



МЧС РОССИИ

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования**

**«Уральский институт Государственной противопожарной службы
Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны,
чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий»**

ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ

**Методические рекомендации по организации
самостоятельной работы обучающихся**

**Направление подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление
Профиль – управление в кризисных ситуациях**

**Екатеринбург
2022**

Деловые коммуникации [Текст]: методические рекомендации по организации самостоятельной работы обучающихся. Направление подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление (профиль – управление в кризисных ситуациях)/ сост. А.А. Светкина, – Екатеринбург: Уральский институт ГПС МЧС России, 2022. – 12 с.

Составители: Светкина А.А., старший преподаватель кафедры иностранных языков и профессиональных коммуникаций Уральского института ГПС МЧС России.

Методические рекомендации по организации самостоятельной работы обучающихся по дисциплине «Деловые коммуникации» предназначены для студентов, обучающихся по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление (профиль – управление в кризисных ситуациях) и составлены в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление, согласно рабочей программе дисциплины «Деловые коммуникации».

Методические рекомендации рассмотрены и одобрены на заседании кафедры иностранных языков и профессиональных коммуникаций от 01.09.2022 г. протокол № 1.

© Уральский институт ГПС МЧС России, 2022

СОДЕРЖАНИЕ

Введение	4
Примерное распределение времени по видам внеаудиторной работы обучающихся	4
Виды самостоятельных работ по темам дисциплины	5
Литература	11

Введение

Методические рекомендации по организации самостоятельной работы обучающихся по дисциплине «Деловые коммуникации» предназначены для студентов, обучающихся по Направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление (профиль – управление в кризисных ситуациях) и составлены в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление, согласно рабочей программе дисциплины «Деловые коммуникации».

Целями изучения дисциплины «Деловые коммуникации» на основе научных подходов к изучению делового общения формирование у обучающихся представления о коммуникативной компетентности в профессиональной деятельности, выработка навыков и умений организации и проведения различных форм деловой коммуникации.

Для достижения данных целей предусматривается решение следующих основных задач:

- дать научно обоснованное представление о деловой коммуникации как разновидности коммуникативной деятельности в процессе человеческого общения;
- дать представление о современных научных подходах к организации различных форм деловых коммуникаций, а также практической значимости коммуникативной компетентности в деятельности государственного служащего;
- развивать навыки коммуникативной практики при овладении различными формами деловой коммуникации на основе стимулирования творческого мышления в профессиональной сфере;
- сформировать умения выявлять психолого-коммуникативный потенциал деловых партнеров;
- сформировать осознанное отношение к выбору стратегий деловых коммуникаций;
- способствовать формированию профессиональной коммуникативной компетентности.

Примерное распределение времени по видам внеаудиторной работы обучающихся

№ п/п	Виды работ	ЗЕТ	Количество часов по рабочему учебному плану			
			Форма обучения очная		Форма обучения заочная	
			Всего часов	Часов в интерактивной форме	Всего часов	Часов в интерактивной форме
1	Общая трудоёмкость дисциплины	4	144			
2	Контактная работа обучающихся с преподавателем		74,25	74,25		
3	Самостоятельная работа обучающихся		54			
4	Контроль		4			

Виды самостоятельных работ

Самостоятельная учебная работа представлена такими формами учебного процесса, как лекция, семинар, практические занятия, подготовка к ним. Студент должен уметь вести краткие записи лекций, составлять конспекты, планы и тезисы выступлений, подбирать литературу и т.д.

Научная самостоятельная работа студента заключается в его участии в работе кружков на кафедрах, в написании контрольных работ и рефератов.

В ходе научной работы студент овладевает приемами теоретического мышления. Выполнение исследования начинается с формулирования темы, разработки плана, подбора и изучения литературы, а также сбора и обработки материала. Самое важное в исследовании наступает после получения нового материала: его осмысливание, сравнение с ранее известными данными, анализ и синтез, изложение результатов, передача их обществу (доклад, сообщение и т.д.).

