



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 заочной форм обучения направления
подготовки 43.03.01 Сервис
Направленность Социально-культурный сервис*

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
Методические рекомендации по подготовке доклада к устному опросу.....	5
Темы докладов для устного опроса.....	9
Вопросы к зачету	10
Практические задания.....	11
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 XX 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. Яценко // 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 исследования. – 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>.

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

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

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:
 - 6.1 Линейная модель коммуникации Г. Г. Лассуэла
 - 6.2 Шумовая модель К. Шеннона — У. Уивера
 - 6.3 Циркулярная модель коммуникации У. Шрамма и Ч. Осгуда
 - 6.4 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 эссе (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.

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)				
Рекомендуемая литература				
Основная литература				
	Авторы,	Заглавие	Издательство, год	Количество
Л1.1	Владимирова, Н. В.	Основы деловых коммуникаций : учебное пособие https://www.iprbookshop.ru/115436.html	Омский государственный технический университет, 2019	ЭБС
Л1.2	Круглова, С. А	Деловая коммуникация: учебное пособие https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=618860	Директ-Медиа, 2021	ЭБС
Л1.3	Щербакова, И. В.	Язык и речь в процессе деловой коммуникации: учебное пособие для бакалавриата https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=573761	Директ-Медиа, 2020	ЭБС
Дополнительная литература				
Л2.1	Генералова, С. В.	Деловые коммуникации. Технология ведения деловых переговоров: практикум https://www.iprbookshop.ru/97408.html	Вузовское образование, 2020	ЭБС
Л2.2	Захарова, И. В.	Деловые коммуникации: практикум https://www.iprbookshop.ru/86469.html	Ай Пи Ар Медиа, 2019	ЭБС
Л2.3	Короткий, С. В.	Деловые коммуникации: учебное пособие https://www.iprbookshop.ru/80614.html	Вузовское образование, 2019	ЭБС
Л2.4	Науменко, Е. А.	Деловые коммуникации: хрестоматия https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=567456	Тюменский государственный университет, 2016	ЭБС

