

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Пономарев Александр Николаевич  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 04.04.2023 15:05:44  
Уникальный программный ключ:  
b4d9d809cd665c8cfd4389f1f19bb59ee6a0c0f9

**Частное образовательное учреждение высшего образования  
«Институт социальных и гуманитарных знаний»  
ЧОУ ВО «ИСГЗ»**

---

## **Методические рекомендации по изучению дисциплины**

**«Деловые коммуникации»**

по направлению подготовки

**38.03.02 Менеджмент**

профиль: Финансовый менеджмент, Менеджмент организации

**Казань 2017**

Составитель: к.и.н., доц. Овчинников А.В. .  
Обсуждено и утверждено на заседании кафедры «26» мая 2017 г (Протокол № 9)  
Зав. кафедрой доцент /О.А. Хабибрахманова/

## 1. Общие положения

Перед началом изучения дисциплины студентам необходимо ознакомиться с содержанием рабочей программы дисциплины, с целями и задачами дисциплины, ее связями с другими дисциплинами образовательной программы, методическими разработками по данной дисциплине, имеющимся на образовательном портале института ([www.isgz.ru](http://www.isgz.ru)).

Лекционная часть учебного курса для студентов проводится в форме обзоров по основным темам с более углублённым рассмотрением сложных проблем и ориентацией на самостоятельное их изучение. По мере проведения лекционного курса предусмотрены практические занятия с целью закрепления теоретических знаний, а также выработки практических навыков.

Полностью самостоятельное изучение дисциплины не возможно, так как отдельные темы дисциплины могут быть трудны для самостоятельного изучения студентами и требуют методической переработки лектором. Существование различных теорий, концепций отдельных аспектов изучаемого предмета вызывают необходимость их объективного освещения преподавателем и, следовательно, делает посещение лекций обязательным для студентов.

Для успешного овладения дисциплиной необходимо выполнять следующие требования:

1) посещать все лекционные и практические занятия, поскольку весь тематический материал взаимосвязан между собой и теоретического овладения пропущенного недостаточно для качественного усвоения знаний по дисциплине;

2) конспектировать все рассматриваемые на лекциях и практических занятиях вопросы;

3) перед очередной лекцией просмотреть по конспекту материал предыдущей лекции;

4) выполнять все домашние задания, получаемые на лекциях или практических занятиях;

5) в случаях пропуска занятий по каким-либо причинам, необходимо обязательно самостоятельно изучать соответствующий материал.

| № п/п | Наименование раздела, темы дисциплины   | Содержание раздела   |
|-------|---|--|
| 1.    | <b>Тема 1.</b><br>Роль коммуникационно го процесса в системе управления компанией | Коммуникация – важная составляющая современного менеджмента. Виды коммуникаций: внутренние, внешние, межуровневые, внутриуровневые, вертикальные, горизонтальные, формальные коммуникации. Элементы коммуникационного процесса. Коммуникационные барьеры и их причины. Барьеры в межличностных коммуникациях: семантические, барьеры восприятия, барьеры обратной связи. Характеристика форм и средств коммуникаций в компаниях: вербальная и невербальная формы; традиционные средства вербальной коммуникации (внутренние документы, справочники, информационные вестники, электронная почта, базы данных и др.). Коммуникационные стили и роли участников коммуникационного процесса. |
| 2.    | <b>Тема 2.</b><br>Речевая и логическая культура ведения делового разговора        | Деловой разговор как особая разновидность устной речи, целевые установки речи. Позиции слушающего и говорящего. Основные требования к деловому разговору. Риторический инструментарий деловой речи. Техника и этикет речи. Особенности устной деловой речи: презентация, монолог, диалог, интервью. Правила построения эффективной   |