Организационно такая работа протекает по-разному:

- индивидуально под руководством преподавателя;
- в рамках научного студенческого кружка.

Важным является умение доложить результаты исследования и подготовить их к опубликованию. Учебная и научная работа имеет в основном образовательное назначение, формирует интеллектуальные качества будущего специалиста.

Основные формы самостоятельной учебной работы:

✓ работа над конспектом лекции: лекции – основной источник информации, позволяющий не только изучить материал, но и получить представление о наличии других источников, сопоставить разные взгляды на основные проблемы данного курса. Лекции предоставляют возможность «интерактивного» обучения, когда есть возможность задавать преподавателю вопросы и получать на них ответы. Поэтому имеет смысл находить время для хотя бы беглого просмотра информации по

материалу лекций (учебники, справочники и пр.) и непонятные, а также дискуссионные моменты обсуждать с преподавателем, другими студентами;

✓ подготовка к практическому занятию: производится, как правило, с использованием методических пособий, состоит в теоретической подготовке (особенно для семинаров) и выполнении практических заданий (решение задач, ответы на вопросы и т.д.). Существует ряд форм практических занятий:

- семинар (с разбором теоретических вопросов в рамках какой-либо темы);
- коллоквиум (семинар по итогам изучения нескольких родственных тем).

✓ подготовка к семинарскому занятию производится по правилам выполнения задания практической работы, обычно по определенному вопросу и более или менее узкому кругу литературы (часто всего два-три учебных пособия);

✓ доработка конспекта лекции с применением учебника, методической литературы, дополнительной литературы: этот вид самостоятельной работы студентов особенно важен в том случае, когда изучаемый предмет содержит много неоднозначно трактуемых вопросов, проблем. Тогда преподаватель заведомо не может успеть изложить различные точки зрения, и студент должен ознакомиться с ними по имеющейся литературе. Кроме того, рабочая программа предметов предполагает рассмотрение некоторых относительно несложных тем только во время самостоятельных занятий, без чтения лектором;

✓ подбор, изучение, анализ и конспектирование рекомендованной литературы;

✓ самостоятельное изучение отдельных тем, параграфов;

✓ консультации по сложным, непонятным вопросам лекций, семинаров, зачетов;

✓ подготовка к контрольной работе включает в себя изучение конспектов лекций, раскрывающих материал, знание которого проверяется контрольной работой; повторение учебного материала, полученного при подготовке к семинарским, практическим занятиям и во время их проведения; изучение дополнительной литературы, в которой конкретизируется содержание проверяемых знаний; составление в мысленной форме ответов на поставленные в контрольной работе вопросы; формирование психологической установки на успешное выполнение всех заданий. Контрольная работа назначается после изучения дисциплины и представляет собой совокупность развернутых письменных ответов студентов на вопросы, которые они заранее получают от преподавателя. Проводится по итогам семестра в письменной форме.

✓ подготовка к зачету: данная форма СРС может быть весьма разнообразной по своей сути, так как сам зачет бывает различным. Он проводится обычно по итогам семестра перед сессией в письменной или устной форме, причем преподаватель может включать в него вопросы как практических занятий, так и лекционных (что особенно уместно, когда по данному предмету не сдается экзамен).

✓ подготовка к экзамену: один из самых ответственных видов самостоятельной работы, и в то же время возможность сэкономить большое количество времени в период сессии, если эту подготовку начинать заблаговременно. Одно из главных правил – представлять себе общую логику предмета, что достигается проработкой планов лекций, составлением опорных конспектов, схем, таблиц. Фактически основной вид подготовки к экзамену – «свертывание» большого объема информации в компактный вид, а также тренировка в ее «развертывании» (примеры к теории, выведение одних закономерностей из других и т.д.). Владение этими технологиями обеспечивает, пожалуй, более половины успеха. Тем более что преподаватель обычно замечает в течение семестра целенаправленную подготовку такого студента и может поощрить его тем или иным способом. Надо также правильно распределить силы, не только готовясь к самому экзамену, но и позаботившись о допуске к нему (часто это хорошее посещение занятий, выполнение в назначенный срок практических заданий, активность на семинарах). Наконец, необходимо выяснить условия проведения, самого экзаменационного испытания, используя для этой цели прежде всего консультацию (хотя преподаватель обычно касается этой темы заранее): количество и характер вопросов, форма проведения (устно или письменно), возможность использовать при подготовке различные материалы и пособия (таблицы, схемы, тетради для практических занятий и т.д.).

