

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**ИНСТИТУТ ТЕХНОЛОГИЙ (ФИЛИАЛ) ФЕДЕРАЛЬНОГО**

**ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**

«**ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

**В Г. ВОЛГОДОНСКЕ РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

**(Институт технологий (филиал) ДГТУ в г. Волгодонске)**

Факультет «Технологии и менеджмент»

Кафедра «Социально-культурный сервис и гуманитарные дисциплины»

Деловая коммуникация

***Методические указания к самостоятельной работе студентов очной и заочной форм обучения***

Волгодонск 2024

Автор:

доцент кафедры СКС и ГД, канд. соц. наук В.И. Лабунская

Методические рекомендации составлены с учётом требований федерального государственного образовательного стандарта высшего образования подготовки бакалавров. В помощь студентам предлагаются вопросы к зачету, темы докладов для устного опроса, практические задания, методические рекомендации к практическим занятиям, основная и дополнительная литература.

# ОГЛАВЛЕНИЕ

[Введение 4](#_TOC_250001)

Методические рекомендации по подготовке доклада к устному опросу 5

Темы докладов для устного опроса 9

Вопросы к зачету с оценкой 10

[Практические задания 11](#_TOC_250000)

Методические рекомендации к практическим занятиям 12

Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины… 13

# Введение

Целью освоения дисциплины «Деловая коммуникация» является подготовка будущего бакалавра как профессионала, владеющего знаниями в области теории и практики деловой коммуникации, формирование и развитие коммуникативных компетенций, которые позволят в будущем осуществлять профессиональную деятельность на основе наиболее эффективных приемов и форм деловой коммуникации

Задачи дисциплины:

* создать четкое представление о деловой коммуникации как предмете междисциплинарных исследований социологии, лингвистики, философии, психологии;
* сформировать знания теории деловой коммуникации, основных видов и средств коммуникации;
* рассмотреть актуальные проблемы прикладной деловой коммуникации в лингвистическом, психологическом аспектах;
* обеспечить освоение умений и навыков по документационному сопровождению деловой коммуникации, по использованию методов познания личности партнера и проведению бесед и переговоров на достаточном уровне психологической культуры, по владению вербальной коммуникацией на основе культуры речи.

# Методические рекомендации по подготовке доклада (сообщения) к устному опросу

Доклад является формой самостоятельной работы студента, доклад должен быть выполнен в печатном виде и представлен на практическом занятии в соответствии с заявленной темой. Доклад готовится по сформированному преподавателем перечню тем для устного опроса в рамках самостоятельного изучения дисциплины. Работа должна быть написана понятным языком и технически правильно оформлена.

*Общие требования к оформлению доклада:*

* бумага формата А4;
* текст набирается в редакторе Word;
* шрифт текста – Times New Roman, размер 14;
* размер полей: слева – 3 см, справа – 1,5 см, снизу и сверху – по 2 см;
* междустрочный интервал – полуторный;
* отступ первой строки абзаца – 1,25 см;
* нумерация страниц сквозная. Титульный лист является первой страницей (номер не ставится). Номера последующих страниц проставляются в нижнем правом углу;
* каждый раздел рекомендуется начинать с новой страницы.

Приводимые в тексте цитаты должны быть точными и иметь ссылку на первоисточник (см. ниже требования к цитированию).

При неудовлетворительном выполнении доклада (тема не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы), он возвращается студенту на доработку с учетом замечаний преподавателя.

При подготовке доклада формируются навыки работы с литературой, её цитирования и правильного оформления работы. Такие навыки необходимы и при подготовке курсовой работы, выпускной квалификационной работы.

*Общие требования к цитированию*

Текст цитаты заключается в кавычки и приводится в той грамматической форме, в какой он дан в источнике, с сохранением особенностей авторского написания.

При цитировании каждая цитата должна сопровождаться ссылкой на источник. Ссылки на литературу в тексте работы приводятся в квадратных скобках - [23, с. 95]. При одновременной ссылке на несколько литературных источников они перечисляются через точку с запятой, с сохранением порядка следования в общем перечне литературы, например [6; 10; 12].

