

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение**

**высшего образования**

**Московский государственный институт культуры**

**УТВЕРЖДЕНО:**

Председатель Учебно-методического  
совета факультета государственной  
культурной политики  
Единак А. Ю.

**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЕ СТУДЕНТОВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

**ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ**

**Направление подготовки/специальности (код, наименование)**

**38.05.02 Таможенное дело**

**Профиль подготовки/специализация**

**Экспертная деятельность в области охраны культурных ценностей**

**Квалификация (степень) выпускника специалист**

(бакалавр, магистр, специалист)

**Форма обучения очная**

(очная, очно-заочная, заочная)

*РПД адаптирована для лиц*

*с ограниченными возможностями*

*здоровья и инвалидов*

В программе отведено время на самостоятельную работу студентов как важнейшую часть учебного процесса. Учебные занятия включают в себя все основные формы организации учебного процесса: лекции, семинары, практические занятия, самостоятельную работу

## ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН ИНТЕРАКТИВНЫХ ЗАНЯТИЙ

### **Тема 3. Роль личностной эффективности в деловой коммуникации.**

Мозговые штурмы по анализу основных этических составляющих основных моделей профессионального поведения руководителя.

#### **Проблемные вопросы:**

1. Условия и способы понимания людьми друг друга.
2. Предотвращение информационных потерь при вербальном общении сотрудников.
3. Проявления индивидуально-психологических особенностей персонала в процессе делового общения.
4. Развитие индивидуальной техники активного слушания.
5. Взаимодействие, коммуникативная компетентность, конформизм,
6. рефлексия, стереотипы.
7. Ролевое поведение в деловом общении.

Работа в подгруппах по 3-4 человека.

### **Тема 4. Психологические основы делового общения.**

Интерактивный метод: тематическая дискуссия.

#### **Вопросы для дискуссий:**

1. Особенности межличностного и делового общения и их влияния на микроклимат в коллективе.
2. Социально-психологическая характеристика деловых и личных взаимоотношений.
3. Гносеологическая сторона общения: знак/значение - смысл - отношение - поведение - личность.

### **Тема 5. Деловое общение: виды, правила, этапы.**

Интерактивный метод – творческое задание.

Творческое задание составляет содержание (основу) любой интерактивной формы проведения занятия. Выполнение творческих заданий требуют от студента воспроизведение полученной ранее информации в форме, определяемой преподавателем, и требующей творческого подхода:

- подборка примеров из практики;
- подборка материала по определенной проблеме.

Задание 1:

Проанализировать принципы устного делового общения на конкретных примерах.

Задание 2:

Описать средства выразительности деловой речи и определить параметры управляющего воздействия.

Задание 3:

Разработать алгоритм проведения деловых переговоров. Задание 4:

Разработать несколько вариантов проведения деловой беседы для коммерческой организации (по выбору).

Задание 5:

Проанализировать телефонный разговор.

Задание 6:

Продemonстрировать несколько вариантов публичного выступления: удачного, неэффективного, провального, убеждающего.

Работа в подгруппах по 3 человека.

## ***Тема 7. Взаимодействие форм делового общения, призванных решать единую задачу.***

***Кейс-методы*** изучения взаимозависимости форм делового общения.

Разработка и анализ ситуаций на темы (за основу берутся данные конкретной организации):

1. «Как мы строим свою деловую карьеру в организации?»
2. «Какие принципы делового общения мы соблюдаем при разговоре с руководителем?»
3. Работе в команде: достоинства и недостатки делового общения.
4. Модель первого дня на новой работе: требования к языку, поведению, общению.
5. Собеседование: идеальная модель делового общения.
6. Эффективная форма резюме с соблюдением принципов делового общения.

*Работа в подгруппах по 3 человека.*

Данные интерактивные занятия направлены на овладение компетенциями

### **Методические рекомендации по проведению занятий**

К началу изучения дисциплины обучающимся необходимо:

- ознакомиться с нормативной правовой базой, устанавливающей требования к реализации ОПОП специальности «Таможенное дело», специализации «Экспертная деятельность в области охраны культурных ценностей»
- получить индивидуальные логин и пароль для доступа в электронную информационно-образовательную среду МГИК ;
- ознакомиться с настоящими методическими указаниями для обучающихся по освоению дисциплины; перечнем основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины; перечнем ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины; перечнем учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине; методическими материалами, определяющими процедуры оценивания знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций.

Основным методом изучения курса является лекционно-практический метод (лекции, семинары и самостоятельная работа студентов с учебной, научной и другой рекомендуемой преподавателем литературой).