Формирование у студентов навыков самостоятельной работы в процессе слушания лекции. Лекция является ведущей формой организации учебного процесса в вузе.

Основными организационными вопросами при этом являются:

- подготовка к слушанию и восприятию лекции;
- запись лекции.

Лекция дает возможность показать образец логического, четкого, аргументированного изложения мыслей, обоснований, суждений, формулирования выводов.

Необходимо готовить студентов к восприятию лекции, чтобы сознательно усваивать материал, мыслить вместе с преподавателем.

Как записывать лекцию.

Записывание – активный творческий процесс. Оно не только обеспечивает возможность пользоваться знаниями в нужный момент (подготовка к семинару, докладу, экзамену), но и позволяет глубже проникнуть в сущность сообщаемой информации.

Прежде всего, необходимо записать название темы, план лекции и рекомендованную литературу. После этого приступить к записи содержания лекции.

Записи лекций должны быть краткими, фиксировать нужно только самое главное, необходимое для самостоятельной работы.

Лектор обычно выделяет голосом такие места (или замедляет темп, повторяет, рекомендует записать, диктует). Если преподаватель по каким-то причинам не делает этого, то внимательно слушающий студент сам выбирает основное и записывает. Записи одних тезисов бывает недостаточно, необходимо отмечать

положения, факты, примеры, поясняющие материалы, а также схемы, зарисовки, формулы и т.д. Для ускорения процесса полезно применять сокращения слов. Эти сокращения должны быть понятными студенту, но не следует превращать конспект в ребус.

Полезно пользоваться различными знаками, подчеркиваниями и словесными замечаниями (!, +, ?, др.). Эти пометки и замечания на полях по ходу лекции отражают работу мысли студента, его отношение к излагаемому материалу: сомнение, согласие или несогласие.

Очень важно внешнее оформление конспекта.

При записи необходимо оставлять поля, которые потребуются для последующей работы над лекцией, для заметок.

Не нужно забывать, что конспект составляется не на один день, нередко он является единственным пособием студента по какой-то теме, курсу. Конспект может потребоваться и при подготовке к семинарам, практическим занятиям, экзаменам, зачетам и в работе после окончания вуза.

Завершающим этапом самостоятельной работы над лекцией является обработка, закрепление и углубление знаний по теме. Необходимо обращаться к лекциям неоднократно. Первый просмотр записей желательно сделать в тот же день, вечером, по горячим следам, когда еще все свежо в памяти. Запись лекции нужно прочитать, заполнить пропуски, расшифровать и уточнить некоторые сокращения. Сделав это, студент знакомится с материалом темы по учебнику, вносит нужные уточнения и дополнения в конспект.

Семинар – групповое занятие. Назначение его состоит в углубленном изучении конкретной дисциплины. Каждое семинарское занятие – это итог большой целенаправленной самостоятельной работы студентов по заданиям преподавателя. В докладах и выступлениях будущих специалистов обобщаются результаты самостоятельных наблюдений и работы, проведенной ими над учебной и дополнительной литературой. Большое обучающее и развивающее значение семинарских занятий состоит в том, что они приучают студентов свободно оперировать приобретенными знаниями, доказывать выдвигаемые в их докладах и выступлениях положения, полемизировать с товарищами, теоретически объяснять жизненные явления.

Нужно отметить, что семинары характеризуются, прежде всего, двумя взаимосвязанными признаками:

- самостоятельным изучением студентами программного материала;
- обсуждением результатов их последующей деятельности.

