

Министерство сельского хозяйства Российской Федерации  
ФГБОУ ВО Новосибирский ГАУ  
Факультет Государственного и муниципального управления  
Кафедра Кадровой политики и управления персоналом

## **Деловые коммуникации в профессиональной деятельности**

**Методические указания для проведения практических занятий и  
самостоятельной работы студентов**

(для студентов всех форм обучения  
по направлению подготовки 38.03.03 Управление персоналом)

Новосибирск 2017

УДК: 174.4  
ББК: 87.752

Составитель канд. экон. наук, доцент кафедры КП и УП А.В.Черепанов

Рецензент: доцент кафедры КП и УП, к. пед. наук И.Э. Толстова

**Деловые коммуникации в профессиональной деятельности:**  
методические указания для проведения практических занятий и самостоятельной работы студентов / Новосиб. гос. аграр. ун-т. Фак. ГМУ; сост. А.В.Черепанов– Новосибирск, 2017. – 10 с.

Методические указания для проведения практических занятий и самостоятельной работы студентов по дисциплине «Деловые коммуникации в профессиональной деятельности»: составлены на основании требований Федерального государственного образовательного стандарта высшего профессионального образования к содержанию и уровню подготовки выпускников по направлению подготовки 38.03.03 Управление персоналом. Указания содержат перечень занятий и вопросов для самостоятельного изучения.

Утверждено и рекомендовано к изданию заседанием кафедры КПиУП факультета Государственного и муниципального управления ФГБОУ ВО Новосибирский ГАУ протокол № 10 от 10 мая 2017 года

## **1. Введение**

Практическое занятие – форма организации обучения, которая направлена на формирование практических умений и навыков и является связующим звеном между самостоятельным теоретическим освоением студентами учебной дисциплины и применением ее положений на практике.

Практические занятия проводятся в целях: выработки практических умений и приобретения навыков при выполнении заданий в принятии управленческих решений и реализации задач по социализации, профориентации и профессионализации персонала, внедрению принципов формирования системы трудовой адаптации персонала, разработки и внедрения программ трудовой адаптации. Главным их содержанием является практическая работа каждого студента.

Самостоятельная работа студентов – вид деятельности, при котором в условиях систематического уменьшения прямого контакта с преподавателем студентами выполняются учебные задания. К таким заданиям относятся контрольные и курсовые работы, рефераты, эссе, доклады и т.д.

При этом специфика самостоятельной работы студентов заключается в том, чтобы студенты самостоятельно получали новые знания.

### **Требования к уровню освоения учебной дисциплины**

Дисциплина «Деловые коммуникации в профессиональной деятельности» в соответствии с требованиями ФГОС ВО направлена на формирование следующих общепрофессиональных (ОПК), профессиональных (ПК) компетенций:

- способностью использовать нормативные правовые акты в своей профессиональной деятельности, анализировать социально-экономические проблемы и процессы в организации, находить организационно-управленческие и экономические решения, разрабатывать алгоритмы их реализации и готовностью нести ответственность за их результаты (**ОПК-8**);

- знанием основ социализации, профориентации и профессионализации персонала, принципов формирования системы трудовой адаптации персонала, разработки и внедрения программ трудовой адаптации и умение применять их на практике (**ПК-4**).

## **2. Цель практических (семинарских) занятий и самостоятельной работы студентов**

Практические занятия направлены на закрепление и расширение знаний, полученных на лекциях.

Практические (семинарские) занятия по курсу «Деловые коммуникации в профессиональной деятельности» направлены на практическое углубленное изучение учебной дисциплины, привитие обучающимся навыков самостоятельного поиска и анализа учебной информации, формирование и развитие у них научного мышления, умения активно участвовать в творческой дискуссии, делать правильные выводы, аргументировано излагать и отстаивать свое мнение.

Цель самостоятельной работы студентов – овладение методами получения новых знаний, приобретение навыков самостоятельного анализа социальных явлений и процессов, усиление научных основ практической деятельности.

## **3. Содержание занятий**

### **Тема 1. Введение в основы теории коммуникации**

#### Вопросы для обсуждения

1. Предмет, цели и задачи курса «Деловые коммуникации в профессиональной деятельности».
2. Теория коммуникации как междисциплинарная отрасль знаний.
3. Особенности деловых коммуникаций на предприятиях аграрного сектора экономики.

#### Вопросы (задания) для самостоятельной работы

1. Работа над докладом по следующей теме.
2. Написание эссе по теме.
3. Выбор темы реферата.
4. Работа с ресурсами ЭБС.

