

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)**

**ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО**

**ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**

**«ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

**В Г. ТАГАНРОГЕ РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ ПИ (ФИЛИАЛ) ДГТУ В Г. ТАГАНРОГЕ**

КАФЕДРА «Гуманитарные и социально-экономические науки»

**Методические материалы по освоению дисциплины**

**«Деловая коммуникация»**

Таганрог

 2023



**СОДЕРЖАНИЕ**

[Введение ....................................................................................................................4 1 Методические указания для подготовки к практическим занятиям 5](#_Toc14363)

[2 Методические рекомендации по организации самостоятельной работы 7](#_Toc14364)

[3 Методические указания к выполнению рефератов 8](#_Toc14365)

[4 Перечень вопросов для проведения промежуточной аттестации 10](#_Toc14366)

[5 Рекомендуемая литература 12](#_Toc14367)

**ВВЕДЕНИЕ**

Методические указания по изучению ***дисциплины «Деловая коммуникация»*** разработаны в соответствии с рабочей программой данной дисциплины, входящей в состав документации основной образовательной программы по направлению подготовки 40.03.01 Юриспруденция (программа бакалавриата).

Цель настоящих методических указаний состоит в оказании содействия обучающимся в успешном освоении дисциплины ***«Деловая коммуникация»*** в соответствии с общей концепцией основной образовательной программы по направлению подготовки Юриспруденция (программа бакалавриата).

Выполнение предусмотренных методическими указаниями заданий по дисциплине ***«Деловая коммуникация»*** позволит обучающимся получить необходимые умения и навыки и на их базе приобрести следующие компетенции:

УК-4: Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)

УК-4.2: Осуществляет деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке РФ

Умения и навыки, полученные обучающимися по дисциплине ***«Деловая коммуникация»***, впоследствии используются при прохождении практик, а также при выполнении выпускной квалификационной работы.

**1 Методические указания для подготовки к практическим занятиям**

Практическое занятие − это занятие, проводимое под руководством преподавателя в учебной аудитории, направленное на углубление теоретических знаний и овладение определенными методами самостоятельной работы. В процессе таких занятий вырабатываются практические умения.

Перед практическим занятием следует изучить конспект лекций, выложенный в ЭИОС и в электронной библиотеке, рекомендованную преподавателем литературу, обращая внимание на практическое применение теории и на методику решения типовых заданий. На практическом занятии главное − уяснить связь решаемых задач с теоретическими положениями. Логическая связь лекций и практических занятий заключается в том, что информация, полученная на лекции, в процессе самостоятельной работы на практическом занятии осмысливается и перерабатывается, при помощи преподавателя анализируется, после чего прочно усваивается.

При выполнении практических заданий обучающиеся имеют возможность пользоваться лекционным материалом, с разрешения преподавателя осуществлять деловое общение с одногруппниками.

**Практические задания**

1. Понятие "социальная коммуникация". Деловая коммуникация как разновидность социальных коммуникаций.
2. Виды, средства и функции коммуникаций.
3. Общение как коммуникативный процесс. Роль коммуникатора и коммуниканта в процессе общения.
4. Информация и коммуникация. Семиотические системы, используемые для фиксации и трансляции информации.
5. Понятие «знак» в естественном языке и искусственных знаковых системах.
6. Структура речевого взаимодействия и его основные признаки.
7. Содержание и средства речевой коммуникации. Вариативность языка.
8. Эффективность речевой коммуникации. Принципы Дж.Н.Лича.
9. Обратная связь как механизм обеспечения устойчивости и эффективности коммуникации.
10. Барьеры коммуникации и пути их преодоления.
11. Речевое общение и речевая ситуация.
12. Функциональные разновидности литературного языка. Понятие "норма" в языке.
13. Точность, понятность, лаконичность, логичность текстов делового общения.
14. Виды речевого взаимодействия.
15. Деловой этикет: основные характеристики, национальная специфика. 17. Документ как носитель информации. Роль документа в деловой коммуникации.
16. Свойства, признаки и функции документа.
17. Системы документации; комплексы документов учреждений и организаций.
18. Язык и стиль документа.
19. Требования к оформлению документов. Современные стандарты на документацию.
20. Устное деловое общение.
21. Официально-деловая устная речь: средства достижения эффективности общения.

