуникации	+
Формы деловых коммуникаций	+
Психологические проблемы деловых коммуникаций	+
Индивидуальные различия коммуникативной деятельности	+
Этика деловых коммуникаций	+
Этикет деловых коммуникаций	+
Конфликты в деловых коммуникациях	+
Профессиональные стрессы в деловых коммуникациях	+
Документационное обеспечение деловых коммуникаций	+
Практические рекомендации по достижению карьерного успеха в деловых коммуникациях	+

5. СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ «Деловые коммуникации»

Общая трудоемкость дисциплины составляет 5 зачетных единицы, 180 академических часов.

№ п/п	Тема (разделы) дисциплины	Семестр	Неделя	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)			Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра). Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
				Лекции	ПЗ	Самост. раб.	
1	Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной сфере	1	1-2	2	2	8	Опрос, заслушивание докладов, подготовка конспектов, презентаций.
2	Понятие и сущность деловой коммуникации	1	3	1	4	8	Опрос, заслушивание докладов, подготовка конспектов, презентаций.
3	Вербальные и невербальные средства деловой	1	4-5	2	2	8	Опрос, заслушивание докладов, подготовка конспектов, презентаций.

№ п/п	Тема (разделы) дисциплины	Семестр	Неделя	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)			Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра). Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
				Лекции	ПЗ	Самост. раб.	
	коммуникации						
4	Формы деловых коммуникаций	1	6-7	2	2	6	Опрос, заслушивание докладов, подготовка конспектов, презентаций.
5	Психологические проблемы деловых коммуникаций	1	8-9	2	2	8	Опрос, заслушивание докладов, подготовка конспектов, презентаций.
6	Индивидуальные различия коммуникативной деятельности	1	10	1	4	8	Опрос, заслушивание докладов, подготовка конспектов, презентаций.
7	Этика деловых коммуникаций	1	11	1	4	8	Опрос, заслушивание докладов, подготовка конспектов, презентаций.
8	Этикет деловых коммуникаций	1	12	1	4	8	Опрос, заслушивание докладов, подготовка конспектов, презентаций.
9	Конфликты в деловых коммуникациях	1	13-14	2	2	8	Опрос, заслушивание докладов, подготовка конспектов, презентаций.
10	Профессиональные стрессы в деловых коммуникациях	1	15	1	4	6	Опрос, заслушивание докладов, подготовка конспектов, презентаций.
11	Документационное обеспечение деловых коммуникаций	1	16	1	4	8	Опрос, заслушивание докладов, подготовка конспектов, презентаций.
12	Практические рекомендации по достижению карьерного успеха в деловых коммуникациях	1	17-18	2	2	6	Опрос, заслушивание докладов, подготовка конспектов, презентаций.
	Подготовка к экзамену					36	
	ИТОГО			18	36	90	180

КРАТКОЕ СОДЕРЖАНИЕ ЛЕКЦИОННОГО МАТЕРИАЛА

№ п/п	Наименование темы	Содержание темы
1	Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной сфере	Понятие общения, его функции, формы и виды. Деловое общение и его формы. Нормы и принципы делового общения.
2	Понятие и сущность деловой коммуникации	Общение и коммуникации. Коммуникации: понятие и компоненты. Функции и виды коммуникации. Особенности деловой коммуникации. Виды деловых коммуникаций
3	Вербальные и невербальные средства деловой коммуникации	Вербальная коммуникация. Устная речь. Письменная речь. Электронные технологии в вербальных деловых коммуникациях. Невербальная коммуникация. Средства невербального общения. Деловой имидж и репутация
4	Формы деловых коммуникаций	Деловая беседа, основные методы и техники аргументации. Деловые переговоры и дискуссии. Деловые совещания и собрания. Прием подчиненных, общение с коллегами и начальником. Публичные выступления.
5	Психологические проблемы деловых коммуникаций	Причины плохой коммуникации. Факторы, затрудняющие адекватное восприятие в коммуникации. Стереотипы и установки при восприятии партнера в коммуникации. Суггестия, конформизм, неконформизм в деловых коммуникациях. Защитные механизмы в деловой коммуникации.
6	Индивидуальные различия коммуникативной деятельности	Учет типа темперамента в деловых коммуникациях. Проявление особенностей характера личности в деловых коммуникациях. Учет возрастных и гендерных особенностей личности. Учет национальных особенностей личности. Психологические типы деловых партнеров .
7	Этика деловых коммуникаций	Этические принципы деловых коммуникаций. Психологические приемы влияния на партнера. Психологическое воздействие: механизмы, средства и методы. Защита от манипуляций в деловых коммуникациях. Этические особенности восприятия информации в деловых коммуникациях.
8	Этикет деловых коммуникаций	Основные понятия об этикете. Методы и навыки ведения телефонных переговоров. Организация делового завтрака, обеда, ужина. Психологические аспекты имиджа делового человека. Принципы успешной организации времени делового человека.
9	Конфликты в деловых коммуникациях	Понятие «конфликт», структура и типология конфликта. Причины конфликтов в деловых коммуникациях. Типы конфликтных личностей. Модель конфликтного процесса и его последствия. Методы и стратегии управления конфликтной ситуацией.
10	Профессиональные стрессы в деловых коммуникациях	Признаки и механизм протекания стресса. Виды профессиональных стрессов. Синдром опустошения. Саморегуляция делового человека. Практикум снятия

