

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Моисеев Роман Евгеньевич

Должность: Проректор по образовательной деятельности

Дата подписания: 26.01.2024 14:19:43

Уникальный идентификатор документа:

8332314f4b9fba696d10b638ac7765c3742d0ffe

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Казанский национальный исследовательский технический

университет им. А.Н. Туполева-КАИ»

(КНИТУ-КАИ)

Чистопольский филиал «Восток»

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ К САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЕ
по дисциплине
Деловые коммуникации

Индекс по учебному плану: Б1.О.06

Направление подготовки: **09.03.03 Прикладная информатика**

Квалификация: **Бакалавр**

Профиль подготовки: **прикладная информатика в цифровой экономике**

Типы задач профессиональной деятельности: производственно-технологический, проектный

Рекомендовано УМК ЧФ КНИТУ-КАИ

Чистополь
2023 г.

Целью самостоятельной работы обучающихся является обучение навыкам работы с научно-теоретической литературой и практическими материалами, необходимыми для углубленного изучения дисциплины, а также развитие у них устойчивых способностей к самостоятельному изучению и изложению полученной информации.

Учебным планом предусмотрена самостоятельная работа студентов:

Таблица – Объем дисциплины по разделам

№ п/п	Наименование изучаемого раздела	Всего	Объем дисциплины для самостоятельной работе
1	РАЗДЕЛ 1		
2	1.1 Основы теории коммуникации	5	4
3	1.2 Коммуникация как процесс, составляющие коммуникативного процесса	5	4
4	1.3 Социально-психологические аспекты делового общения	6	4
5	1.4 Технологии делового взаимодействия	6	4
6	РАЗДЕЛ 2		
7	2.1 Стратегии устных деловых коммуникаций	9,65	5,65
8	2.2 Стратегии письменных деловых коммуникаций	24	8
9	2.3 Конфликтное взаимодействие в деловой сфере и управленческая этика	8	4
10	2.4 Национальные особенности деловых коммуникаций	8	6

Раздел 1

Тема 1.1 Основы теории коммуникации

Понятие коммуникации. Основные этапы становления и развития теории коммуникации. Рационалистический и иррационалистический подходы к изучению коммуникации. Модели коммуникации: линейные и нелинейные модели. Современные концепции коммуникации.

Тема 1.2 Коммуникация как процесс, составляющие коммуникативного процесса

Понятие коммуникативного процесса. Основные элементы коммуникативного процесса. Отправитель и получатель информации. Сигнал и сообщение. Кодирование и декодирование информации в процессе коммуникации. Канал связи. Средства коммуникации. Обратная связь в процессе коммуникации. Классификации коммуникаций. Уровни коммуникации.

Тема 1.3 Социально-психологические аспекты делового общения

Понятие коммуникативного барьера. Причины возникновения барьеров в деловой коммуникации. Классификации коммуникативных барьеров. Основные характеристики и пути преодоления логического, стилистического, семантического, фонетического и др. барьеров деловой коммуникации. Способы организации эффективной деловой коммуникации.

Способы приписывания: «проекция», «эхо», «вера в первый взгляд». Личностная, объектная и обстоятельственная атрибуция. «Эффекты» межличностного восприятия (галлоэффект, новизны и первичности, стереотипизации). Источники галлоэффекта (факторы превосходства, привлекательности, отношения к оцениваемому). Самопрезентация в общении. Межличностная аттракция в общении. Социальные экспектации (ожидания), их роль в деловом общении. Механизмы взаимопонимания в общении (идентификация, эмпатия, рефлексия).

Деловое общение как взаимодействие партнеров. Способы влияния на партнера в процессе общения. Манипуляции и защита от них в деловом взаимодействии. «Ролевое» взаимодействие. Теория трансактного анализа Э.Берна. Позиции в общении («родитель», «взрослый» и «дитя»). Основные типы трансакций. Взаимодополнительные, пересекающиеся, скрытые трансакции. Возможности и значение трансактного анализа в деловом взаимодействии.

Тема 1.4 Технологии делового взаимодействия

Вербальное общение (речь) как универсальная знаковая система человеческой коммуникации. Модель коммуникативного процесса. Диалог как форма речевого общения. Условия эффекта речевого воздействия. Риторические приемы «убеждающей коммуникации». Функциональные стили речи. Речевые нормы и культура речи. Законы публичного выступления. Риторика и приемы воздействия на аудиторию.