*Примеры библиографического описания литературы*

Если книга имеет *одного автора:*

Ясницкая, В. Р. Социальное воспитание в классе : теория и методика : учеб. пособие

/ В. Р. Ясницкая ; под ред. А. В. Мудрика. – М. : Академия, 2004. – 352 с.

Если книга имеет двух авторов, то в начале описания указывается первый автор, после заглавия указываются сведения и о первом, и о втором авторах:

Деркач, А. А. Акмеология : учеб. пособие / А.А. Деркач, В. Г. Зазыкин. – СПб. : Питер, 2003. – 256 с.

Если книга имеет трёх авторов, то в начало описания выносится первый автор, остальные авторы, вместе с первым, перечисляются после заглавия:

Куницына, В.Н. Межличностное общение: учебник / В.Н.Куницына, Н.В. Казаринова, В.М. Погольша. – СПб.: Питер, 2001. – 544 с.

Если книга имеет *четыре и более авторов*, то после заглавия указываются только первый автор, далее следуют слова «и др.», заключенные в квадратные скобки:

Педагогика : учеб. пособие / В. А. Сластёнин [и др.]. – 3-е изд. – М. : Школа-Пресс, 2000. – 512 с.

Если книга является частью многотомного издания, то указывается количество томов (или книг), и ссылка делается на тот том, который использован в работе. Например:

Немов, Р. С. Психология : в 3 кн. Кн. 3 : Психодиагностика. Введение в научное психологическое исследование с элементами математической статистики / Р. С. Немов. – 4-е изд. – М. : ВЛАДОС, 2001. – 640 с.

Пример описания главы из книги

Хьелл, Л. Исследование и оценка в психологии личности / Л. Хьелл, Д. Зиглер // Теория личности / Л. Хьелл, Д. Зиглер ; пер. С. Меленевская, Д. Викторова. – СПб. : Питер, 2001. – Гл. 2. – С. 56-104.

В случае *тематического сборника трудов* описание источника начинается с заглавия, далее после косой черты указывается редактор (или редакторы), далее описание сведений об издании, выходные данные как в предыдущих случаях. Например:

Психологическая наука в России ХХ столетия: проблемы теории и истории / под ред. А.В. Брушлинского. – М.: Издательство «Институт психологии РАН», 1997. – 320 с.

Если *заглавие книги состоит из нескольких предложений,* между которыми в источнике информации отсутствуют знаки препинания, то в описании эти предложения отделяют друг от друга точкой:

Кроник, А. А. Каузометрия. Методы самопознания, психодиагностики и психотерапии в психологии жизненного пути / А. А. Кроник, Р. А. Ахмеров. - М. : Смысл, 2003. – 284 с.

Иногда книга имеет второе, уточняющее название. Оно также приводится в описании и обычно отделяется от основного двоеточием и пишется с маленькой буквы. Например:

Первин, Л. Психология личности : теория и исследования / Л. Первин, О. Джон ; пер. с англ. М. С. Жамкочьян ; под ред. В. С. Магуна. – М. : Аспект Пресс, 2001. – 607 с.

Фельдштейн, Д. И. Психология взросления : структурно-содержательные характеристики процесса развития личности : избранные труды / Д. И. Фельдштейн. – 2-е изд. – М. : Флинта, 2004. – 672 с.

Сведения, относящиеся к заглавию, содержащую информацию, раскрывающую и поясняющую основное заглавие, сведения о виде, жанре, назначении произведения, указывают через двоеточие с маленькой буквы:

Стефаненко, Т. Г. Этнопсихология : учебник*…*

*Авторефераты диссертаций и диссертации* в списке литературы приводятся следующим образом:

Жалагина, Т. А. Психологическая профилактика профессиональной деформации личности преподавателя вуза : дис. ... д-ра психол. наук. – Тверь, 2004. – 309 с.

Савченко, Н. А. Смысловые установки как компонент профессиональных диспозиций студентов-психологов : автореф. дис. … канд. психол. наук / Н. А. Савченко. – Ростов-н/Д., 2008. – 16 с.