№ п/п	Наименование темы	Содержание темы
		стресса.
11	Документационное обеспечение деловых коммуникаций	Особенности деловой переписки. Документирование управленческой деятельности. Характеристика современного делового письма. Виды деловых писем. Общие правила оформления документов.
12	Практические рекомендации по достижению карьерного успеха в деловых коммуникациях	Моббинг и буллинг: сущность и способы противостояния. Правила поведения на заседаниях и совещаниях. Практика ответственности и риска. Практика поиска связей, поддержки и союзников. Рекомендации по оптимизации общения в коллективе.

При изучении курса учебной дисциплины особое внимание следует обратить на рекомендуемую основную и дополнительную литературу. Важным элементом подготовки к семинару является глубокое изучение основной и дополнительной литературы, рекомендованной по теме занятия, а также первоисточников. При этом полезно прочитанную литературу законспектировать. Конспект должен отвечать трем требованиям: быть содержательным, по возможности кратким и правильно оформленным. Содержательным его следует считать в том случае, если он передает все основные мысли авторов в целостном виде. Изложить текст кратко – это значит передать содержание книги, статьи в значительной мере своими словами. При этом следует придерживаться правила - записывать мысль автора работы лишь после того, как она хорошо понята. В таком случае поставленная цель будет достигнута. Цитировать авторов изучаемых работ (с обязательной ссылкой на источник) следует в тех случаях, если надо записывать очень важное определение или положение, обобщающий вывод.

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ К ПРОВЕДЕНИЮ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

Практическое (семинарское) занятие - одна из основных форм организации учебного процесса, представляющая собой коллективное обсуждение студентами теоретических и практических вопросов, решение практических задач под руководством преподавателя.

Основной целью практического (семинарского) занятия является проверка глубины понимания студентом изучаемой темы, учебного материала и умения изложить его содержание ясным и четким языком, развитие самостоятельного мышления и творческой активности у студента.

На практических (семинарских) занятиях предполагается рассматривать наиболее важные, существенные, сложные вопросы которые, наиболее трудно усваиваются студентами. При этом готовиться к практическому (семинарскому) занятию всегда нужно заранее.

Подготовка к практическому (семинарскому) занятию включает в себя следующее:

- обязательное ознакомление с планом занятия, в котором содержатся основные вопросы, выносимые на обсуждение;
- изучение конспектов лекций, соответствующих разделов учебника, учебного пособия, содержания рекомендованных нормативных правовых актов;
- работа с основными терминами (рекомендуется их выучить);
- изучение дополнительной литературы по теме занятия, делая при этом необходимые выписки, которые понадобятся при обсуждении на семинаре;
- формулирование своего мнения по каждому вопросу и аргументированное его обоснование;
- запись возникших во время самостоятельной работы с учебниками и научной литературы вопросов, чтобы затем на семинаре получить на них ответы;
- обращение за консультацией к преподавателю.

Практические (семинарские) занятия включают в себя и специально подготовленные

задач. На практическом (семинарском) занятии студент проявляет свое знание предмета, корректирует информацию, полученную в процессе лекционных и внеаудиторных занятий, формирует определенный образ в глазах преподавателя, получает навыки устной речи и культуры дискуссии, навыки практического решения задач.