На них студенты учатся выступать с самостоятельными сообщениями, дискутировать, отстаивать свои суждения. Семинары способствуют развитию познавательных умений, повышению культуры общения.

Семинар проводится со всем составом группы студентов. Преподаватель заблаговременно определяет тему, цель, задачи семинара, планирует его проведение, формулирует основные и дополнительные вопросы по теме, распределяет задания с учетом индивидуальных возможностей студентов и их

желаний, подбирает литературу, проводит индивидуальные и групповые консультации, проверяет конспекты, формулирует темы докладов и рефератов.

Доклады и сообщения на семинарских занятиях должны вызывать вопросы, желание выступить с дополнением или опровержением.

Проведение семинаров может быть составной частью лекционно-семинарской системы обучения, расширяющей область их применения. Любой вид семинара лишь тогда достигает своей цели, когда студенты тщательно подготовлены. Выяснив тему семинара, ознакомившись с рекомендованной литературой и заданиями, студент начинает свою работу по подготовке к семинару:

1) планирование работы: определяется объем литературы, методика подготовки к семинару, сроки выполнения;

2) чтение литературы: начинается с основных источников (учебник, лекция) и заканчивается работой над дополнительной литературой;

3) выписки: делаются по каждому пункту плана, отрабатываются записи лекций;

4) составляется план выступления, готовятся цитаты, тезисы.

План помогает студенту организовать свою работу над темой, делает его ответы более целенаправленными, логичными, последовательными, доказательными.

Как уже отмечалось выше, на семинарах заслушиваются доклады и рефераты.

По поручению преподавателя (или желанию) студенты заранее готовятся к выступлению в качестве докладчиков (содокладчиков) по конкретным вопросам изучаемой темы.

В докладе выделяются три основные части:

- вступительная, в которой определяется тема, ее методологическая сущность, структура и содержание, показывается, как она отражена в трудах ученых;

- основная часть содержит изложение изучаемой темы (желательно в проблемном плане);

- обобщающая – заключение.

Реферат (от латинского *referre* - докладывать, сообщать) – изложение сущности какого-либо вопроса. Рефератом (или публичным докладом) обычно называется доклад на заданную тему по определенным источникам; подробный пересказ содержания книги или целого ряда источников для информации о новой литературе. Подготовка к реферату требует глубокого знания методологических и научно-практических аспектов изучаемой проблемы и вопроса, умение обстоятельно их анализировать.

Формы практических занятий:

- ознакомление студента с печатными источниками и его работа над ними;

- наблюдение, изучение и анализ профессионального опыта;

- творческие работы (написание текстов разных стилей и жанров);

Цели практических занятий:

- научить самостоятельной работе с книгой (учебниками, научными журналами и другими печатными источниками);

- научить находить и использовать наиболее нужное, важное в опыте;
- привить умение сочетать теоретические знания с практикой;
- научить определять цель наблюдения, изучения;
- мотивировать учебно-познавательную и научную работу студента;
- научить составлять планы проведения беседы, доклада.

Примерный перечень вопросов для контроля самостоятельной работы

1. Виды и функции деловой коммуникации.
2. Специфика деловой коммуникации
3. Понятие делового общения.
4. Деловая и межличностная коммуникация.
5. Общение и коммуникация.
6. Виды общения: познавательное общение; убеждающее общение; экспрессивное общение; суггестивное общение; ритуальное общение.
7. Характеристики делового общения.
8. Иерархия и партнерство в деловом общении.
9. Основные характеристики делового общения.
10. Деловое общение: его виды и особенности.
11. Психологические аспекты делового общения.
12. Интерпретация поз и жестов. Взгляд.
13. Особенности психологии группы. Групповые нормы.
14. Принципы проведения деловой беседы. Правила проведения деловой беседы.
15. Вербальные средства делового общения
16. Вербальные формы общения.
17. Понятие и сущность вербальной коммуникации.
18. Устно-речевые средства коммуникации.
19. Письменно-речевая коммуникация.
20. Слушание как средство вербальной коммуникации.
21. Невербальные средства в деловом общении.
22. Паралингвистические особенности невербальной коммуникации в деловом общении.
23. Дистанция в деловом общении.
24. Барьеры, возникающие при общении
25. Способы преодоления барьеров, возникающих при общении
26. Формы деловой коммуникации
27. Характеристика деловой беседы. Этапы деловой беседы.
28. Функции и структура деловой беседы.
29. Совещание как форма деловой коммуникации
30. Процесс проведения делового совещания.
31. Переговоры как форма деловой коммуникации
32. Процесс ведения переговоров
33. Презентация как форма деловой коммуникации

