

Министерство науки и высшего образования РФ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Ульяновский государственный университет»  
Факультет культуры и искусства  
Кафедра журналистики, филологии, документоведения и библиотековедения

**Л.К. Ишкиняева**

**ДЕЛОВЫЕ КОММУНИАЦИИ**

**Учебно-методические рекомендации**

**Ульяновск,  
2019**

УДК 659  
ББК 65.56-я73

Издается по решению  
Ученого совета факультета культуры и искусства  
Ульяновского государственного университета

Ишкиняева Л.К.

**И -97 Деловые коммуникации:** учебно-методические рекомендации /  
Л.К. Ишкиняева – Ульяновск: УлГУ, 2019, 12 с.

Учебно-методические рекомендации по дисциплине «Деловые коммуникации» содержат материалы для подготовки и проведения лекционных, практических занятий, а также самостоятельной работы студентов направления подготовки бакалавриата «Бизнес-информатика». В учебно-методических рекомендациях изложены теоретические и практические проблемы: основные вопросы управления процессами делового взаимодействия и выстраивания эффективных рабочих контактов.

© Ишкиняева Л.К., 2019

© Ульяновский государственный университет, 2019

## Содержание

<b>Введение</b>	4
<b>Учебно-методические рекомендации к лекционному материалу</b>	5
<b>Учебно-методические рекомендации к практическим (семинарским), лабораторным, занятиям</b>	6
<b>Учебно-методические рекомендации к самостоятельной работе</b>	9
<b>Перечень вопросов к экзамену (зачету)</b>	10
<b>Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины</b>	11

## **ВВЕДЕНИЕ**

### **Цели дисциплины:**

- формирование у студентов систематизированного представления о деловых коммуникациях как о средстве сотрудничества, взаимодействия, обеспечения достижений целей работников, целей организации и целей общества; формирование понимания того, что культура деловой коммуникации содействует установлению и развитию конструктивных деловых связей и партнерства между субъектами деловых отношений.

### **Задачи освоения дисциплины:**

- изучение теоретических основ деловой коммуникации, освоение коммуникативного категориального аппарата, общих закономерностей, сходств и различий видов, уровней, форм коммуникации, являющихся необходимым условием успешной деятельности современного специалиста;
- формирование самостоятельного эффективного коммуникативного стиля; способности и навыков продуктивного делового поведения, реагирования, взаимодействия и делового общения;
- изучение специфики использования теоретических основ и технологий деловой коммуникации;
- понимание возможностей практического приложения полученных в ходе изучения дисциплины знаний, умений и навыков.

Освоение данной дисциплины обеспечивает выпускнику получение высшего профессионально профилированного образования. Общие и предметно-специализированные компетенции способствуют его социальной мобильности, устойчивости на рынке труда и успешной работе в избранной сфере деятельности.

Формы лекционных занятий и практических занятий, а также интерактивных занятий разработаны опираясь на «Положение о контактной работе обучающихся с преподавателем при осуществлении образовательного процесса по образовательным программам высшего образования». Виды самостоятельной работы, формы и виды контроля самостоятельной работы разработаны опираясь на «Положение об организации самостоятельной работы обучающихся» Ульяновского государственного университета.

### **Учебно-методические рекомендации к лекционному материалу дисциплины.**

Лекции – являются одним из видов учебных занятий и составляют

основу теоретической подготовки студентов. Они дают систематизированные основы научных знаний по дисциплине, раскрывают ее состояние и перспективы развития, концентрируют внимание студентов на наиболее сложных и узловых вопросах, стимулируют их активную познавательную деятельность и способствуют формированию творческого мышления. При изучении данной дисциплины используются такие формы лекций как вводная лекция, обзорные лекции. Рассмотрим ключевые моменты содержания лекционных занятий.

### **Тема 1. Психология делового общения.**

Характеристика и содержание общения. Перцептивная сторона общения: как люди воспринимают друг друга. Коммуникативная сторона общения. Основы устного общения: виды речи, речь как источник информации, формы вербальной коммуникации, культура речи. Сходство различие вербально и невербальной коммуникации, структура невербальной коммуникации. Деловые переговоры и деловая беседа: модели стили переговоров, эффективные тактики переговорного процесса, особенности полемики в переговорном процессе, ведущие факторы переговорного процесса, виды переговоров, публичное выступление.