Тема 1 Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной сфере

Практическое занятие № 1

Выберите вариант/варианты правильного ответа:

1. Какие из следующих видов взаимодействий являются: а) коммуникацией; б) общением:

- 1) связь человека и машины;
- 2) телефонная связь между индивидами;
- 3) внутривидовая связь животных;
- 4) разговор матери с сыном;
- 5) связь между компьютерными системами

2. Цель делового общения:

- 1) приобщение инициатора общения к ценностям партнера;
- 2) находится вне самого взаимодействия субъектов;
- 3) находится в самом взаимодействии субъектов;
- 4) приобщение партнера к опыту и ценностям инициатора общения.

3. Дайте определение понятий: а) коммуникативная сторона общения; б) интерактивная сторона общения; в) перцептивная сторона общения:

- 1) общение как взаимодействие;
- 2) общение как обмен информацией;
- 3) общение как восприятие людьми друг друга.

4. На основании какого признака выделяют материальное, когнитивное, деятельное, кондиционное, мотивационное общение?

- 1) по целям;
- 2) по содержанию;
- 3) по формам;
- 4) по типам.

5. На основании какого признака выделяют биологическое, социальное, деловое, личностное, инструментальное, целевое общение?

- 1) по целям;
- 2) по содержанию;
- 3) по формам;
- 4) по типам.

6. На основании какого признака выделяют прямое/косвенное, непосредственное/опосредованное, межличностное/массовое общение?

- 1) по целям;
- 2) по содержанию;
- 3) по формам;
- 4) по ориентациям.

7. На основании какого признака выделяют императив, манипуляцию, диалог?

- 1) по целям;

- 2) по содержанию;
- 3) по формам;
- 4) по типам.

8. Дайте определение функций общения: а) инструментальная; б) интегративная; в) самовыражения; г) трансляционная:

- 1) средство объединения людей;
- 2) форма взаимопонимания психологического контакта;
- 3) передача конкретных способов деятельности, оценок;
- 4) социальный механизм управления и передачи информации, необходимой для исполнения действия.

9. Дайте определение функций общения: а) экспрессивная; б) социального контроля; в) социализации:

- 1) формирование навыков взаимодействия в обществе в соответствии с принятыми нормами и правилами;
- 2) регламентация поведения и деятельности;
- 3) взаимопонимание переживаний и эмоциональных состояний.

10. Дайте определение понятий: а) коммуникативная сторона общения; б) интерактивная сторона общения; в) перцептивная сторона общения:

- 1) общение как взаимодействие;
- 2) общение как обмен информацией;
- 3) общение как восприятие людьми друг друга

Тема 2 Понятие и сущность деловой коммуникации

Практическое занятие № 1

1. Что такое коммуникация и для чего она нужна в управлении организацией?
2. Что такое управленческая информация? Какие важные характеристики управленческой информации вы знаете?
3. Назовите уровни и виды коммуникации в организации?

Практическое занятие № 2

4. Какие элементы и этапы включает в себя коммуникационный процесс?
5. Что такое «канал коммуникации» и как можно объяснить что такое «пропускная способность канала»?
6. Какие потенциальные препятствия осложняют процессы коммуникации в организации?

Тема 3 Вербальные и невербальные средства деловой коммуникации

Практическое занятие № 1

1. *Невербальное средство общения кинесика – это:*
 - 1) биологически необходимая форма человеческого общения, проявляющаяся в виде динамических прикосновений;
 - 2) пространственная ориентация партнеров в момент общения;
 - 3) зрительно воспринимаемые движения, выполняющие выразительно-регулятивную функцию в общении;
 - 4) ритмико-интонационные стороны речи;
 - 5) включение в речь пауз, плача, кашля, вздохов.
2. *Невербальное средство общения такесика -- это:*
 - 1) включение в речь пауз, плача, кашля, вздохов;
 - 2) ритмико-интонационные стороны речи;
 - 3) пространственная ориентация партнеров в момент общения;
 - 4) зрительно воспринимаемые движения, выполняющие выразительно-регулятивную функцию в общении;

5) биологически необходимая форма человеческого общения, проявляющаяся в виде динамических прикосновений.

3. *Невербальное средство общения экстралингвистика – это:*

- 1) зрительно воспринимаемые движения, выполняющие выразительно-регулятивную функцию в общении;
- 2) включение в речь пауз, плача, кашля, вздохов;
- 3) биологически необходимая форма человеческого общения, проявляющаяся в виде динамических прикосновений;
- 4) пространственная ориентация партнеров в момент общения;
- 5) ритмико-интонационные стороны речи.