### **Тема 2. Коммуникация и общение как ключевые категории теории коммуникации**

#### Вопросы для обсуждения

1. Теории коммуникации.
2. Роль коммуникации в деловых процедурах организации.
3. Процесс общения как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной деятельности.

4. Определение понятий «коммуникация», «деловая коммуникация», «коммуникационный процесс».
5. Модели коммуникации в организации.
6. Стратегическая коммуникация в управлении организацией.
7. Составляющие процесса общения: коммуникация, интеракция, социальная перцепция.
8. Информационные потери.
9. Особенности межличностной перцепции.
10. Виды социального взаимодействия: кооперация, конкуренция, конфликт; социальная фасилитация, социальная ингибция, социальная лень.

Вопросы (задания) для самостоятельной работы

1. Работа над докладом.
2. Составление схемы коммуникационного процесса в организации.
3. Работа с терминами, описывающими коммуникационный процесс.
4. Ознакомление со схемами движения документов организации в процедурах управления персоналом.
5. Ознакомление с нормативно-правовыми актами, регулирующими движение информации в организации.

**Тема 3. Виды коммуникаций. Коммуникативные каналы**

Вопросы для обсуждения

1. Критерии классификации видов коммуникаций.
2. Виды и функции коммуникационных каналов.
3. Виды общения.
4. Роль личности партнера в разных видах общения.
5. Проблема смысла в коммуникации.
6. Коммуникационные барьеры процесса коммуникации.

Вопросы (задания) для самостоятельной работы

1. Работа над текстом доклада и подготовка к публичному выступлению.
2. Выполнение индивидуальных упражнений, предложенных преподавателем для преодоления барьеров общения.
3. Подготовка к проведению занятия во время коммуникативного тренинга.

**Тема 4. Искусство межличностного общения. Деловая переписка**

Вопросы для обсуждения

1. Основные правила поведения: вежливость, личная культура, культура устной речи.
2. Понятие «речевой этикет»: характер разговора, тон разговора.
3. Правила речевого этикета: «ты» и «вы»; обращение к незнакомому человеку; обращение к сослуживцам.
4. Формы речевого этикета: приветствие, прощание, благодарность, просьба, представление.
5. Язык эмоций.
6. Искусство ведения беседы: зрительный и слуховой контакт; содержание и форма беседы; тембр и тон голоса; умение слушать.
7. Культура понимания.
8. Сущность, причины и структура конфликта.
9. Стадии протекания конфликта.
10. Поведение в конфликтной ситуации.
11. Способы разрешения конфликтов.
12. Позитивное значение организационного конфликта.
13. Деловая переписка.
14. Виды, формы и особенности деловой переписки.

#### Вопросы (задания) для самостоятельной работы

1. Подготовка проектов деловых писем в соответствии с требованиями стандарта.
2. Работа над текстом доклада и подготовка к публичному выступлению.
3. Выполнение индивидуальных упражнений, предложенных преподавателем для развития навыков общения.
4. Выполнение индивидуальных упражнений, предложенных преподавателем для развития речевого этикета.
5. Прохождение теста на определение стратегии поведения в конфликте.
6. Построение карты конфликта.

### **Тема 5. Навыки публичного выступления**

#### Вопросы для обсуждения

1. Ораторские приемы.
2. Установление контакта с аудиторией.
3. Виды выступлений.
4. Приемы, используемые для придания речи характера публичного выступления.
5. Аргументация и структура выступления.

6. Типичные ошибки при публичном выступлении.

Вопросы (задания) для самостоятельной работы

1. Выполнение индивидуальных упражнений, предложенных преподавателем для развития навыков публичного выступления.
2. Анализ применения приемов ораторского искусства участниками ток-шоу.
3. Выразительное художественное чтение вслух стихотворения и отрывка прозы.

**Тема 6. Транзакционный анализ в деловом общении**

Вопросы для обсуждения

1. Роль различных эго-состояний в деловом общении.
2. Применение основ транзакционного анализа для предотвращения и успешного разрешения конфликтных ситуаций.

Вопросы (задания) для самостоятельной работы

1. Транзакционный анализ в деловом общении участников ток-шоу.
2. Написание эссе.
3. Выполнение индивидуальных упражнений, предложенных преподавателем для развития навыков эмоциональной саморегуляции.

**Тема 7. Электронная коммуникация.**

Вопросы для обсуждения

1. Электронная коммуникация.
2. Сущность, особенности и функции электронной коммуникации.
3. Глобализация коммуникационных процессов в социуме.
4. Особенности электронной коммуникации.
5. Место Интернета в системе средств современной социальной коммуникации.
6. Технологии ведения переговоров по телефону.
7. Создание мультимедийных презентаций.
8. Типичные ошибки при создании мультимедийных презентаций.