### **Тема 2. Коммуникативная компетентность специалиста.**

Психологические методы убеждающего воздействия. Построение аргументации. Типы вопросов и способы их использования. Барьеры коммуникации: окружающая среда как фактор барьера коммуникации, коммуникативные барьеры в межличностных коммуникациях, тенические барьеры, барьеры коммуникации в организациях. Виды конфликтов. Причины конфликтов. Функции конфликтов. Возникновение и развитие конфликтов. Анализ конфликтов. Способы разрешения конфликтов. Особенности поведения в конфликтных ситуациях. Классификация видов искажений информации. Принципы эффективного выявления неистинной информации. Показатели неискренности человека, наблюдаемые в процессе общения.

### **Тема 3. Профессиональные коммуникации.**

Характеристики групповых процессов в организации. Коммуникация как функция управления организацией. Внутрикorporативный Public Relations: формирование коммуникации внутри компании, средства внутриорганизационных коммуникаций, информационные технологии в деловых коммуникациях. Этикет. Основы деловой этики. Национальные особенности делового общения. Атрибуты делового общения. Схема рекламной коммуникации. Психология рекламных коммуникаций.

#### **Учебно-методические рекомендации к практическим (семинарским) занятиям.**

Практическое занятие - составная часть учебного процесса, представляющая групповую форму занятий при активном участии

обучающихся. Спецификой данной формы ведения занятия является совместная работа преподавателя и обучающихся над решением конкретной проблемы. Практические занятия – вид учебного занятия, направленный на развитие самостоятельности учащихся и приобретение умений и навыков. Данные учебные занятия углубляют, расширяют, детализируют полученные на лекции знания.

Практические (семинарские занятия) представляют собой детализацию лекционного теоретического материала, проводятся в целях закрепления курса и охватывают основные разделы.

Основной формой проведения семинаров и практических занятий является обсуждение наиболее проблемных и сложных вопросов по отдельным темам, а также решение задач и разбор примеров и ситуаций в аудиторных условиях. В обязанности преподавателя входят: оказание методической помощи и консультирование студентов по соответствующим темам курса.

Активность на практических занятиях оценивается по следующим критериям:

- ответы на вопросы, предлагаемые преподавателем;
- участие в дискуссиях;
- ассистирование преподавателю в проведении занятий.

Доклады и оппонирование докладов проверяют степень владения теоретическим материалом, а также корректность и строгость рассуждений.

## **ПРАКТИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ**

### **Тема 1. Психология делового общения.**

#### **Занятие 1**

1. Дайте общую характеристику межличностного общения.
2. Расскажите о принципах эффективного общения.
3. Как происходит восприятие человека человеком в процессе межличностной коммуникации?
4. Как формируется первое впечатление?
5. Какие факторы влияют на понимание людьми друг друга в процессе коммуникации?
6. Какие типы межличностных коммуникаций вы знаете?
7. Проанализируйте собственные психологические защиты.

#### **Занятие 2**

1. Что такое вербальная коммуникация?
2. Перечислите, какие основные виды речи вы знаете.
3. Каковы функции речи?
4. Какие бывают формы вербальной коммуникации?
5. Что включает в себя понятие культуры речи?
6. Какую скрытую информацию можно извлечь из того, что человек говорит?

#### **Задание 1.**

Проанализируйте любой телевизионный диалог на предмет выявления манипулирования информацией.

### **Занятие 3**

1. Что такое невербальная коммуникация?
2. Каковы принципиальные отличия вербальной коммуникации от невербальной?
3. Каковы психологические механизмы невербального поведения?
4. Какова структура невербальной коммуникации?
5. Как правильно проводить анализ невербального поведения?
6. Какие модели и стили переговоров вы знаете?
7. Перечислите тактики переговорного процесса.
8. Какими личностными качествами должен обладать хороший переговорщик?
9. Модели и стили переговоров.
10. Какие тактики переговорного процесса вы считаете наиболее эффективными?
11. Перечислите известные вам виды переговоров?
12. На что важно обратить внимание при подготовке публичного выступления?