Пример описания *справочных материалов:*

Справочник практического психолога : Психотерапия / сост. С.Л. Соловьёва. – М. : АСТ ; СПб : Сова, 2011. – 575 с.

Описание *статей* осуществляется следующим образом:

*статья одного автора из сборника:*

Гаврилова, Г.Г. Проблемы инвестирования в негосударственные пенсионные фонды

/ Г.Г. Гаврилова // Стратегия и тактика управления предприятием в переходной экономике

: меэвуз. сб. науч. тр. / ВолгГТУ ; под ред. Г.С. Мерзликиной. – Волгоград, 2006. – Вып. 13 – С. 273-279.

*статья двух авторов из сборника:*

Ермоленко, И. И. Проблемы внедрения принципов стратегического планирования на предприятиях в современном управлении / И. И. Ермоленко, Р. Е. Шульман // X Региональная конференция молодых исследователей Волгоградской области, 8-11 нояб. 2005 г. / ВолГУ [и др.]. – Волгоград, 2006. – Вып. 1. Экономика и финансы : тезисы докл. – С. 218-219.

*статья трёх авторов из сборника:*

Кравцов, М. Ю. Социологический аспект проблемы порядка в современных междисциплинарных исследованиях / М. Ю Кравцов, А. В. Соловьёва, Р. В. Ященко // Актуальные проблемы истории, теории и технологии социальной работы : сб. науч. ст. / ФГОУ ВПО «Новочеркасская гос. мелиорат. академ.». – Новочеркасск ; Ростов н / Д., 2007. – Вып. 9. – С. 114-118.

*статья четырёх и более авторов из сборника:*

Особенности заболеваний и травм у спортсменов / Л.М. Демьянова [и др.] // Здоровая молодежь – будущее страны! : матер. гор. межвуз. науч.-практ. Конф., г. Волгодонск, 28 апр. 2011 г. / Волгодонский институт (филиала) ЮФУ. - Волгодонск, 2012. – С. 83-88.

*статья одного автора из журнала:*

Кашкаров, А. П. Проблемы семейного чтения / А. П. Кашкаров // Воспитание школьников. -2012. - № 9. – С. 30-34.

*статья двух авторов из журнала:*

Николаев, В. А. Сущность трудового воспитания в современных условиях / В. А. Николаев, В. А. Шошин // Педагогика. – 2011. - № 6. – С. 51-57.

*статья трёх авторов из журнала:*

Ромашкин, К. И. Математика в проектах наукоучения / К. И. Ромашкин, Г. Н. Аверьянова, А. С. Пронин // Социально-гуманитарные знания. – 2012. - № 3. – С. 135-144.

*статья более трёх авторов из журнала:*

Конфессиональные особенности религиозной веры и представлений о ее социальных функциях / Ю. А. Гаврилов [и др.] // Социологический исследвоания. – 2005.

- № 6. – С. 46-56.

*статья из газеты:*

Головачёв, В. Долг платежом красен: о долгах по зарплате работникам бюджетной сферы / В. Головачёв // Труд. – 2006. – 3 апр. – С. 2.

*Примеры описания ресурса удаленного доступа:*

Электронный каталог ГПНТБ России [Электронный ресурс] : база данных содержит сведения о всех видах лит., поступающей в фонд ГПНТБ России. – Электрон. дан. (6 файлов, 511 тыс. записей). – М., [2009]. – Режим доступа : <http://www.gpntb.ru/win/search/help/el-cat.html>

Образование: исследовано в мире = oim.ru [Электронный ресурс] : междунар. науч. пед. интернет-журнал с библиотекой-дипозитарием / под патронажем Рос. Акад. Образования; Гос. науч. пед. б-ки им. К.Д. Ушинского. – М. : OIM.RU, 2001. – Режим доступа : [http://www.oim.ru](http://www.oim.ru/).