Невербальные средства общения и их функции: дополнение речи, замещение речи, репрезентация эмоциональных состояний. Сознательное и бессознательное в невербальном поведении. Проблема интерпретации невербальной информации. Организация пространства общения. Территории и зоны делового общения. Визуальная составляющая в межличностном общении. Имидж делового человека в контексте невербалики. Контекст делового общения.

Особенности делового общения с использованием технических средств коммуникации.

Раздел 2

Тема 2.1 Стратегии устных деловых коммуникаций

Виды устных форм делового взаимодействия. Деловая беседа как специально организованный предметный разговор. Классификация деловых бесед. Технология кадровых бесед. Собеседование при приеме на работу. Беседа при увольнении с работы. Проблемные или дисциплинарные беседы. Технология телефонных бесед. Деловое совещание: подготовка и проведение. Пресс-конференция, ее подготовка и проведение. Презентация, ее смысл и назначение. Деловая полемика, правила ее проведения. Культура делового спора. Переговоры как форма деловой коммуникации: подготовка и проведение. Психологический климат во время переговоров. Переговоры как средство разрешения конфликтов. Компьютерная видеоконференцсвязь и ее использование в организации делового общения

Тема 2.2 Стратегии письменных деловых коммуникаций

Особенности официально-деловой речи. Язык служебных документов. Организационно-распределительная документация.

Тема 2.3 Конфликтное взаимодействие в деловой сфере и управленческая этика

Конфликты в деловых отношениях, их причины и разновидности. Структура конфликта. Объективная и субъективная составляющая конфликтов. Динамика конфликта. Кумулятивный характер конфликта. Основные модели конфликта. Способы разрешения конфликтов: уклонение от противоречия, «сглаживание», компромисс, конфронтация, подавление (принуждение). Процедурные аспекты регулирования конфликтов: примирение, посредничество, арбитраж. Стили поведения в конфликтных ситуациях. Возможности управления конфликтной ситуацией. Предупреждение конфликтов. Средства предотвращения конфликтов и методы кризисного управления (информационный, коммуникативный, социально психологический, организационный). Управленческая и корпоративная этика в условиях конфликта. Современные нормы и эталоны управленческого взаимодействия.

Тема 2.4 Национальные особенности деловых коммуникаций

Актуальные проблемы кросскультурного менеджмента в области деловых коммуникаций. Общая характеристика поведения и деловых качеств представителей различных культур: европейской, конфуцианской, исламской и т.д. Национальные особенности деловых контактов народов мира: в вопросах формирования делегаций и механизма принятия решений, ценностных ориентаций, особенностей восприятия и мышления, особенностей поведения и характерных тактических приемов. Международная субкультура переговоров, их специфика в странах Запада и Востока. Проблемы деловой этики в России

Основная литература

1. Кривоко́ра Е.И. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: Учебное пособие/ Е.И.Кривоко́ра.- Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2016. - 190 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=518602>

2. Приходько, О. В. Деловые коммуникации: учебное пособие / О. В. Приходько, И. Л. Самойлов, О. Ю. Шубкина. - Красноярск: Сиб. федер. ун-т, 2020. - 368 с. - Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/document?id=381948>

3. Папкова О.В. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: Учебник/ О.В.Папкова.- Москва: Вузовский учебник; Москва : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2014. - 160 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=397223>

4. Кирсанова М.В. Деловая переписка [Электронный ресурс]: Учебно-практическое пособие / Кирсанова М.В., Анодина Н.Н., Аксенов Ю.М., - М.:НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 136 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=552471>

Дополнительная литература

1. Кузнецов, И. Н. Деловое общение / Кузнецов И.Н., - 7-е изд., пересм. - Москва :Дашков и К, 2018. - 528 с.- Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=411372>

2. Кулагина Н.В. Деловые коммуникации [Электронный ресурс] - М.:Вузовский учебник, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 234 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=557755>

Методическая материалы

1. Методические указания к практическим занятиям по дисциплине «Деловые коммуникации» в электронном виде (место хранения – библиотека ЧФ КНИТУ-КАИ).

Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю)

1. Научно-техническая библиотека КНИТУ-КАИ [Электронный ресурс].
URL: <https://kai.ru/web/naucno-tehniceskaa-biblioteka>

2. Лань: электронно-библиотечная система [Электронный ресурс]. URL:
<https://e.lanbook.com>

3. Знаниум: электронно-библиотечная система [Электронный ресурс].
URL: <https://znanium.com>

4. ЮРАЙТ: электронно-библиотечная система [Электронный ресурс]. URL:
<https://urait.ru>