

МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФГБОУ ВО «Кубанский государственный
аграрный университет имени И. Т. Трубилина»

Факультет управления

Кафедра педагогики и психологии

ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ

Методические указания

по выполнению контрольной работы

обучающимися заочной формы обучения по направлению подготовки

38.03.04 Государственное и муниципальное управление

Краснодар
КубГАУ
2019

Составитель : М.Н. Кох

Деловые коммуникации : метод. указания по выполнению контрольной работы / сост. М. Н. Кох – Краснодар : КубГАУ, 2019. – 15 с.

Методические указания по дисциплине «Деловые коммуникации» включают перечень вопросов по основным разделам и темам, задания для выполнения контрольной работы, список рекомендуемой литературы.

Предназначены для обучающихся заочной формы обучения по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление.

.

Рассмотрено и одобрено методической комиссией факультета управления Кубанского госагроуниверситета, протокол № 11 от 9.12.2019 г.

Председатель
методической комиссии

М. А. Нестеренко

© Кох М.Н., составление, 2019
© ФГБОУ ВО «Кубанский
государственный аграрный
университет имени
И. Т. Трубиллина», 2019

ВВЕДЕНИЕ

В издании даются указания по выполнению самостоятельной работы обучающимися по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление. Для успешной реализации руководящей деятельности: эффективной организации деятельности сотрудников, принятия оптимальных управленческих решений, деятельность по отбору и подбору кадров руководитель должен владеть широким арсеналом знаний, умений. Одним из наиболее важных факторов в подготовки руководителя является психологическая компетентность, в том числе, ее коммуникативный компонент. Для формирования готовности к профессиональной деятельности для обучающихся по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление читается ряд дисциплин, в том числе «Деловые коммуникации». Целью освоения дисциплины является формирование комплекса знаний необходимых для формирования коммуникативной компетентности в профессиональной деятельности, выработка навыков и умений организации и проведения различных форм деловой коммуникации.

В предлагаемых методических указаниях для обучающихся на факультете заочного обучения даны темы контрольных работ и основные вопросы по каждой теме.

1 Общие указания

Учебным планом ОПОП ВО по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление предусматривается написание контрольной работы по дисциплине. Этот вид письменной работы выполняется по темам выбранным самостоятельно. Перечень тем разрабатывается преподавателем.

Контрольная работа – самостоятельный труд студента, который способствует углублённому изучению пройденного материала.

Цель выполняемой работы – закрепление практических навыков применения теоретических знаний по изучаемой дисциплине.

Основные задачи выполняемой работы:

- 1) закрепление полученных ранее теоретических знаний;
- 2) выработка навыков самостоятельной работы;
- 3) выяснение подготовленности студента к будущей практической работе.

Весь процесс написания контрольной работы можно условно разделить на следующие этапы:

- а) выбор темы и составление предварительного плана работы;
- б) сбор научной информации, изучение литературы;
- в) анализ составных частей проблемы, изложение темы;
- г) обработка материала в целом.

Подготовку контрольной работы следует начинать с повторения соответствующего раздела учебника, учебных пособий по данной теме и конспектов лекций прочитанных ранее. Приступать к выполнению работы без изучения основных положений и понятий науки, не следует, так как в этом случае студент, как правило, плохо ориентируется в материале, не может отграничить смежные вопросы и сосредоточить внимание на основных, первостепенных проблемах рассматриваемой темы.

После выбора темы необходимо внимательно изучить методические рекомендации по подготовке контрольной работы, составить план работы, который должен включать основные вопросы, охватывающие в целом всю прорабатываемую тему.

2 Требования к содержанию контрольной работы

В содержании контрольной работы необходимо показать знание рекомендованной литературы по данной теме, но при этом следует правильно пользоваться первоисточниками, избегать чрезмерного цитирования. При использовании цитат необходимо указывать точные ссылки на используемый источник: указание автора (авторов), название работы, место и год издания, страницы.

В процессе работы над первоисточниками целесообразно делать записи, выписки абзацев, цитат, относящихся к избранной теме. При изучении специальной юридической литературы (монографий, статей, рецензий и т.д.) важно обратить внимание на различные точки зрения авторов по исследуемому вопросу, на его приводимую аргументацию и выводы, которыми опровергаются иные концепции.

Кроме рекомендованной специальной литературы, можно использовать любую дополнительную литературу, которая необходима для раскрытия темы контрольной работы. Если в период написания контрольной работы были приняты новые нормативно-правовые акты, относящиеся к излагаемой теме, их необходимо изучить и использовать при её выполнении.

В конце контрольной работы приводится полный библиографический перечень использованных нормативно-правовых актов и специальной литературы. Данный список условно можно подразделить на следующие части:

1. Нормативно-правовые акты (даются по их юридической силе).
2. Учебники, учебные пособия.
3. Монографии, учебные, учебно-практические пособия.
4. Периодическая печать.

Первоисточники 2,3,4 даются по алфавиту.