**Критерии оценивания**

|  |  |
| --- | --- |
| Критерии оценивания  | Баллы  |
| Демонстрирует полное понимание обсуждаемой проблемы, высказывает собственное суждение по вопросу, аргументировано отвечает на вопросы, соблюдает регламент выступления  | 5   |
| Принимает участие в обсуждении, однако собственного мнения по вопросу не высказывает, либо высказывает мнение, не отличающееся от мнения других докладчиков  | 3  |
| Не принимает участия в обсуждении  | 0  |

# 2 Методические рекомендации по организации самостоятельной работы

Самостоятельная работа выполняется в рамках дисциплины под руководством преподавателя, как в аудиторное, так и внеаудиторное время. Самостоятельная работа направлена на формирование умений и навыков практического решения задач, на развитие логического мышления, творческой активности, исследовательского подхода в освоении учебного материала, развития познавательных способностей.

**Контроль самостоятельной работы обучающихся: темы письменных работ**

**Темы докладов:**

1. Общение как коммуникативный процесс. Критерии оценки эффективности коммуникативного процесса.
2. Коммуникации как инструмент реализации руководителем функции управления.
3. Понятие «знак» в естественном языке и искусственных знаковых системах.
4. Знак как средство передачи информации различного рода: компоненты значения знака.
5. Вербальные и невербальные способы обеспечения эффективности речевой коммуникации
6. Особенности устной деловой коммуникации.
7. Роль документа в структуре деловой коммуникации. **Критерии оценивания**

|  |  |
| --- | --- |
| Критерии оценивания  | Баллы  |
| Демонстрирует полное понимание обсуждаемой проблемы, высказывает собственное суждение по вопросу, аргументировано отвечает на вопросы, соблюдает регламент выступления  | 5   |
| Принимает участие в обсуждении, однако собственного мнения по вопросу не высказывает, либо высказывает мнение, не отличающееся от мнения других докладчиков  | 3  |
| Не принимает участия в обсуждении  | 0  |

# 3. Методические указания к выполнению рефератов

Реферат – самостоятельная письменная аналитическая работа, выполняемая на основе преобразования документальной информации, раскрывающая суть изучаемой темы; представляет собой краткое изложение содержания результатов изучения научной проблемы важного экономического, социально-культурного, политического значения. Реферат отражает различные точки зрения на исследуемый вопрос, в том числе точку зрения самого автора. Основываясь на результатах выполнения реферата, обучающийся может выступить с докладом на практических занятиях в группе, на заседании студенческого научного кружка, на студенческой научно-практической конференции, опубликовать научную статью.

Изложенное понимание реферата как целостного авторского текста определяет критерии его оценки: актуальность темы исследования, новизна текста; обоснованность выбора источников информации; степень раскрытия сущности вопроса; полнота и глубина знаний по теме; умение обобщать, делать выводы, сопоставлять различные точки зрения по одному вопросу (проблеме); соблюдение требований к оформлению.

Эссе/доклад - средство, позволяющее оценить умение обучающегося письменно излагать суть поставленной проблемы, самостоятельно проводить анализ этой проблемы с использованием концепций и аналитического инструментария соответствующей дисциплины, делать выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме.

Дискуссия - средство проверки умений применять полученные знания для решения задач определенного типа по теме или разделу.

Проведению дискуссии предшествует большая самостоятельная работа студентов, выражающаяся в изучении нормативной и специальной литературы, знакомстве с материалами судебной практики. Подготовительная работа позволяет выработать у студентов навыки оценки правовой информации через призму конституционных ценностей и положений.

На втором этапе – аудиторном занятии – идет публичное обсуждение дискуссионных вопросов. Тематическая дискуссия как интерактивная форма обучения предполагает проведение научных дебатов. Хорошо проведенная тематическая дискуссия имеет большую обучающую и воспитательную ценность.