|    |   |  |
|----|---|--|
|    |   | <p>презентации.</p> <p>Основные логические законы и их применение в деловой речи. Теория аргументации. Умозаключение и искусство рассуждения. Логические правила аргументации. Способы опровержения доводов оппонента.</p>   |
| 3. | <p><b><u>Тема 3.</u></b><br/>Процесс принятия управленческих решений</p>                  | <p>Определение решения. Организационные решения. Подходы к принятию решений. Рациональное решение проблем. Среда принятия решения.</p> <p>Определение управленческого решения. Классификация управленческих решений. Процесс принятия управленческих решений. Способы повышения эффективности принятия управленческих решений.</p>   |
| 4. | <p><b><u>Тема 4.</u></b><br/>Документационное обеспечение делового общения</p>            | <p>Особенности документирования управленческой деятельности; документирование договорно-правовых отношений экономической деятельности; общие правила оформления документов.</p> <p>Понятие документооборота, организация документооборота на предприятии. Систематизация и текущее хранение документов.</p>  |
| 5. | <p><b><u>Тема 5.</u></b><br/>Невербальная культура делового общения</p>                   | <p>Создание «благоприятного психологического климата».</p> <p>Изучение внутреннего состояния собеседника по голосу. Умение слушать собеседника как психологический прием. Техника постановки вопросов и ответов на них. Поведение с собеседниками различных психологических типов. Нейтрализация замечаний собеседника.</p> <p>Типы рукопожатий. Жесты как показатели внутреннего состояния собеседников. Трактровка взглядов и мимики лица. Невербальные средства повышения делового статуса. Сигналы обмана, сигналы собственности, зональность.</p>   |
| 6. | <p><b><u>Тема 6.</u></b><br/>Деловая этика и деловой протокол</p>                         | <p>Этические основы профессиональной деятельности. Основы делового этикета: представление, знакомство, одежда делового мужчины и деловой женщины, правила поведения за столом, ключевые правила этикета. Психология цвета.</p> <p>Протокольные мероприятия. Содержание и назначение визитных карточек, подарки, сувениры, тосты. Протокольная служба и порядок ведения протокольных мероприятий.</p>   |
| 7. | <p><b><u>Тема 7.</u></b><br/>Методика и тактика проведения деловой беседы и совещания</p> | <p>Этапы проведения деловой беседы. Роль подготовительных мероприятий в успешном проведении деловой беседы. Начало беседы, информирование присутствующих, обоснование выдвигаемых положений, завершение беседы.</p> <p>Подготовка к проведению делового совещания. Процесс проведения делового совещания. Выбор стиля проведения совещания. Организация и ведение дискуссий. Роль руководителя и рядового участника делового совещания. Завершение делового совещания.</p> <p>Лидерство в организациях и управление конфликтами. Стили лидерства. Формирование рабочих групп в организациях. Факторы, повышающие эффективность рабочих групп. Особенности управления конфликтами в организациях.</p> |
| 8. | <p><b><u>Тема 8.</u></b><br/>Методика и тактика проведения</p>                            | <p>Подготовительные мероприятия к переговорному процессу. Порядок проведения переговорного процесса. Техника и тактика ведения деловых переговоров. Формулировка целей и пределов перед началом переговорного процесса. Ведение</p>  |

|     |   |   |
|-----|---|---|
|     | деловых переговоров   | переговоров в неблагоприятных ситуациях - контроль за эмоциями. Стили ведения деловых переговоров. Положение собеседника за столом. Различные типы поведения партнеров на переговорах. Когда и как завершать переговоры.  |
| 9.  | <b>Тема 9.</b><br>Прием посетителей и проведение деловых телефонных переговоров   | Порядок приема посетителей и общение с ними. Варианты приема посетителей в своем офисе. Умение слушать собеседника – ключ к решению многих проблем.<br>Правила ведения делового телефонного разговора, когда звонят Вам. Правила ведения делового телефонного разговора, когда звоните Вы. Выбор техники проведения делового телефонного разговора. Принципы рационализации телефонного общения.  |
| 10. | <b>Тема 10.</b><br>Особенности проведения деловых встреч с зарубежными компаниями | Национальные стили ведения переговоров: американский, английский, японский, немецкий, французский, арабский, китайский и др. Национальные особенности невербального общения. Российский стиль ведения деловых переговоров. Основные проблемы межкультурного общения.  |
| 11. | <b>Тема 11.</b><br>Анализ проведения деловых переговоров, встреч и совещаний      | Критический анализ поведения сторон. Определение удачных и неудачных результатов переговоров, деловой встречи, совещания. Анализ факторов успеха и провала. Трудности и неожиданности в деловых переговорах. Выявление приемов, оказавших наибольшее впечатление на партнеров, и причины неудовлетворенности противоположной стороны. Проверка документации: протоколов, договоров, актов, стенограммы беседы.  |
| 12. | <b>Тема 12.</b><br>Корпоративная культура в организациях                          | Понятие корпоративной культуры. Функции и основные принципы формирования корпоративной культуры в организациях. Этапы формирования корпоративной культуры. Влияние корпоративной культуры на имидж и репутацию компании.<br>Внутренняя и внешняя среда компании. Структурные элементы корпоративной культуры. Роль корпоративной культуры в управлении человеческими ресурсами. Особенности корпоративной культуры отечественных и зарубежных компаний. Управление корпоративной культурой. |