Оформление библиографических ссылок осуществляется в следующем порядке:

1. Фамилия и инициалы автора (коллектив авторов) в именительном падеже. При наличии трех и более авторов допускается указывать фамилии и инициалы первых двух и добавить «и др.». Если книга написана авторским коллективом, то ссылка делается на название книги и её редактора. Фамилию и инициалы редактора помещают после названия книги.

2. Полное название первоисточника в именительном падеже.
3. Место издания.
4. Год издания.
5. Общее количество страниц в работе.

Ссылки на журнальную или газетную статью должны содержать кроме указанных выше данных, сведения о названии журнала или газеты.

Ссылки на нормативный акт делаются с указанием Собрания законодательства РФ, исключение могут составлять ссылки на Российскую газету в том случае, если данный нормативный акт еще не опубликован в СЗ РФ.

При использовании цитат, идей, проблем, заимствованных у отдельных авторов, статистических данных необходимо правильно и точно делать внутритекстовые ссылки на первоисточник.

Ссылки на используемые первоисточники можно делать в конце каждой страницы, либо в конце всей работы, нумерация может начинаться на каждой странице.

Структурно контрольная работа состоит только из 2 вопросов и одной задачи, без глав.

3. Порядок выполнения контрольной работы

Контрольная работа излагается логически последовательно, грамотно и разборчиво. Она обязательно должна иметь титульный лист. Он содержит название высшего учебного заведения, название темы, фамилию, инициалы, учёное звание и степень преподавателя, ведущего дисциплину, фамилию, инициалы автора, номер группы.

На следующем листе приводится содержание контрольной работы. Оно включает в себя: название вопросов, задачу, список литературы.

Изложение каждого вопроса необходимо начать с написания заголовка, соответствующему оглавлению, который должен отражать содержание текста. Заголовки от текста следует отделять интервалами. Каждый заголовок обязательно должен предшествовать непосредственно своему тексту. В том случае, когда на очередной странице остаётся место только для заголовка и нет места ни для одной строчки текста, заголовок нужно писать на следующей странице.

Излагая вопрос, каждый новый смысловой абзац необходимо начать с красной строки. *Абзацный отступ равен пяти знакам* (Абзац–Отступ–1,25 см). Закончить изложение вопроса следует выводом, итогом по содержанию данного раздела.

Страницы контрольной работы должны иметь нумерацию (сквозную). Номер страницы проставляют в центре нижней части листа без точки. На титульном листе номер страницы не ставится.

Оптимальный объём контрольной работы 7-10 страниц машинописного текста (размер шрифта 14) через полуторный интервал на стандартных листах формата А-4. Выравнивание основного текста – по ширине, *обязателен автоматический перенос*.

Со всех четырёх сторон страницы оставляют поля. Размеры полей: верхнее – 20 мм; нижнее – 20 мм; левое – 30 мм; правое – 10 мм.

В тексте контрольной работы не допускается произвольное сокращение слов (кроме общепринятых).

При решении задачи должно быть обязательно приведено условие и указан подробный ход решения.

По всем возникшим вопросам студенту следует обращаться за консультацией преподавателю. Срок выполнения контрольной

работы определяется преподавателем и она должна быть сдана не позднее, чем за неделю до экзамена. Контрольная работа предоставляется преподавателю. После рецензирования преподавателем и допуска к собеседованию контрольная работа с рецензией возвращается студенту-заочнику. Он должен устранить имеющиеся в ней недостатки и представить ее с рецензией для собеседования.

Если контрольная работа не допущена к собеседованию, то студент-заочник дорабатывает ее и представляет повторно. При этом должны быть полностью сохранены записи преподавателя на обложке и по тексту контрольной работы.

4 Индивидуальное задание для контрольных работ

Последняя цифра зачетки	Начальная буква фамилии обучающегося									
	А, Ф, Ю	Б, Х, Щ	В, О, Ц	Г, Ч, С	Д, Е, П	И, Ж	К, З, Ш	Л, Э, Р	М, У, Я	Н, Т
1	2	1	13	12	11	10	9	8	7	6
2	5	4	3	2	1	2	1	13	12	11
3	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
4	11	12	13	1	2	1	2	3	4	5
5	6	7	8	9	10	11	12	13	1	2
6	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
7	11	12	13	1	2	1	2	3	4	5
8	6	7	8	9	10	11	12	13	1	2
9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
0	11	12	13	1	2	1	2	3	4	5

5 Перечень тем и вопросов по вариантам контрольной работы

Тема 1 Понятие о коммуникации

1. Сравнительная характеристика понятий «коммуникация» и «общение».
2. Современные представления о значении, принципах и структуре коммуникации.
3. Особенности делового общения.

Тема 2 Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной сфере

1. Понятие общения.
2. Коммуникация, перцепция и интеракция как составные элементы процесса общения. Коммуникативный процесс и его элементы.
3. Деловая коммуникация и роль эффективного общения в профессиональной сфере.