34. Виды презентаций. Рекомендации к оформлению презентаций. Программы для создания презентаций.
35. Пресс-конференция как жанр делового общения.
36. Подготовка и проведение пресс-конференции.
37. Конфликты в деловом общении. Причины конфликтов
38. Способы разрешения конфликта. Анализ поведения конфликтующих сторон и посредника
39. Управленческая этика. Принципы. Стили управления.
40. Этика делового взаимодействия руководителя и подчиненных.
41. Методы управленческого воздействия.
42. Правила приема посетителей. Авторитет руководителя и методы его завоевания
43. Понятие имидж. Составляющие имиджа.
44. Имидж МЧС России. Имидж сотрудников МЧС России.
45. Происхождение профессиональной этики. Профессионализм как нравственная черта личности.
46. Виды профессиональной этики.
47. Этика деловых отношений.
48. Кодекс этики и служебного поведения государственных служащих МЧС России.
49. Понятие этикета, виды этикета.
50. Составляющие этикета.

Литература

Основная литература

1. Введенская, Л.А. Русский язык. Культура речи. Деловое общение (для бакалавров). [Электронный ресурс] / Л.А. Введенская, Л.Г. Павлова, Е.Ю. Кашаева. □ Электрон. дан. □ М.: КноРус, 2014. □ 424 с. □ Режим доступа: <http://e.lanbook.com/book/53657>
2. Коноваленко, М. Ю. Деловые коммуникации [Текст]: учебник для бакалавров. Допущено Министерством образования и науки РФ / М. Ю. Коноваленко, В. А. Коноваленко. – М.: Юрайт, 2016 – 468 с. (гриф)
3. Пуринова, Г.К. Деловые коммуникации: Электронное учебное пособие. [Электронный ресурс] — Электрон. дан. — СПб.: ИЭО СПбУТУиЭ, 2009. — 271 с. — Режим доступа: <http://e.lanbook.com/book/63806>

Дополнительная литература

1. Введенская Л. А. Русский язык. Культура речи. Деловое общение: учебник. Рекомендовано ФГПОУ ВПО «Российский государственный педагогический университет им. А. И. Герцена» / Л. А. Введенская, Л. Г. Павлова, Е. Ю. Кашаева. – 3-е изд. – М.: КНОРУС, 2016. – 432 с. (гриф)
2. Кузнецов, И.Н. Деловое общение. [Электронный ресурс] — Электрон. дан. — М.: Дашков и К, 2013. — 528 с. — Режим доступа: <http://e.lanbook.com/book/56196>
3. Руднев, В.Н. Риторика. Деловое общение (для

бакалавров). [Электронный ресурс] — Электрон. дан. — М.: КноРус, 2014. — 352 с. — Режим доступа: <http://e.lanbook.com/book/53655>

**Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «интернет»,
необходимых для освоения дисциплины**

1. www.eor.it.ru/eor (Учебный портал по использованию ЭОР).
2. www.Ucheba.com (Образовательный портал «Учеба»: «Уроки» (www.uroki.ru))
3. www.metodiki.ru (Методики).
4. www.posobie.ru (Пособия).

Профессиональные базы данных и информационно-справочные системы

1. <http://rsl.ru/> Российская государственная библиотека
2. www.slovari.ru/dictsearch Словари. ru
3. www.gramota.ru/class/coach/tbgramota Учебник грамоты
4. www.gramma.ru/EXM Экзамены. Нормативные документы