**Лекционные занятия** носят проблемно-объяснительный характер. Студенты должны хорошо усвоить содержание лекций и ознакомиться с рекомендованной литературой. Все примеры на лекциях приводятся из актуальной практики предпринимательской деятельности в индустрии досуга. Необходимо проверить способность студентов определить главное в текстовых материалах и умение соотносить теоретические положения с практикой. Рекомендуются в качестве инструментов исследования проблем курса компаративный и системный подходы.

### **Составление конспекта.**

#### ***Методические рекомендации по составлению конспекта:***

1. Необходимо внимательно прочитать текст. Уточнить в справочной литературе непонятные слова. При записи вынести справочные данные на поля конспекта;
2. Выделить главное, составить план;
3. Кратко сформулировать основные положения текста, отметить аргументацию автора;
4. Законспектировать материал, четко следуя пунктам плана. При конспектировании стараться выразить мысль своими словами. Записи следует вести четко, ясно.

5. Необходимо грамотно записывать цитаты. Цитируя, учитывать лаконичность, значимость мысли.

В тексте конспекта желательно приводить не только тезисные положения, но и их доказательства. При оформлении конспекта необходимо стремиться к емкости каждого предложения. Мысли автора книги следует излагать кратко, заботясь о стиле и выразительности написанного. Число дополнительных элементов конспекта должно быть логически обоснованным, записи должны распределяться в определенной последовательности, отвечающей логической структуре книги, документа. Для уточнения и дополнения необходимо оставлять поля.

**Практические занятия** В ходе практической деятельности студенты закрепляют изученный на лекциях материал. Самостоятельная работа предполагает изучение и закрепление студентами теоретических и практических положений изученных в ходе лекций тем, решение ситуационных задач. Самостоятельная работа может осуществляться в читальном зале библиотеки и в сети Интернет.

**Собеседование. Групповая дискуссия** - относится к интенсивным технологиям, используется как способ организации совместной деятельности с целью оперативного и эффективного решения стоящих задач, а также как метод активного обучения и стимулирования групповых процессов в естественных или специально созданных группах.

Дискуссия - это обмен мнениями по вопросу в соответствии с определенными правилами процедуры и с участием всех или отдельных ее участников.

*Свободную дискуссию* отличает спонтанность развития и невысокая организованность.

*Программированная дискуссия* предполагает наличие определенного алгоритма, плана ее проведения, определяющего сценарий дискуссии, четкую последовательность шагов, функциональное структурирование участников. Допускается проведение межгрупповой дискуссии, как способа формирования метакомпетентности - коммуникативной интерактивной культуры.

**Презентация.** Цель презентации - донести до аудитории полноценную информацию об объекте презентации в удобной форме. Мультимедийные презентации - способ представления информации с помощью компьютерных программ PowerPoint, Windows Movie Maker. Презентация должна содержать не более 10 слайдов, содержащих тестовую информацию, рисунки и таблицы для раскрытия выбранной темы.

**Решение ситуационных задач (кейсов)** – это вид самостоятельной работы обучающихся по решению конкретных проблем. При решении ситуационных задач требуется самостоятельный мыслительный поиск самой проблемы, ее решения. Такой вид самостоятельной работы направлен на развитие мышления, творческих умений, усвоение знаний, добытых в ходе активного поиска и самостоятельного решения проблем. Решения ситуационных задач относятся к частично поисковому методу и предполагает третий (применение) и четвертый (творчество) уровень знаний. Характеристики выбранной для ситуационной задачи проблемы и способы ее решения являются отправной точкой для оценки качества этого вида работ. Оформляются ответы письменно. Количество ситуационных задач и затраты времени на их решения зависят от объема информации, сложности и объема решаемых проблем, индивидуальных особенностей обучающихся и определяются преподавателем.

Роль обучающегося: - изучить учебную информацию по теме;

- провести системно – структурированный анализ содержания темы;

- выделить проблему, имеющую интеллектуальное затруднение, согласовать с преподавателем;
- дать обстоятельную характеристику условий задачи;
- критически осмыслить варианты и попытаться их модифицировать (упростить в плане избыточности);
- выбрать оптимальный вариант (подобрать известные и стандартные алгоритмы действия) или варианты разрешения проблемы (если она не стандартная);
- оформить и сдать на контроль в установленный срок.

**Тестирование.** Тестирование является частью текущего контроля знаний. Подготовка студента к прохождению тестирования осуществляется в период лекционных и занятий, а также во внеаудиторные часы в рамках самостоятельной работы. Во время самостоятельной подготовки студент пользуется конспектами лекций, основной и дополнительной литературой по дисциплине (см. перечень литературы в рабочей программе дисциплины).

**Контроль самостоятельной работы:** проводится на аудиторных занятиях. Контроль самостоятельной работы состоит в проверке самостоятельной проработки тем дисциплины, выполнения самостоятельных заданий.