Проводимые тематические дискуссии воспитывают навыки публичного выступления, развиваются способности логически верно, аргументированно и ясно строить свою речь, публично представлять собственные и научные результаты.

В рамках изучения дисциплины «Деловая коммуникация» предусматривается так же решение практикоориентированных задач.

Процесс подготовки к выполнению практикоориентированных задач можно условно разделить на следующие этапы:

а) изучение содержания задачи (нельзя решить задачу, не уяснив ее содержание – это даст возможность правильно квалифицировать вид административных правоотношений);

б) подбор нормативных источников, относящихся к содержанию

полученного задания;

в) изучение основной и дополнительной литературы (например,

комментариев Федеральных законов);

г) изучение материалов судебной практики;

е) аналитический разбор ситуативной задачи через призму действующего

законодательства и сложившейся судебной практики;

ж) определение собственной позиции, формулировка аргументов;

з) оформление ответа;

и) представление ответа на ситуативную задачу.

Контрольные вопросы - средство проверки умений применять полученные знания для решения задач определенного типа по теме или разделу

Индивидуальные задания творческого уровня позволяют оценивать и диагностировать умения, интегрировать знания различных областей, аргументировать собственную точку зрения.

# 4. Перечень вопросов для проведения промежуточной аттестации:

**Перечень вопросов к экзамену:**

1. Понятие "социальная коммуникация". Деловая коммуникация как разновидность социальных коммуникаций.
2. Виды, средства и функции коммуникаций.
3. Общение как коммуникативный процесс. Роль коммуникатора и коммуниканта в процессе общения.
4. Информация и коммуникация. Семиотические системы, используемые для фиксации и трансляции информации.
5. Понятие «знак» в естественном языке и искусственных знаковых системах.
6. Структура речевого взаимодействия и его основные признаки.
7. Содержание и средства речевой коммуникации. Вариативность языка.
8. Эффективность речевой коммуникации. Принципы Дж.Н.Лича.
9. Обратная связь как механизм обеспечения устойчивости и эффективности коммуникации.
10. Барьеры коммуникации и пути их преодоления.
11. Речевое общение и речевая ситуация.
12. Функциональные разновидности литературного языка. Понятие "норма" в языке.
13. Точность, понятность, лаконичность, логичность текстов делового общения.
14. Виды речевого взаимодействия.
15. Деловой этикет: основные характеристики, национальная специфика. 17. Документ как носитель информации. Роль документа в деловой коммуникации.
16. Свойства, признаки и функции документа.
17. Системы документации; комплексы документов учреждений и организаций.
18. Язык и стиль документа.
19. Требования к оформлению документов. Современные стандарты на документацию.
20. Устное деловое общение.
21. Официально-деловая устная речь: средства достижения эффективности общения.

***Методика формирования оценки и критерии оценивания.***

Промежуточная аттестация осуществляется по результатам сдачи зачета с оценкой по пройденной дисциплине. Билет включает два теоретических вопроса и одно практическое задание.

Ответ на первый теоретический вопрос - **25 баллов (для очной и очнозаочной форм обучения)**

Ответ на второй теоретический вопрос – **25 баллов (для очной и очнозаочной форм обучения)**

***Критерии оценивания ответа на теоретические вопросы:***

**25-21 баллов (для очной и очно-заочной форм обучения)** – содержание теоретического вопроса раскрыто полно: обучающийся владеет навыками применения категорий, демонстрирует понимание раскрываемой проблемы, приводит адекватные примеры, последовательно и стилистически верно излагает материал.

**21-18 баллов (для очной и очно-заочной форм обучения)** – содержание теоретического вопроса раскрыто полно, обучающийся владеет навыками применения категорий, демонстрирует понимание раскрываемой проблемы, приводит адекватные примеры, но недостаточно последовательно излагает материал, допускает стилистические неточности.