### **Задание 1.**

Проанализируйте невербальное поведение ведущих политиков, артистов, отметьте, где вербальная и невербальная информация дополняют друг друга, а где противоречат?

## **Тема 2. Коммуникативная компетентность специалиста.**

### **Занятие 4**

1. Какие виды убеждающего воздействия вы знаете?
2. Какие существуют способы формирования убеждающего воздействия?
3. Какова должна быть стратегия и тактика эффективной аргументации?
4. Какие бывают типы вопросов?
5. Как можно манипулировать информацией при помощи вопросов. Приведите примеры.
6. Каким образом можно использовать в процессе коммуникации различные типы вопросов?
7. Какие психологические барьеры могут разрушить коммуникацию?

### **Задание на деловую игру (ДИ-1):**

Практическая работа студентов в малых группах (по 3-5 человек). Группы, изучив материалы по коммуникативной компетентности специалиста, разрабатывают предложения по совершенствованию переговорного процесса. По завершении производится заслушивание доклада (бизнес-план)

каждой малой группы, общее публичное обсуждение и итоговое оценивание с участием преподавателя.

Время общее 60 мин. (50 мин. – самостоятельная работа, 10 мин. – обсуждение каждого доклада).

### **Занятие 5**

1. Перечислите виды конфликтов.
2. Каковы причины возникновения конфликтов?
3. Какие функции выполняют конфликты в нашей жизни?
4. Как возникает и развивается конфликт?
5. Расскажите об известных Вам схемах анализа конфликтов.
6. Каковы способы разрешения конфликтов?
7. Каковы особенности поведения в конфликтных ситуациях?

### **Занятие 6**

1. Классификация видов искажения информации.
2. Социально-психологические детерминанты склонности к неискреннему общению
3. Морально-этические оценки неискреннего общения.
4. Принципы эффективного выявления неистинной информации.
5. Показатели несикренности человека, наблюдаемые в процессе общения.
6. Диагностика искажения информации партнером в процессе бизнес-коммуникаций.
7. Факторы, влияющие на фиксированные собеседником показателей неискренности.

## **Тема 3. Профессиональные коммуникации.**

### **Занятие 7,8**

1. Раскройте основные характеристики групповых процессов в организации.
2. Внутрикorporативная коммуникация как функция управления организацией.
3. Характеристики внутриорганизационных коммуникаций.
4. Каки виды коммуникаций между руководителем и подчиненными вы знаете?
5. Раскройте особенности внутрифирменного Public Relations.
6. Каким образом формируются коммуникации внутри компании?
7. Средства внутриорганизационных коммуникаций.

Вопросы для обсуждения (круглый стол).

1. Основные понятия этики делового общения.
2. Особенности делового этикета в усультских странах.
3. Атрибуты делового общения.



## Занятие 9

1. Какие элементы схемы рекламной коммуникации вы знаете?
2. Функции рекламы.
3. Правила формирования интереса к рекламе.
4. Виды рекламного психологического воздействия.
5. На чем основывается рекламное обращение.
6. Какова структура рекламного текста?

### Учебно-методические рекомендации к самостоятельной работе студентов.

Самостоятельная работа – это планируемая работа студентов, выполняемая по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия. По целевому признаку самостоятельная работа студентов может проводиться: для овладения знаниями, для закрепления и систематизации знаний, для формирования умений. Выделим основные виды самостоятельной формы работы и формы их.

### Учебно-методические рекомендации к самостоятельной работе студентов очной формы обучения

Название разделов и тем	Вид самостоятельной работы (проработка учебного материала, решение задач, реферат, доклад, контрольная работа, подготовка к сдаче зачета, экзамена и др.)	Объем в часах	Форма контроля (проверка решения задач, реферата и др.)
1. Психология делового общения	<ul style="list-style-type: none"><li>• Проработка учебного материала с использованием ресурсов учебно-методического и информационного обеспечения дисциплины;</li><li>• Подготовка к тестированию;</li><li>• Подготовка к сдаче зачета</li></ul>	12	тестирование, устный опрос, зачет
2. Коммуникативная компетентность специалиста	<ul style="list-style-type: none"><li>• Проработка учебного материала с использованием ресурсов учебно-методического и информационного обеспечения дисциплины;</li><li>• Подготовка материалов для доклада по результатам деловой игры;</li><li>• Подготовка к тестированию;</li><li>• Подготовка к сдаче зачета</li></ul>	12	тестирование, устный опрос, деловая игра, зачет
3. Профессиональные коммуникации	<ul style="list-style-type: none"><li>• Проработка учебного материала с использованием ресурсов учебно-методического и информационного</li></ul>	12	тестирование, устный