Лосев, С. Корпоративные системы ЭЦП : между производством и технологией [Электронный ресурс] / С. Лосев. – 2006. – Режим доступа : [http://www.imag.ru/ID=622563](http://www.imag.ru/ID%3D622563)

Акопова, Ж. История возникновения и правового регулирования товарных знаков [Электронный ресурс] // Право и управление. XXI век. – 2008. – № 4. – Режим доступа: <http://elibrary.ru/item.asp?id=16922586>

Если в работе цитируются несколько статей из сборника трудов или журнала, единицами библиографического описания являются каждая из этих статей, а не весь сборник или журнал.

# Темы докладов (сообщений) для устного опроса

1. Внушение и убеждение в деловой культуре
2. Рукопожатие и его роль в установлении деловых контактов
3. История делового застолья в России
4. Этика и культура делового застолья. Застольный этикет и его нравственный и символический смысл
5. Социальная ответственность государственного служащего перед обществом
6. Коммуникация и общение в деловой жизни: формальное и неформальное
7. Понятие «деловое пространство» и его границы
8. Идентификация, эмпатия и рефлексия – механизмы установления взаимопонимания в деловых отношениях
9. Доверие деловых партнеров как цель этико-делового познания
10. Деловые беседы и деловые совещания в структуре современного делового взаимодействия
11. Деловое общение государственных служащих с прессой и СМИ
12. Развитие деловой культуры в России и за рубежом
13. Общественные требования к нравственному поведению государственных служащих современной России
14. Образ делового человека в художественной литературе (анализ образа делового человека с примерами)
15. Технические средства информирования, обслуживания и демонстрации в деловых коммуникациях
16. Виды коммуникативных барьеров
17. Способы преодоления коммуникативных барьеров
18. Составляющие сообщения (модель Ф. Шульца фон Туна)
19. Условия успешной коммуникации.
20. Техники обратной связи
21. ​Типы темпераментов. Какие сильные и слабые стороны присущи различным темпераментам?
22. Проявление темперамента человека в процессе коммуникации
23. Что понимается под характером? Существует ли связь между темпераментом человека и его характером?
24. Дайте характеристику наиболее существенным свойствам характера.
25. Что представляет собой психотип личности в классификации К.Юнга?
26. Что представляет собой акцентуация характера? Как она проявляется в коммуникации?
27. Выделите основные типы акцентуированных личностей и дайте им краткую характеристику.
28. Внутренняя и внешняя формы речи
29. Устная и письменная речь
30. Кинетическая речь
31. Понятие национального языка
32. Специфика официально-делового стиля речи
33. Факторы появления бизнес-сленга
34. Понятие метаязыка и его роль в деловых отношениях
35. Оратор и его аудитория
36. Подготовка публичной речи: тема и цель речи
37. Основные приемы поиска материала к публичной речи
38. Начало, развертывание и завершение речи
39. Способы словесного оформления публичного выступления
40. Логические и интонационно-мелодические закономерности публичной речи
41. Проблемы этики государственной службы за рубежом
42. Профилактические меры коррупционного поведения служащего
43. Возможность карьерного роста в СПб в государственной службе
44. Моральные стандарты в деятельности организации сферы управления
45. Нравственное значение профессии современного государственного гражданского служащего
46. Профессиональная этика и противодействие коррупции на службе
47. Бюрократия и бюрократизм как феномен управленческого процесса
48. Карьеризм, бюрократизм, коррупция как служебные аномалии
49. Социальная ответственность общественных организаций
50. Справедливость и целесообразность в деловых отношениях
51. Внешний вид и имидж делового человека. Внешний вид как «визитная карточка» делового человека
52. Роль первого впечатления
53. Деловой костюм и требования к нему
54. Общепринятое и индивидуальное в одежде и манерах делового человека
55. Костюм и украшения современного делового человека
56. Невербальный контакт: сущность, функции, многообразие проявлений