4. *Невербальное средство общения просодика – это:*

- 1) пространственная ориентация партнеров в момент общения;
- 2) зрительно воспринимаемые движения, выполняющие выразительно-регулятивную функцию в общении;
- 3) биологически необходимая форма человеческого общения, проявляющаяся в виде динамических прикосновений;
- 4) ритмико-интонационные стороны речи;
- 5) включение в речь пауз, плача, кашля, вздохов.

5. *Невербальное средство общения проксемика – это:*

- 1) пространственная ориентация партнеров в момент общения;
- 2) включение в речь пауз, плача, кашля, вздохов;
- 3) ритмико-интонационные стороны речи;
- 4) биологически необходимая форма человеческого общения, проявляющаяся в виде динамических прикосновений;
- 5) зрительно воспринимаемые движения, выполняющие выразительно-регулятивную функцию в общении.

6. *Укажите вербальные средства общения:*

- 1) мимика;
- 2) речь;
- 3) взгляд;
- 4) поза;
- 5) жест.

7. *Какие психологические механизмы используются в перцептивной стороне общения незнакомых людей?*

- 1) эмпатия;
- 2) социальная стереотипизация;
- 3) рефлексия;
- 4) идентификация;
- 5) интерпретация.

Тема 4 Формы деловых коммуникаций

Практическое занятие № 1

1. Согласны ли вы, что основными стадиями переговорного процесса являются: а) подготовка к переговорам; б) процесс их ведения; в) анализ результатов переговоров и выполнение достигнутых договоренностей; г) поддержание дружеских отношений с участниками переговорного процесса:

- 1) да;
- 2) нет.

2. Назовите три типа совместных решений участников переговоров:

- 1) компромиссное, или «серединное решение»;
- 2) нахождение принципиально нового решения и «снятие» тем самым основных прежних противоречий;
- 3) ассиметричное решение;

- 4) односторонние действия;
 - 5) вынесение спорных вопросов за рамки данных переговоров.
- 3. В чем истоки конфронтационного подхода:**
- 1) в уверенности, что целью переговоров является победа;
 - 2) конфронтационном сознании;
 - 3) реализации девиза «кто кого»;
 - 4) азарте получить как можно больше при минимальных уступках.
- 4. При деловых переговорах одной из важнейших составляющих «образа партнера» наряду с надежностью является:**
- 1) обаятельность;
 - 2) компетентность;
 - 3) нейтральность;
 - 4) неконфликтность.
- 5. Выберите правильный ответ относительно данного утверждения: «Содержательная сторона подготовки к переговорам включает: анализ проблемы и диагноз ситуации; формулирование общего подхода к переговорам, целей, задач и собственной позиции на их; определение возможных вариантов решения; подготовку предложений и их аргументацию; составление необходимых документов и материалов»:**
- 1) да;
 - 2) нет;
 - 3) ответ неполный.
- 6. Все ли перечисленные приемы относятся к тактическим:**
- 1) уход;
 - 2) выжидание;
 - 3) «салями»;
 - 4) выражение согласия;
 - 5) выражение несогласия;
 - 6) выдвижение требований в последнюю минуту;
 - 7) пакетирование или увязки;
 - 8) постепенное повышение сложности.
- 7. В каких случаях применяется тактика угроз и давления? Отметьте правильные ответы.**
- 1) пропагандистских целях;
 - 2) демонстрации собственной «принципиальной позиции»;
 - 3) создании конструктивной атмосферы переговоров;
 - 4) принуждении к уступкам.
- 8. Согласны ли вы с утверждением, что совместный с партнером анализ проблемы предполагает отказ от обсуждений позиций и переход к рассмотрению лежащих в их основе интересов?**
- 1) да;
 - 2) нет.
- 9. Назовите основные фазы деловой беседы:**
- 1) подготовка к беседе;
 - 2) структура деловой беседы;
 - 3) начало беседы;
 - 4) цели беседы;
 - 5) передача информации;
 - 6) аргументация;
 - 7) нейтрализация замечаний;
 - 8) принятие решений и завершение беседы.

10. Кто разработал основные подходы к подготовке и проведению деловой беседы?

- 1) Д. Фрэнсис;
- 2) Д. Корнелиус;
- 3) П. Милич;
- 4) Л. Столярченко;
- 5) И. Ладанов.