	обеспечения дисциплины; • Подготовка материалов для доклада по результатам круглого стола; • Подготовка к тестированию; • Подготовка к сдаче зачета		опрос, круглый стол зачет
--	--	--	---------------------------------

### **Содержание заданий к самостоятельной работе студентов**

Проработав учебной материал с использованием ресурсов учебно-методического и информационного обеспечения дисциплины подготовить доклад по заданным темам практического занятия, а также поготовить доклады для обсуждения на занятия (круглый стол, дискуссия).

Доклад – это устное выступление на заданную тему. Время доклада, как правило, составляет 5-15 минут. Доклад оформляется в виде презентации, представляется для выступления и последующего обсуждения на практическом занятии. Кроме того, при выступлении возможно использование наглядных материалов, например, таблиц, иллюстраций, схем. Оптимальным методом завершения устного сообщения или доклада была бы дискуссия с аудиторией по теме выступления.

Цели доклада: научиться убедительно и кратко излагать свои мысли в устной форме, донести информацию до слушателя, установить контакт с аудиторией и получить обратную связь. Важно при подготовке доклада учитывать его фазы: мотивацию, убеждение, побуждение. В первой фазе доклада рекомендуется использовать: риторические вопросы; актуальные примеры, события; истории, цитаты. Главная цель – привлечь внимание слушателей к докладчику. Ядром хорошего доклада является информация. Она должна быть новой и понятной. В главной части необходимо раскрыть саму тему. Это означает, что надо не только осветить ее проблемы и возможные (или уже имеющиеся) их решения, но сопоставить их, дать свою интерпретацию, высказать свою точку зрения, предложить свое решение.

### **Перечень вопросов к экзамену (зачету)**

#### **Вопросы к зачету по дисциплине:**

1. Понятие делового общения. Коммуникация, перцепция и интеракция как составные элементы процесса общения.
2. Коммуникативный процесс и его элементы.
3. Деловая коммуникация и роль эффективного общения в профессиональной сфере.
4. Характеристики деловой коммуникации.
5. Человеческая речь как источник информации. Речевые средства общения.
6. Виды барьеров. Физиологические и психологические барьеры.
7. Виды барьеров. Социальные и культурные барьеры.
8. Преодоление барьеров в деловой коммуникации.

9. Значение слушания в деловом общении.
10. Вопросы в деловой коммуникации. Виды вопросов. Ответы на вопросы.
11. Собеседование как коммуникативный канал в деловом общении.
12. Типы собеседований. Собеседование как коммуникативный канал в деловом общении.
13. Язык жестов в деловом общении.
14. Средства невербальной коммуникации.
15. Организация пространственной среды в деловой коммуникации.
16. Визуальные средства в коммуникативном процессе. Преимущества и недостатки их использования в деловой коммуникации.
17. Коммуникативные роли.
18. Манипуляции в деловом общении. Психологические аспекты убеждения.
19. Убеждение в деловой коммуникации как процесс воздействия, его структура и организация.
20. Дискуссии, полемика, дебаты. Спор.
21. Деловая беседа как основная форма делового общения. Структура деловой беседы.
22. Вопросы собеседников и их психологическая сущность.

## **УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **а) Список рекомендуемой литературы основная:**

1. Афанасьева Е.А. Психология общения. Часть 1 [Электронный ресурс]: учебное пособие по курсу «Психология делового общения»/ Афанасьева Е.А.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2014.— 106 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/19277.html>.— ЭБС «IPRbooks»

2. Психология общения [Электронный ресурс]: энциклопедический словарь/ М.М. Абдуллаева [и др.].— Электрон. текстовые данные.— Москва: Когито-Центр, 2019.— 600 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/88339.html>.— ЭБС «IPRbooks»Петрова, Ю. А. Секретарское дело: учебное пособие / Ю. А. Петрова. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2012. — 312 с. — ISBN 2227-8397. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/945.html>.