## 2. Методические рекомендации по подготовке к аудиторным занятиям

*Для успешного проведения аудиторных (лекционных и практических) занятий нужна целенаправленная предварительная подготовка студентов. Студенты получают от преподавателя задания на практическую работу.*

*Для подготовки к практическому занятию необходимо изучить рекомендованную учебную литературу, конспекты лекций и найти и изучить статьи по профилю изучаемой дисциплины.*

*Каждая практическая работа подлежит персональной защите перед преподавателем с фиксацией результатов защиты.*

*Студенты должны придерживаться тематического плана дисциплины, изложенного в рабочей программе, с обращением к нормативным документам и списку основной и дополнительной литературы.*

*Для подготовки к промежуточной аттестации и текущему контролю студент обращается к типовым заданиям, изложенным в РПД.*

### **3. Порядок организации самостоятельной работы студентов**

*Часть вопросов дисциплины отнесена на самостоятельное изучение. В связи с этим обучающийся ориентируется на содержание таблицы 7 в рабочей программе.*

Внеаудиторная самостоятельная работа студентов – планируемая учебная, учебно-исследовательская, научно-исследовательская работа студентов, выполняемая во внеаудиторное время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия.

Целью самостоятельной работы студентов является:

- закрепление, расширение и углубление теоретических знаний, полученных студентами на аудиторных занятиях;
- формирование умений и навыков эффективной самостоятельной профессиональной деятельности;
- приобретение опыта творческой, исследовательской деятельности;
- воспитание у студентов самостоятельности, организованности, творческой активности, потребности развития познавательных способностей.

Организация самостоятельной работы студентов, формирование умений учебного труда является условием повышения эффективности профессиональной подготовки выпускников, а также основой для послевузовского образования и дальнейшего повышения квалификации.

Самостоятельная работа студентов является обязательной для каждого студента, объем ее определяется учебным планом в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования. Самостоятельная работа, не предусмотренная образовательной программой, учебным планом и учебно-методическими материалами, раскрывающими и конкретизирующими их содержание, осуществляется студентами инициативно, с целью реализации собственных учебных и научных интересов.

Формы самостоятельной работы студентов определяются содержанием учебной дисциплины, степенью готовности студентов к самостоятельному труду. Они могут быть тесно связаны с теоретическими курсами и иметь учебный, учебно-исследовательский характер.

Самостоятельная работа включает следующие виды деятельности:

- проработку лекционного материала;
- изучение программного материала, не изложенного на лекциях;
- подготовку к семинарам, практическим работам, коллоквиумам;
- подготовку докладов, статей, эссе;
- выполнение учебных заданий кафедр (графические работы, рефераты);
- выполнение курсовых работ и проектов;
- рецензирование/оппонирование тезисов/статей;
- и др.

На старших курсах, как правило, основной формой самостоятельной работы является научно-исследовательская работа студентов (НИРС).

Методика организации самостоятельной работы студентов зависит от структуры, особенностей изучаемой дисциплины, объема часов на ее изучение, вида заданий для самостоятельной работы студентов, индивидуальных качеств студентов.

Выполнение индивидуальных и самостоятельных работ по дисциплине взаимосвязано с аудиторной работой. На вводном занятии студентам предлагается объяснение концепции изучения дисциплины в течение семестра и допуске к экзамену. Основным постулатом такой концепции изучения дисциплины является постановка перед студентами задач по выполнению каждого вида самостоятельной работы.

Некоторые виды самостоятельной работы студентов, требующие кратких специальных пояснений, могут быть конкретизированы на индивидуальных консультациях с преподавателем.

В процессе выполнения самостоятельной работы студентам рекомендуется руководствоваться учебной, периодической, научно-технической и справочной литературой, содержащейся в библиотеке института, Интернет-ресурсами, настоящими методическими рекомендациями.

Контроль за самостоятельной работой может осуществляться в форме защиты индивидуальных работ, собеседования, обсуждения рефератов, а также в ходе проведения экзаменационной сессии и промежуточного текущего контроля, в том числе тестирования.

#### **4. Методические рекомендации к выполнению реферативной работы**

Программа изучения данной дисциплины включает написание рефератов.

Реферат – краткое письменное изложение материала по определенной теме, выполняется с целью привить студентам навыки самостоятельного поиска и анализа информации, формирования умения подбора и изучения литературных источников, используя при этом дополнительную научную, методическую и периодическую литературу.

В общем виде образовательные функции реферата можно представить, сгруппировав следующим образом:

##### **1. Учебные:**

- информационная (расширение дисциплинарного кругозора);
- познавательная (усвоение научных сведений, дополняющих обязательную систему знаний);
- стимулирующе-мотивационная (формирование интереса к фундаментальным знаниям, стимулирование потребности в их получении);
- коммуникативная (связующая, устанавливающая контекст учебной дисциплины);
- развивающая (развитие интеллектуальных способностей личности).