# Вопросы к зачету по дисциплине

**«Деловая коммуникация»**

1. Факторы интереса к проблемам коммуникации в современном обществе
2. История изучения коммуникаций
3. Понятие коммуникации.
4. Понятие общения
5. Виды общения: познавательное, убеждающее, экспрессивное, суггестивное, ритуальное
6. Коммуникативная компетентность специалиста, её составляющие
7. Понятие деловой коммуникации
8. Особенности (признаки) деловой коммуникации
9. Виды деловых коммуникаций: внешние и внутренние
10. Вертикальные и горизонтальные виды деловых коммуникаций
11. Неформальная коммуникация в организации
12. Слухи как неформальный вид коммуникации
13. Структура и модели коммуникации
14. Модели коммуникации в теориях ученых 20-го века
15. Модель коммуникации: отправитель, коды коммуникации, сообщение, каналы коммуникации, шумы.
16. Понятие барьеров коммуникации
17. Физические и психологические барьеры коммуникации
18. Эмоциональные, социокультурные барьеры коммуникации
19. Барьеры непонимания: фонетический, стилистический, семантический, логический
20. Понятие личности как субъекта коммуникации. Определение понятия различными науками
21. Структура личности
22. Темперамент, базовые типы темперамента
23. Влияние темперамента на деловую коммуникацию
24. Понятие характера и его составляющие
25. Эмоциональные и интеллектуальные черты характера в деловой коммуникации
26. Понятие вербальной коммуникации
27. Понятие речи и языка. Общее и различия
28. Речевая деятельность и её виды
29. Формы существования языка
30. Литературный язык, его составляющие
31. Стили речи
32. Нелитературные формы языка
33. Деловой сленг
34. Внутренняя и внешняя формы речи
35. Устная и письменная речь
36. Понятие национального языка
37. Специфика официально-делового стиля речи
38. Понятие метаязыка и его роль в деловых отношениях
39. Понятие культуры речи
40. Основные требования к культуре речи
41. Роль вопросов в деловой коммуникации, их виды
42. Слушание как элемент процесса коммуникации, виды слушания
43. Ошибки слушания и их исправление
44. Понятие публичной речи и ораторского искусства
45. Этапы подготовки публичной речи
46. Оратор и его аудитория
47. Подготовка публичной речи: тема и цель речи
48. Начало, развертывание и завершение речи
49. Способы словесного оформления публичного выступления
50. Понятие документа и документирования
51. Классификации документов
52. Признаки документа
53. Системы документации: организационно-правовая и плановая
54. Системы документации: распорядительная и справочно-информационная
55. Системы документации: справочно-аналитическая и отчетная
56. Имидж в деловой коммуникации. Атрибуты и формы проявления имиджа.
57. Имидж делового человека. Персональный имидж и его качества
58. Служебный этикет в деловой коммуникации
59. Категории качеств, составляющих имидж в деловой коммуникации:
60. Стратегии и тактики создания имиджа

# Практические задания

**по дисциплине «Деловая коммуникация»**

1. Найти в научной периодической печати по таким направлениям научных исследований, как социология, психология, лингвистика, философия, теория коммуникации, две-три статьи (научные публикации), отражающие актуальность проблем коммуникации в современном мире.

Дать название статьи , автора, источник, проблему.

1. Описать схему (структуру) коммуникации по одной из классических теорий коммуникации 20-го века. Привести пример деловой коммуникации по данной схеме.
2. Опишите социокультурные барьеры коммуникации (2-3 страницы), обусловленные национальным характером и менталитетом, традициями и религией. Приведите пример такого коммуникативного барьера в деловой коммуникации.
3. Приведите пример психотехники общения, применимую в ситуации деловой коммуникации с определенным психотипом личности ( по выбору)
4. Приведите примеры применения метаязыка в деловой коммуникации. Каково его значение в установлении деловых отношений?
5. Дайте развернутый ответ на вопрос по теме занятия: «Методы изложения материала и приемы привлечения внимания аудитории в публичной речи»
6. Дать полную характеристику таких видов (форм) документов, как *должностная инструкция, план, приказ, протокол, докладная записка, объяснительная записка* (по выбору). Привести пример.
7. Написать эссэ (объем 2-3 листа) на тему «Значение имиджа в деловой коммуникации, его составляющие и способы создания»

1.