**17-14 баллов (для очной и очно-заочной форм обучения)** – содержание теоретического вопроса раскрыто неполно: обучающийся допускает неточности в определении понятий, обнаруживает слабое понимание проблемы, затрудняется приводить необходимые примеры, излагает материал непоследовательно, имеются стилистические ошибки;

**13-7 баллов (для очной и очно-заочной форм обучения)** – содержание теоретического вопроса раскрыто слабо: обучающийся обнаруживает понимание основных положений вопроса, но путается в определении понятий гражданского законодательства, допускает ошибки, слабо понимает суть излагаемого вопроса, затрудняется приводить необходимые примеры, излагает материал непоследовательно, допускаются значительное количество стилистических ошибок;

**6-1 баллов (для очной и очно-заочной форм обучения)** – содержание теоретического вопроса раскрыто слабо: обучающийся обнаруживает минимальное понимание основных положений вопроса, путается в определении понятий, допускает ошибки, затрудняется приводить необходимые примеры, излагает материал непоследовательно, допускаются значительное количество стилистических ошибок, на «наводящие» вопросы преподавателя затрудняется ответить.

 **0 баллов** - обучающийся отказывается отвечать по причине

неподготовленности или при ответе обнаруживает незнание вопроса, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал.

Максимальное количество баллов, которые может набрать студент в рамках изучения дисциплины равно 100 баллов, при этом 50 баллов приходится на текущую аттестацию очной и очно-заочной форм обучения и 50 баллов - на промежуточную аттестацию (зачет с оценкой) для очной и очно-заочной форм обучения.

Суммарный балл текущей и промежуточной аттестации освоения учебной дисциплины за семестр на зачете с оценкой переводится в пятибалльную отметку, которая считается итоговой.

# 5. Рекомендуемая литература

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **5.1. Рекомендуемая литература**  |  |
|  | **5.1.1. Основная литература**  |  |
|   | Авторы, составители  | Заглавие  | Издательство, год  | Количество  |
| Л1.1  | Асташина О.В.  | ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ: УЧЕБНОЕ ПОСОБИЕ https://www.iprbookshop.ru/117617.html  | Вузовское образование, 2021  | ЭБС  |
| Л1.2  | Веселкова Т.В., Выходцева И.С., Любезнова Н.В.  | КУЛЬТУРА УСТНОЙ И ПИСЬМЕННОЙ КОММУНИКАЦИИ. УЧЕБНОЕ ПОСОБИЕ: Учебное пособие https://www.iprbookshop.ru/94281.html  | Вузовское образование, ИЦ «Наука», 2020  | ЭБС  |
| Л1.3  | Лисс Э.М., Ковальчук А.С.  | ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ. УЧЕБНИК ДЛЯ БАКАЛАВРОВ: Учебник https://www.iprbookshop.ru/85358.html  | Дашков и К, 2018  | ЭБС  |
| Л1.4  | Асташина О.В.  | ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ: УЧЕБНОЕ ПОСОБИЕ https://www.iprbookshop.ru/117617.html  | Вузовское образование, 2021  |   |
|  | **5.1.2. Дополнительная литература**  |  |
|   | Авторы, составители  | Заглавие  | Издательство, год  | Количество  |
| Л2.1  | Бабаева А.В., Мамина Р.И.  | ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ И ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ: Учебник https://www.iprbookshop.ru/84671.html  | Петрополис, 2019  | ЭБС  |
| Л2.2  | Владимирова Н.В., Соломина Н.В.  | ОСНОВЫ ДЕЛОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ. УЧЕБНОЕ ПОСОБИЕ: Учебное пособие https://www.iprbookshop.ru/115436.html  | Омский государственный технический университет, 2019  | ЭБС  |
|  | **5.1.3. Методические разработки**  |  |
|   | Авторы, составители  | Заглавие  | Издательство, год  | Количество  |
| Л3.1  | Сапожникова,А.Г.  | Руководство для преподавателей по организации и планированию различных видов занятий и самостоятельной работы обучающихся Донского государственного технического университета : методические указания https://ntb.donstu.ru/content/rukovodstvo-dlya- prepodavateley-po-organizacii-i-planirovaniyu  | Ростов-на-Дону,ДГТУ, 2018  | ЭБС  |