Тема 5 Психологические проблемы деловых коммуникаций

Практическое занятие № 1

1. Для повышения успешности прогноза межличностного восприятия важно принимать в расчет ряд эффектов, возникающих при восприятии людьми друг друга. Каких?
2. Какие помехи и барьеры чаще всего выступают в организационном контексте?
3. Что такое обратная связь?
4. Что такое коммуникативные барьеры? Какой характер они носят?
5. В каких случаях чаще всего происходит искажение сообщения?
6. Как происходит оценка источника сообщения?
7. Как связаны между собой общение и статус?
8. Что такое эго-состояние?
9. Кто разработал основы транзактного анализа?

Тема 6 Индивидуальные различия коммуникативной деятельности

Практическое занятие № 1

Учет типа темперамента в деловых коммуникациях. Проявление особенностей характера личности в деловых коммуникациях. Учет возрастных и гендерных особенностей личности. Учет национальных особенностей личности. Психологические типы деловых партнеров .

Практическое занятие № 2

1. Для чего необходимо знание психотипов партнеров?
2. Каковы основные психологические характеристики поведения «квадрата», «треугольника», «круга», «зигзага», «прямоугольника»?
3. Дайте «невербальный портрет» «квадрата», «треугольника», «круга», «зигзага», «прямоугольника».
4. Каковы основные коммуникативные трудности общения с «квадратом», «треугольником», «кругом», «зигзагом», «прямоугольником»?
5. Как продать свой товар покупателю - «квадрату», «треугольнику», «кругу», «зигзагу», «прямоугольнику»?

Тема 7 Этика деловых коммуникаций

Практическое занятие № 1

1. Дайте определение понятий «этика», «общение», «деловое общение», «этика делового общения».
2. Каковы особенности этики делового общения традиционного общества?
3. Назовите основные позиции по вопросу о соотношении этики и бизнеса, которые существуют сегодня.
4. Какова, по вашему мнению, роль этики в деловом общении?

Практическое занятие № 2

5. Назовите основные принципы этики делового общения «сверху-вниз» (между руководителем и подчиненным).
6. Назовите основные принципы этики делового общения «снизу-вверх» (между подчиненным и руководителем).
7. Назовите основные принципы этики делового общения «по горизонтали» (между коллегами).
8. Каковы средства и способы повышения уровня этичности делового общения?

Тема 8 Этикет деловых коммуникаций

Практическое занятие № 1

1. Когда и почему возник этикет в обществе?
2. Расскажите об исторических видах этикета и культуры поведения
3. Какие функции выполняет этикет?
4. Охарактеризуйте роль этикета и культуры поведения в бизнесе?
5. Назовите основные правила вербального этикета.

Практическое занятие № 2

6. Что означает «играть по правилам партнера»?
7. Какие свойства, качества характеризуют воспитанность руководителя?
8. Назовите основные требования разговора по телефону.
9. Каковы характеристики делового письма?
10. Как подготовить деловое совещание?

Тема 9 Конфликты в деловых коммуникациях

Практическое занятие № 1

1. В чем причины возникновения конфликтов? Дайте их типологию.
2. Назовите основные стадии протекания конфликта.
3. Охарактеризуйте основные стили поведения руководителя в конфликтной ситуации. Какой стиль характерен для вас?
4. Что собой представляет карта конфликта?
5. Расскажите об основных чертах поведения и типах конфликтной личности и путях разрешения конфликтов с ней.
6. Перечислите главные правила поведения в условиях конфликта.
7. Дайте характеристику таких типов «трудных людей», как «агрессист» и «жалобщик».
8. Каковы свойства «максималиста» и «ложного альтруиста» как конфликтной личности?
9. Опишите поведение в конфликтных ситуациях следующих типов трудных людей: «разгневанный ребенок», «молчун», «тайный мститель».
10. Какие методы преодоления психологического напряжения наиболее приемлемы для вас?

Тема 10 Профессиональные стрессы в деловых коммуникациях

Практическое занятие № 1

1. Дайте определение понятию «стресс».
2. Какова физиологическая и биохимическая природа стрессов?
3. В чем отличие стресса от дистресса?
4. Надо ли убегать от стрессов?

Практическое занятие № 2

5. Каковы основные причины профессиональных стрессов?
6. Всегда ли вредны отрицательные эмоции?
7. Что такое «поисковая активность» и какова ее роль в динамике стрессов?
8. Каким образом самооценка личности влияет на ее стрессоустойчивость?

Тема 11 Документационное обеспечение деловых коммуникаций

Практическое занятие № 1

Особенности деловой переписки. Документирование управленческой деятельности. Характеристика современного делового письма. Виды деловых писем. Общие правила оформления документов.