# Методические рекомендации по подготовке к практическим занятиям по дисциплине «Деловая коммуникация»

**Занятие 1. Теория коммуникации. Коммуникация и общение**

Вопросы для обсуждения:

1. Факторы интереса к проблемам коммуникации в современном обществе
2. История изучения коммуникаций
3. Понятие коммуникации.
4. Понятие общения
5. Виды общения: познавательное, убеждающее, экспрессивное, суггестивное, ритуальное
6. Коммуникативная компетентность специалиста, её составляющие

Темы докладов (сообщений):

1. Внушение и убеждение в деловой культуре
2. Рукопожатие и его роль в установлении деловых контактов
3. История делового застолья в России
4. Этика и культура делового застолья. Застольный этикет и его нравственный и символический смысл
5. Социальная ответственность государственного служащего перед обществом
6. Коммуникация и общение в деловой жизни: формальное и неформальное
7. Понятие «деловое пространство» и его границы
8. Идентификация, эмпатия и рефлексия – механизмы установления взаимопонимания в деловых отношениях

Практическое задание:

Найти в научной периодической печати по таким направлениям научных исследований, как социология, психология, лингвистика, философия, теория коммуникации, две-три статьи (научные публикации), отражающие актуальность проблем коммуникации в современном мире.

Дать название статьи , автора, источник, проблему.

# Занятие 2. Специфика и структура деловых коммуникаций

Вопросы для обсуждения:

1. Понятие и особенности деловой коммуникации
2. Виды деловых коммуникаций: внешние и внутренние
3. Вертикальные и горизонтальные виды деловых коммуникаций
4. Неформальная коммуникация в организации
5. Слухи как неформальный вид коммуникации
6. Структура деловой коммуникации:
	1. Линейная модель коммуникации Г. Г. Лассуэла
	2. Шумовая модель К. Шеннона — У. Уивера
	3. Циркулярная модель коммуникации У. Шрамма и Ч. Осгуда
	4. Современная модель коммуникации в менеджменте (Мескон М.Х., Альберт М., Хелоури Ф.)

Темы докладов, сообщений:

1. Доверие деловых партнеров как цель этико-делового познания
2. Деловые беседы и деловые совещания в структуре современного делового взаимодействия
3. Деловое общение государственных служащих с прессой и СМИ
4. Развитие деловой культуры в России и за рубежом
5. Общественные требования к нравственному поведению государственных служащих современной России
6. Образ делового человека в художественной литературе (анализ образа делового человека с примерами)
7. Технические средства информирования, обслуживания и демонстрации в деловых коммуникациях.

Практическое задание:

Описать схему (структуру) коммуникации по одной из классических теорий коммуникации 20-го века. Привести пример деловой коммуникации по данной схеме.

# Занятие 3. Барьеры коммуникации

Вопросы для обсуждения:

1. Модель коммуникации: отправитель, коды коммуникации, сообщение, каналы коммуникации, шумы.
2. Понятие барьеров коммуникации
3. Физические и психологические барьеры коммуникации
4. Эмоциональные, социокультурные барьеры коммуникации
5. Барьеры непонимания: фонетический, стилистический, семантический, логический
6. Женская и мужская логика

Темы докладов, сообщений:

1. Виды коммуникативных барьеров
2. Способы преодоления коммуникативных барьеров
3. Составляющие сообщения (модель Ф. Шульца фон Туна)
4. Условия успешной коммуникации.
5. Техники обратной связи

Практическое задание:

Опишите социокультурные барьеры коммуникации (2-3 страницы), обусловленные национальным характером и менталитетом, традициями и религией. Приведите пример такого коммуникативного барьера в деловой коммуникации.