##### **2. Научно-исследовательские:**

- обучающая (овладение методикой анализа научных материалов);
- ориентационная (ориентация в современных научных подходах в оценке той или иной области знаний);
- интерпретационная (преобразование имеющихся текстов первоисточников в собственный);
- систематизирующая (навыки системной работы; подготовка к последующим курсовым и дипломным работам);
- культурно-речевая (умение осуществлять отбор языковых средств для оформления письменных научных текстов).

##### **3. Вспомогательные:**

- воспитывающая (формирование мировоззренческой и ценностно-ориентационной культуры личности);
- организационная (приобретение или совершенствование навыков самостоятельной работы, формирование способов деятельности).

Таким образом, указанная полифункциональность свидетельствует о том, что написание реферата является необходимым и обязательным умением в процессе получения профессионального образования.

Тема реферата выбирается по желанию студента из списка, предлагаемого преподавателем. Выбранная тема согласовывается с преподавателем. После выбора темы требуется подобрать, изучить необходимую для ее разработки информацию. С разрешения преподавателя тема может быть сформулирована студентом самостоятельно.

Реферат, выполненный небрежно, неразборчиво, без соблюдения требований по оформлению, возвращается студенту без проверки с указанием причин возврата на титульном листе.

Критерии оценки:

- знание и понимание проблемы;
- умение систематизировать и анализировать материал, четко и обоснованно формулировать выводы;
- «трудозатратность» (объем изученной литературы, добросовестное отношение к анализу проблемы);
- самостоятельность, способность к определению собственной позиции по проблеме и к практической адаптации материала;
- выполнение необходимых формальностей (точность в цитировании и указании источника текстового фрагмента, аккуратность оформления).

## 5. Список рекомендуемых источников

### Основная литература:

1. Трофимова, Г.К. Русский язык и культура речи : курс лекций / Г.К. Трофимова. - 8-е изд., стер. - Москва : Флинта, 2017. - 161 с. - ISBN 978-5-89349-603-1 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=56264>
2. Связи с общественностью: стратегическое управление коммуникациями : учебное пособие / Московский государственный институт международных отношений (Университет) МИД России ; под ред. Л.С. Сальникова. - Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2017. - 445 с. : ил., табл. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-4475-9406-0 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=480378>
3. Шарков, Ф.И. Интегрированные коммуникации: массовые коммуникации и медиапланирование : учебник / Ф.И. Шарков, В.Н. Бузин ; под общ.ред. Ф.И. Шаркова. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2017. - 486 с. : ил. - (Учебные издания для бакалавров). - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-394-01185-6 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=454107>

### Дополнительная литература:

1. Семенов, А.К. Организационное поведение : учебник / А.К. Семенов, В.И. Набоков. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2015. - 272 с. : табл., схемы - (Учебные издания для бакалавров). - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-394-02482-5 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=421710>
2. Ступникова, Л.Г. Основы делового этикета : краткое справочное пособие / Л.Г. Ступникова, Л.Н. Тарнавская. - Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2015. - 76 с. : ил. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-4475-3882-8 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=276491>
3. Кузнецов, И.Н. Риторика, или Ораторское искусство : учебное пособие / И.Н. Кузнецов. - Москва : Юнити-Дана, 2015. - 431 с. - Библиогр. в кн. - ISBN 5-238-00696-9 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=117680>
4. Тимченко, Н.М. Искусство делового общения / Н.М. Тимченко ; авт. вступ. ст. А.В. Стешов. - 2-е изд., стер. - Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2016. - Ч. 1. - 224 с. : схем., табл. - ISBN 978-5-4475-6920-4 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=443657>
5. Кислицына, И.Г. Психология делового общения : учебное пособие / И.Г. Кислицына ; Поволжский государственный технологический университет. - Йошкар-Ола : ПГТУ, 2017. - 112 с. : ил. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-8158-1886-6 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=477381>
6. Психология делового общения руководителя образовательной организации: курс лекций : учебное пособие / С.В. Пазухина, С.А. Филиппова, С.А. Черкасова, К.С.

Шалагинова. - Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2017. - 177 с. : табл. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-4475-9071-0 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=456087>

14. Психология делового общения руководителя образовательной организации: практикум : учебное пособие / С.В. Пазухина, С.А. Филиппова, С.А. Черкасова, К.С. Шалагинова. - Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2017. - 175 с. : ил., табл. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-4475-9070-3 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=456088>