Вопросы (задания) для самостоятельной работы

1. Работа в информационной системе вуза.
2. Составление электронного письма.
3. Изучение нормативно-правовых актов, регулирующих коммуникационные процессы в сети Интернет.
4. Анализ телефонного разговора в деловом общении.
5. Создание электронной презентации с учетом замечаний и рекомендаций преподавателя.

## **Тема 8. Психологический климат в трудовом коллективе**

### **Вопросы для обсуждения**

1. Понятие «трудовой коллектив».
2. Социально-психологический климат: понятие, структура, модели.
3. Роль руководителя в установлении и поддержании социально-психологического климата коллектива.
4. Слагаемые психологического климата в коллективе (значение человеческого фактора, правила общения в коллективе, уровень психологического климата, стиль отношений, степень личной независимости работников, развитие взаимопомощи и доброжелательности, терпимость к различным точкам зрения).
5. Моббинг. Виды и причины моббинга.
6. Ответственность руководителя за состояние социально-психологического климата в коллективе.

### **Вопросы (задания) для самостоятельной работы**

1. Подготовка доклада.
2. Оценка социально-психологического климата в организации.
3. Решение кейс-задачи.
4. Изучение нормативно-правовых актов, регулирующих проблемы кадровой безопасности в организации (моббинга и т.д.).
5. Подготовка к защите реферата.
6. Поиск ответов на вопросы контрольного теста.
7. Подготовка к зачету.

## **Тема 9. Проблемы межкультурной коммуникации**

### **Вопросы для обсуждения**

1. Национальные стили деловых отношений.
2. Особенности национальной этики деловых партнеров.
3. Национальные особенности в деловом общении: Германия, Италия, Франция.
4. Национальные особенности в деловом общении: Англия, США.
5. Национальные особенности в деловом общении: Китай, Япония.

### **Вопросы (задания) для самостоятельной работы**

1. Подготовка доклада.
2. Решение кейс-задачи.
3. Изучение нормативно-правовых актов, регулирующих проблемы межкультурной коммуникации.
4. Подготовка к защите реферата.

5. Подготовка к зачету.

**4. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)\**

**4.1. Список основной литературы**

1. Папкова, О.В. Деловые коммуникации: учебник / О.В. Папкова. - М.: Вузовский учебник: НИЦ ИНФРА-М, 2017. - 160 с. (ЭБС «Инфра-М»)

**4.2. Список дополнительной литературы**

1. Деловые коммуникации: учебное пособие / сост. Т.И. Сахнюк. – Ставрополь: СтГАУ, 2013. – 92 с. (ЭБС «Инфра-М»)  
2. Кривоко́ра, Е.И. Деловые коммуникации: учебное пособие / Кривоко́ра Е. И. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 190 с. (ЭБС «Инфра-М»)

**4.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»**

Таблица 3. Перечень информационных ресурсов

№ п/п	Наименование	Адрес
1.	Официальный сайт Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации	<a href="http://www.rosmintrud.ru/">http://www.rosmintrud.ru/</a>
2.	Электронная научная библиотека elibrary.ru	<a href="http://elibrary.ru/">http://elibrary.ru/</a>
3.	Электронно-библиотечная система НГАУ	<a href="http://nsau.edu.ru/library/ebooks/e-lib-sys-nsau/">http://nsau.edu.ru/library/ebooks/e-lib-sys-nsau/</a>
4.	Электронная библиотека «Руко́нт»	<a href="http://www.rucont.ru">http://www.rucont.ru</a>
5.	Официальный сайт компании «Консультант Плюс»	<a href="http://www.consultant.ru/">http://www.consultant.ru/</a>

**4.4. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля) и самостоятельной работы**

1. Методические рекомендации по выполнению контрольных работ и рефератов для всех форм обучения по направлениям подготовки: 38.03.04 Государственное и муниципальное управление; 38.03.03 Управление персоналом; 43.03.01 Сервис; 38.04.04 Государственное и муниципальное управление; 38.04.03 Управление персоналом / Сост. И.Э.Толсто́ва, О.С.Ковале́ва, О.Г.Антошкина. - 3-е изд.- Новосибирск: НГАУ, 2017 - 22 с.

Составитель:  
Черепанов Аркадий Владимирович

методические указания для проведения практических занятий и  
самостоятельной работы студентов (для студентов всех форм обучения  
по направлению подготовки 38.03.03 Управление персоналом)

Объем **0,62** уч.-изд.л.

Новосибирский государственный аграрный университет  
630039, Новосибирск, ул. Добролюбова, 160