# Занятие 4. Личность как субъект деловых коммуникаций

Вопросы для обсуждения:

1. Понятие личности, определение понятия различными науками ( философия, социология, психология, юриспруденция, педагогика)
2. Структура личности
3. Темперамент, базовые типы темперамента
4. Влияние темперамента на деловую коммуникацию
5. Понятие характера и его составляющие
6. Эмоциональные и интеллектуальные черты характера в деловой коммуникации

Темы сообщений, докладов:

1. Назовите и сопоставьте различные типы темпераментов. Какие сильные и слабые стороны присущи различным темпераментам?
2. Как проявляется темперамент человека в процессе коммуникации?
3. Что понимается под характером? Существует ли связь между темпераментом человека и его характером?
4. Дайте характеристику наиболее существенным свойствам характера.
5. Что представляет собой психотип личности в классификации К.Юнга?
6. Что представляет собой акцентуация характера? Как она проявляется в коммуникации?
7. Выделите основные типы акцентуированных личностей и дайте им краткую характеристику.

Практическое задание:

Опишите психотехнику общения, применимую в ситуации деловой коммуникации с определенным психотипом личности ( по выбору)

# Занятие 5. Речь и язык как средство коммуникации

Вопросы для обсуждения:

* 1. Понятие вербальной коммуникации
	2. Понятие речи и языка. Общее и различия
	3. Речевая деятельность и её виды
	4. Формы существования языка
	5. Литературный язык , его составляющие
	6. Стили речи
	7. Нелитературные формы языка
	8. Деловой сленг

Темы докладов, сообщений:

1. Внутренняя и внешняя формы речи
2. Устная и письменная речь
3. Кинетическая речь
4. Понятие национального языка
5. Специфика официально-делового стиля речи
6. Факторы появления бизнес-сленга
7. Понятие метаязыка и его роль в деловых отношениях

Практическое задание:

Приведите примеры применения метаязыка в деловой коммуникации. Каково его значение в установлении деловых отношений?

# Занятие 6. Устная речевая коммуникация: умение говорить и умение слушать

Вопросы для обсуждения:

1. Основные требования к культуре речи
2. Роль вопросов в деловой коммуникации
3. Виды вопросов в диалоге
4. Слушание как элемент процесса коммуникации
5. Виды слушания в процессе коммуникации
6. Ошибки слушания
7. Понятие публичной речи и ораторского искусства
8. Этапы подготовки публичной речи

Темы докладов, сообщений:

1. Оратор и его аудитория
2. Подготовка публичной речи: тема и цель речи
3. Основные приемы поиска материала к публичной речи
4. Начало, развертывание и завершение речи
5. Способы словесного оформления публичного выступления
6. Логические и интонационно-мелодические закономерности публичной речи

Практическое задание:

Дайте развернутый ответ на вопрос по теме занятия: «Методы изложения материала и приемы привлечения внимания аудитории в публичной речи»

# Занятие 7. Документационное обеспечение деловой коммуникации

Вопросы для обсуждения:

1. Понятие документа и документирования
2. Классификации документов
3. Признаки документа
4. Системы документации:
	* организационно-правовая
	* плановая
	* распорядительная
	* справочно-информационная
	* справочно-аналитическая
	* отчетная

Темы докладов, сообщений:

1. Проблемы этики государственной службы за рубежом
2. Профилактические меры коррупционного поведения служащего
3. Возможность карьерного роста в СПб в государственной службе
4. Моральные стандарты в деятельности организации сферы управления
5. Нравственное значение профессии современного государственного гражданского служащего
6. Профессиональная этика и противодействие коррупции на службе
7. Бюрократия и бюрократизм как феномен управленческого процесса
8. Карьеризм, бюрократизм, коррупция как служебные аномалии

Практическое задание:

Дать полную характеристику таких видов (форм) документов, как **должностная инструкция, план, приказ, протокол, докладная записка, объяснительная записка** (по выбору). Привести пример.

