

УЧРЕЖДЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ «ЖИРОВИЧСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
АГРАРНО-ТЕХНИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ



ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ

по выполнению контрольных заданий для учащихся заочной формы
обучения учреждений, обеспечивающих получение среднего
специального образования по специальностям:

5-04-0812-01 Техническое обслуживание и ремонт
сельскохозяйственной техники;

5-04-0812-03 Эксплуатация энергетического оборудования в сельском
хозяйстве

Жировичи, 2025

Методические рекомендации разработаны на основе примерного тематического плана по учебному предмету «Деловые коммуникации», утвержденной постановлением Министерства образования Республики Беларусь от 31.10.2022 г.

Разработчик: Корень О.Г., преподаватель.

Методические рекомендации обсуждены и одобрены на заседании цикловой комиссии преподавателей общетехнических и экономических предметов

Протокол №12 от 29.08.2025

Председатель цикловой комиссии _____ Т.А. Жавнерик

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Учебный предмет «Деловые коммуникации» предусматривает изучение теории и истории коммуникации; методов поддержания служебных взаимоотношений, избегания конфликтных ситуаций, создания условий для благоприятного морально-психологического климата в коллективе; применения в профессиональной деятельности приемов делового общения; психологических приемов руководства коллективом.

В процессе преподавания учебного предмета «Деловые коммуникации» необходимо учитывать межпредметные связи программного учебного материала с такими учебными предметами как «Экономика организации автомобильного транспорта», «Основы предпринимательской деятельности», «Основы права».

В ходе изложения программного учебного материала следует руководствоваться актами законодательства, регламентирующими область профессиональной деятельности, соблюдать единство терминологии и обозначений.

Для закрепления теоретического материала и формирования у учащихся необходимых умений настоящей программой предусматривается проведение практических занятий.

В целях контроля усвоения программного учебного материала предусмотрено проведение одной обязательной контрольной работы, задания для которой разрабатываются преподавателем учебного предмета «Деловые коммуникации» и обсуждаются на заседании цикловой комиссии учреждения образования.

Настоящей программой определены цели изучения каждой темы, спрогнозированы результаты их достижения в соответствии с уровнями усвоения учебного материала.

В результате изучения учебного предмета «Деловые коммуникации» учащиеся должны

знать:

теоретические основы, структуру и содержание процесса деловой коммуникации; особенности современного информационного поля делового общения;

основные теории и концепции взаимодействия людей в организации, включая вопросы управления конфликтами; основы межкультурных отношений в менеджменте;

основные понятия культуры речи, нормативные, коммуникативные, этические аспекты устной и письменной речи;

методы формирования и поддержания этичного климата в организации, навыками этикета делового общения;

содержание, элементы и этапы коммуникационного процесса, условия эффективного речевого воздействия; значение организационных коммуникаций в функционировании организации; этические нормы и принципы делового взаимодействия;

подходы к организации подготовки и проведения деловой беседы, совещания, презентаций, публичных выступлений, переговорного процесса, в том числе с использованием современных средств коммуникации;

специфику, возможности и ограничения письменной деловой коммуникации.

уметь:

использовать современный понятийный аппарат для освоения элементарных профессиональных навыков; использовать знания о коммуникативных качествах речи в межличностном общении и профессиональной деятельности;

применять способы передачи и приема информации, анализировать коммуникационные процессы в организации и разрабатывать предложения по их эффективности;

применять техники эффективной деловой коммуникации при контакте с деловым партнером;

владеть методами формирования и поддержания этичного климата в организации, навыками этикета делового общения;

применять структурные и межличностные методы управления конфликтами, проводить мероприятия по профилактике и мониторингу конфликтных ситуаций;

эффективно выполнять свои функции, учитывая специфику межкультурной среды;

организовать подготовку и проведение деловой беседы, совещаний, презентаций, публичных выступлений, переговорных процессов, в том числе с использованием современных средств коммуникации; составлять документы внутренней и внешней переписки;

владеть коммуникативными навыками взаимодействия в деловой беседе, навыками ведения совещания, навыками публичного выступления, навыками логически верного, аргументированного и ясного построения устной и письменной речи.

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ И ОФОРМЛЕНИЮ ДОМАШНЕЙ КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ

Домашняя контрольная работа проводится с целью текущего контроля за самостоятельной деятельностью учащихся заочной формы обучения и её координации в межсессионный период.

Контрольная работа выполняется самостоятельно после изучения материала дисциплины.

Вариант контрольной работы состоит из трёх теоретических вопросов, четвертое задание - практическое. Номера вопросов и задания определяются по двум последним цифрам шифра из таблицы распределения вопросов и заданий.