Практическое занятие № 2

1. Дайте общую характеристику деловой документации.
2. Что такое «распорядительная документация»?
3. Какие виды деловых писем вы знаете?
4. Каковы основные требования к деловой корреспонденции?
5. Что относится к организационным документам?

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

При изучении дисциплины «Связи с общественностью в органах власти» студентам целесообразно выполнять следующие рекомендации:

Рекомендации по планированию и организации времени, необходимого на изучение дисциплины.

- изучение теоретического материала по учебнику и конспекту – (0,5 – 1) час в неделю;
- подготовка к практическим занятиям – (0,5 -1) час;

Тогда общие затраты времени на освоение курса «Связи с общественностью в органах власти» студентами составят от 1 до 2 часов в неделю.

Описание последовательности действий студента, или сценарий «изучения дисциплины». Приступая к изучению данной дисциплины, необходимо знать и понимать следующие понятия: связи с общественностью, PR, формы связей с общественностью в органах государственной власти, имидж руководителя и т.д.

Изучение курса должно вестись систематически и сопровождаться составлением подробного конспекта. В конспект рекомендуется включать все виды учебной работы: лекции, самостоятельную проработку учебников и рекомендуемых источников, решение задач, ответы на вопросы для самоконтроля и другие задания.

Рекомендации по работе с литературой. Для изучения дисциплины необходимо использовать различные источники: учебники, учебные и учебно-методические пособия, монографии, сборники научных статей, публикаций, справочную литературу, раскрывающую категориально-понятийный аппарат, интернет-сайты и тематические порталы.

При самостоятельной работе с учебниками и учебными пособиями рекомендуется придерживаться определенной последовательности. Читая и конспектируя тот или иной раздел учебника, необходимо твердо усвоить основные определения, понятия и классификации. Формулировки определений и основные классификации надо знать на память. После усвоения соответствующих понятий и закономерностей следует решить задачи или проанализировать примеры их применения в практике государственного и муниципального управления РФ закрепляя тем самым проработанный теоретический материал.

Практические занятия проводятся в различных формах (дискуссии, обсуждения, круглые столы, моделирование ситуаций), они дают возможность непосредственно понять алгоритм применения теоретических знаний, излагаемых в учебниках и на лекциях. Поэтому студент должен активно участвовать в выполнении всех видов практических работ.

В процессе изучения дисциплины студент обязан активно использовать все формы обучения: посещать практические занятия, получать консультации преподавателя и выполнять все виды самостоятельной работы, предусмотренной учебным планом и рабочей программой дисциплины.

Работа под руководством преподавателя (лекции, семинарские занятия, консультации преподавателя). Практические (семинарские) занятия направлены на совершенствование индивидуальных навыков решения теоретических и прикладных задач, а также ведения дискуссий. На семинаре студенты под руководством преподавателя обсуждают дискуссионные вопросы, проводят круглые столы, решают задачи, отвечают на вопросы тестов, закрепляя приобретенные знания.

Для успешного участия в семинаре (практическом занятии) студенту следует тщательно подготовиться. Практические занятия предоставляют студенту возможность творчески раскрыться, проявить инициативу и развить навыки публичного ведения дискуссий и общения. Основной формой подготовки студентов к практическим занятиям является самостоятельная работа с учебно-методическими материалами, научной литературой, нормативно-правовыми актами, опытом зарубежных государств по следующей схеме: углубленное изучение рекомендуемых источников. Если какие-то

моменты остались непонятными, целесообразно составить список вопросов и на занятии задать их преподавателю.

Советы по подготовке к зачету. Итоговый контроль проводится в письменной форме по тестам, составленным преподавателем.

Подготовка к итоговому контролю (экзамену) осуществляется в следующем порядке: ознакомление с перечнем вопросов к зачету; повторение теоретического материала и конспектов, созданных студентами в ходе подготовки к практическим занятиям и самостоятельного изучения дисциплины; консультация с преподавателем по вопросам, в которых студент не смог разобраться самостоятельно.

Разъяснения по работе с тестовой системой курса, по выполнению домашних заданий. После самостоятельного изучения какого-либо раздела по учебнику рекомендуется по памяти воспроизвести основные термины раздела, ответить на вопросы для самоконтроля. Такой метод дает возможность самостоятельно проверить готовность к практическому занятию и экзамену.