3. Курганская М.Я. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: курс лекций/ Курганская М.Я.— Электрон. текстовые данные.— Москва: Московский гуманитарный университет, 2013.— 121 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/22455.html>.— ЭБС «IPRbooks»

### **дополнительная:**

1. Мызрова Ксения Алексеевна. Методы делового общения [Электронный ресурс] : электрон. учеб. курс: учеб. пособие / Мызрова Ксения Алексеевна. - Электрон. текстовые дан. - Ульяновск : УлГУ, 2017. - 1 электрон. опт. диск (CD-ROM). - (Электронный учебный курс).

2. Попов Е.Б. Иностранный язык для делового общения. Английский язык [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Попов Е.Б.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2013.— 72 с.— Режим доступа:

<http://www.iprbookshop.ru/16673.html>.— ЭБС «IPRbooks»

3. Логутова Е.В. Психология делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Логутова Е.В., Якиманская И.С., Биктина Н.Н.— Электрон. текстовые данные.— Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2013.— 196 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/30126.html>.— ЭБС «IPRbooks».

#### **учебно-методическая:**

1. Методы разработки управленческих решений. Речевые коммуникации в управлении. Деловые коммуникации. Выпуск 8 [Электронный ресурс]: глоссарий/ В.П. Борисенко [и др.].— Электрон. текстовые данные.— Москва: Московский гуманитарный университет, 2014.— 158 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/39688.html>.— ЭБС «IPRbooks».

#### **Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы:**

##### **1. Электронно-библиотечные системы:**

1.1. **IPRbooks** [Электронный ресурс]: электронно-библиотечная система/ группа компаний Ай Пи Эр Медиа. - Электрон. дан. - Саратов, [2019]. - Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru>.

1.2. **ЮРАЙТ** [Электронный ресурс]: электронно-библиотечная система/ ООО Электронное издательство ЮРАЙТ. - Электрон. дан. – Москва, [2019]. - Режим доступа: <https://www.biblio-online.ru>.

1.3. **Консультант студента** [Электронный ресурс]: электронно-библиотечная система/ ООО Политехресурс. - Электрон. дан. – Москва, [2019]. - Режим доступа: <http://www.studentlibrary.ru/pages/catalogue.html>.

1.4. **Лань** [Электронный ресурс]: электронно-библиотечная система/ ООО ЭБС Лань. - Электрон. дан. – С.-Петербург, [2019]. - Режим доступа: <https://e.lanbook.com>.

1.5. **Znanium.com** [Электронный ресурс]: электронно-библиотечная система/ ООО Знаниум. - Электрон. дан. – Москва, [2019]. - Режим доступа: <http://znanium.com>.

2. **КонсультантПлюс** [Электронный ресурс]: справочная правовая система/ Компания «Консультант Плюс». - Электрон. дан. - Москва: КонсультантПлюс, [2019].

3. **База данных периодических изданий** [Электронный ресурс]: электронные журналы/ ООО ИВИС. - Электрон. дан. - Москва, [2019]. - Режим доступа: <https://dlib.eastview.com/browse/udb/12>.

4. **Национальная электронная библиотека** [Электронный ресурс]: электронная библиотека. - Электрон. дан. – Москва, [2019]. - Режим доступа: <https://нэб.рф>.

5. **Электронная библиотека диссертаций РГБ** [Электронный ресурс]: электронная библиотека/ ФГБУ РГБ. - Электрон. дан. – Москва, [2019]. - Режим доступа: <https://dvs.rsl.ru>.

##### **6. Федеральные информационно-образовательные порталы:**

6.1. Информационная система [Единое окно доступа к образовательным ресурсам](http://window.edu.ru). Режим доступа: <http://window.edu.ru>.

6.2. Федеральный портал [Российское образование](http://www.edu.ru). Режим доступа: <http://www.edu.ru>.

##### **7. Образовательные ресурсы УлГУ:**

7.1. Электронная библиотека УлГУ. Режим доступа: <http://lib.ulsu.ru/MegaPro/Web>.

7.2. Образовательный портал УлГУ. Режим доступа: <http://edu.ulsu.ru>.