Тема 3 Вербальные средства в деловой коммуникации

1. Человеческая речь как источник информации. Речевые средства общения.
2. Стили письма и речи: официально-деловой, научный, публицистический, разговорная речь.
3. Значение и акцент, правописание, грамматика и пунктуация в речевой коммуникации. Подтекст.

Тема 4 Значение речи в процессе общения

1. Виды речи. Проблемы восприятия устной речи.
2. Вербальный и невербальный язык.
3. Символы в общении.
4. Виды коммуникаций в организации.

Тема 3 Невербальные средства в деловой коммуникации.

1. Язык жестов в деловом общении.
2. Средства невербальной коммуникации. Кинесика. Такесика. Проксемика.
3. Коммуникативные барьеры в деловом общении.

Тема 4 Слушание в деловой коммуникации

1. Умение слушать. Трудности эффективного слушания
2. Обратная связь.
3. Понятие о барьерах общения.

Тема 5 Конфликты в деловом общении

1. Понятие и структура конфликта.
2. Типы и причины конфликтов в деловом общении.
3. Стратегии взаимодействия в условиях конфликта.

Тема 6 Психологические характеристики личности в деловом общении

1. Темперамент и его проявление в деловом общении.
2. Характер личности. Понятие психологического типа личности.
3. Психологические типы К.Г. Юнга.

Тема 7 Манипуляции в деловом общении

1. Определение манипуляции в деловом общении: признаки, предпосылки и причины.
2. Технология манипуляции. Манипулятивные приемы в деловом общении.
3. Распознавание манипулятивного воздействия и психологическая защита от него.

Тема 8 Публичное выступление

1. Подготовка публичного выступления.
2. Внешний облик оратора. Голос. Произношение. Артикуляция. Язык.
3. Как завоевать и удержать внимание аудитории. Культура речи делового человека.

Тема 9 Деловая беседа как основная форма делового общения

1. Виды деловой беседы.
2. Структура деловой беседы. Вопросы собеседников и их психологическая сущность. Общение по телефону.
3. Собеседование в деловом общении

Тема 10 Деловое совещание и заседания. Практика организации и проведение

1. Деловое совещание как форма коллективного обсуждения производственных вопросов.
2. Основные элементы делового совещания. Задачи совещания.
3. Правила контроля за ходом совещания. Правила поведения для участников совещания.

Тема 11 Информация в деловых коммуникациях.

1. Информация в деловых коммуникациях.
2. Понятие электронных коммуникаций. Глобальная информационная сеть: интернет. Функции электронной коммуникации. Коммуникационные барьеры электронной коммуникации.
3. Информационные кампании.

Тема 12 Этика деловых отношений

1. Универсальные этические и психологические нормы и принципы.
2. Профессиональная этика: сущность, классификация, функции
3. Корпоративная культура. Деловой этикет.

Тема 13. Репрезентативная система в деловой коммуникации

1. Ведущие репрезентативные системы: аудиальная, визуальная, кинестетическая
2. Конгруентность личности как условие эффективного общения
3. Понятие «раппорт». Установление раппорта с собеседником в общении

6 Перечень основной и дополнительной литературы

Основная учебная литература

1.Круталевич М.Г. Деловые коммуникации : учебное пособие / М. Г. Круталевич, Р. М. Прытков, Ю. Е. Холодилина, О. В. Бурдюгова. — Оренбург : Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2015. — 216 с. — ISBN 978-5-7410-1378-6. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/61357.html>

2.Кузнецов И.Н. Деловое общение. Деловой этикет: Учеб. пособие для студентов вузов / И.Н. Кузнецов. — М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2017.- 431 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/1028716>

3.Папкова О.В. Деловые коммуникации: Учебник / Папкова О.В. - М.: Вузовский учебник, НИЦ ИНФРА-М, 2017. - 160 с.: - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/566178>

Дополнительная учебная литература

1.Короткий, С. В. Деловые коммуникации : учебное пособие / С. В. Короткий. — Саратов : Вузовское образование, 2019. — 90 с. — ISBN 978-5-4487-0472-7. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/80614.html>

2.Кузнецова, Е. В. Деловые коммуникации : учебно-методическое пособие / Е. В. Кузнецова. — Саратов : Вузовское образование, 2017. — 180 с. — ISBN 978-5-906172-24-2. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/61079.html>

3.Кузнецов И.Н. Деловое общение. Деловой этикет: Учеб. пособие для студентов вузов / И.Н. Кузнецов. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017.- 431 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/1028716>

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
1. Общие указания	4
2. Требования к содержанию контрольной работы	5
3. Порядок выполнения контрольной работы	7
4. Индивидуальное задание для контрольных работ	9
5. Перечень тем и вопросов по вариантам	10
6. Перечень основной и дополнительной литературы	13

ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ

Методические указания

*Составитель: **Кох** М. Н.*

Подписано в печать 19.12.19. Формат 60 × 84 1/16.

Усл. печ. л. – 0,6. Учет.-изд. л. – 0,8.

Кубанский государственный аграрный университет.

350044, г. Краснодар, ул. Калинина, 13