# Занятие 8. Значение имиджа в деловой коммуникации

Вопросы для обсуждения:

1. Имидж в деловой коммуникации. Атрибуты и формы проявления имиджа.
2. Имидж делового человека. Персональный имидж и его качества
3. Служебный этикет в деловой коммуникации
4. Категории качеств, составляющих имидж в деловой коммуникации:
	* **«поле жизнедеятельности»** (семейное положение, круг знакомых, отношение к религии, национальность, социальное положение и происхождение, материальное положение, увлечения, достижения)
	* **социопсихологические качества** (интеллект и информированность, кругозор, опыт, воля, общительность, реакция на ситуацию и самооценка)
	* **«языки»** (речь, одежда, походка и осанка, мимика, пантомимика, жесты, волосы, очки и пр.)
5. Стратегии и тактики создания имиджа

Темы сообщений, докладов:

1. Социальная ответственность общественных организаций.
2. Справедливость и целесообразность в деловых отношениях.
3. Внешний вид и имидж делового человека. Внешний вид как «визитная карточка» делового человека.
4. Роль первого впечатления.
5. Деловой костюм и требования к нему.
6. Общепринятое и индивидуальное в одежде и манерах делового человека.
7. Костюм и украшения современного делового человека.
8. Невербальный контакт: сущность, функции, многообразие проявлений.
9. Идентификация, эмпатия и рефлексия – механизмы установления взаимопонимания в деловых отношениях.
10. Внушение и убеждение в деловой культуре

Практическое задание:

Написать эссэ (объем 2-3 листа) на тему «Значение имиджа в деловой коммуникации, его составляющие и способы создания»

# Рекомендуемая литература:

* 1. Большунов А.Я., Киселева Н.И., Марченко Г.И., Новиков А.В., Тюриков А.Г., Чернышова Л.И. ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ: учебник для бакалавров / Под редакцией доцента Л.И. Чернышовой. — М.: Финансовый университет, Департамент социологии, 2018. — 338 с.
	2. Журавлева И.А. Деловые коммуникации: учебное пособие / И. А. Журавлева. – Иркутск: Изд-во Иркут. гос. ун-та, 2016. – 121 с.
	3. Казакова О.А. Деловая коммуникация: учебное пособие / О.А. Казакова, А.Н. Серебренникова, Е.М. Филиппова; Томский политехнический университет. – Томск: Изд-во Томского политехнического университета, 2013. – 132 с.

Основная литература

1. Кривокора, Е. И. Деловые коммуникации : учебное пособие / Е. И. Кривокора. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 190 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-004277-0. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1002361 (дата обращения: 01.07.2021). – Режим доступа: по подписке.
2. Лисс, Э. М. Деловые коммуникации : учебник для бакалавров / Э. М. Лисс, А. С. Ковальчук. - 2-е изд. - Москва : Дашков и К, 2021. - 343 с. - ISBN 978-5-394-04253-
3. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1231996 (дата обращения: 01.07.2021). – Режим доступа: по подписке.
4. Папкова, О. В. Деловые коммуникации : учебник / О.В. Папкова. — Москва : Вузовский учебник : ИНФРА-М, 2020. — 160 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-9558-0301-2. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1110123 (дата обращения: 01.07.2021). – Режим доступа: по подписке.

Дополнительная литература

* 1. Генералова, С. В. Деловые коммуникации. Технология ведения деловых переговоров : практикум / С. В. Генералова. — 2-е изд. — Саратов : Вузовское образование, 2020. — 59 c. — ISBN 978-5-4487-0728-5. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: https:/[/www.iprbookshop.ru/97408.html](http://www.iprbookshop.ru/97408.html) (дата обращения: 01.07.2021). — Режим доступа: для авторизир. пользователей.
	2. Захарова, И. В. Деловые коммуникации : практикум / И. В. Захарова. — Саратов : Ай Пи Ар Медиа, 2019. — 141 c. — ISBN 978-5-4497-0198-5. — Текст :

электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: https:/[/www.iprbookshop.ru/86469.html](http://www.iprbookshop.ru/86469.html) (дата обращения: 01.07.2021). — Режим доступа: для авторизир. пользователей.

* 1. Федорова, Н. Н. Речевая коммуникация и деловое общение : практикум / Н. Н. Федорова. — Сочи : Сочинский государственный университет, 2020. — 50 c. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: https://[www.iprbookshop.ru/106585.html](http://www.iprbookshop.ru/106585.html) (дата обращения: 01.07.2021). — Режим доступа: для авторизир. пользователей.