Домашняя контрольная работа выполняется разборчивым почерком в ученической тетради с пронумерованными страницами (20-24 страницы). Общий объём работы не регламентируется. На каждой странице следует оставить поля размером 25-30мм для замечаний рецензента. Вопросы контрольной работы следует переписывать полностью с указанием номеров по таблице распределения вопросов.

В тексте можно использовать только общепринятые сокращения слов.

Ответы должны быть полными.

Текстовая часть контрольной работы должна быть снабжена графиками, схемами, эскизами, диаграммами и т. п., выполненными чётко и аккуратно (допускается ксерокопия).

В текстовой и графической части следует соблюдать единство терминологии, обозначений и единиц величин в соответствии с действующими стандартами ЕСКД и Международной системы единиц (СИ).

В конце контрольной работы приводится перечень использованной литературы с указанием фамилии автора, названия работы, места и года издания, тома и количества страниц. Фамилии авторов располагают в алфавитном порядке, нумеруют арабскими цифрами.

Если в работе используются выписки из правовых источников или другой литературы, то их заключают в кавычки, а рядом, в скобках, указывают номер источника в перечне литературы и страницу. Выполненная домашняя контрольная работа датируется и подписывается учащимся, оформляется титульный лист.

Титульный лист контрольной работы должен содержать следующие реквизиты:

- название учреждения образования;
- номер шифра учащегося;
- полное название предмета, по которому выполняется контрольная работа;
- номер курса, группы и название специальности;

- фамилия, имя и отчество учащегося.

Выполненная в соответствии с заданием домашняя контрольная работа высылается в учреждение образования, обеспечивающее получение среднего специального образования, на рецензирование в сроки, установленные учебным графиком.

По результатам выполнения домашней контрольной работы выставляется зачёт.

В случае возникновения затруднений, связанных с изучением предмета и выполнением контрольной работы, учащиеся могут обращаться за устной или письменной консультацией в учреждение образования.

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ ВЫПОЛНЕНИЯ ДОМАШНЕЙ КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ

Зачёт выставляется при условии, что работа сделана в полном объёме, в соответствии с заданием. Ответы на все теоретические вопросы даны правильно, последовательно. Научные термины употребляются точно. Практические задания выполнены верно, ход решения пояснён. Работа аккуратно оформлена, приведён список использованной литературы.

Также засчитывается работа, если она содержит единичные несущественные ошибки:

- опiski и неточности, не искажающие сути ответа;
- отсутствие выводов в процессе освещения вопросов, решения задач и выполнения практических заданий;
- ошибки в решении задач, не приводящие к неверному результату и т. п.;
- отсутствует список используемой литературы или его оформление не соответствует стандарту.

Работа не засчитывается и возвращается учащемуся на доработку с подробной рецензией, если в ней:

- не раскрыты теоретические вопросы, задания;
- ответы на теоретические вопросы полностью переписаны из учебной литературы, без адаптации к контрольному заданию;
- отдельные вопросы в работе освещены не в соответствии с вариантом задания;
- неверно употребляются научные термины;
- при выполнении заданий неправильно выбрана форма и допущены грубые ошибки в действиях.

Контрольная работа, выполненная небрежно, неразборчивым почерком, по неправильно выбранному варианту, рецензированию не подлежит и возвращается учащемуся с указанием причин возврата.

РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ВОПРОСОВ И ЗАДАНИЙ ДОМАШНЕЙ КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ ПО ВАРИАНТАМ

Таблица 3 - Распределение вопросов и заданий контрольной работы по вариантам

Предпоследняя цифра шифра	Последняя цифра шифра									
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
0	1, 33	2, 34	3, 35	4, 36	5, 37	6, 38	7, 39	8, 40	9, 41	10, 42
	59, 49	58, 50	56, 26	57, 25	54, 24	53, 23	62, 22	61, 21	60, 20	59, 35
1	11, 43	12, 44	13, 45	14, 69	15, 51	16, 52	17, 53	18, 54	19, 51	20, 52
	58, 29	57, 32	56, 31	20, 30	24, 2	23, 1	22, 4	35, 3	36, 2	37, 1
2	21, 53	22, 54	23, 55	24, 56	25, 57	26, 58	27, 59	28, 60	29, 61	30, 62
	38, 14	39, 13	40, 12	41, 11	42, 10	43, 9	44, 8	45, 7	46, 6	47, 5
3	31, 63	32, 64	33, 16	34, 66	35, 67	36, 68	37, 1	38, 2	39, 3	40, 4
	48, 4	49, 3	50, 2	21, 1	8, 24	29, 23	54, 22	55, 21	56, 20	57, 19
4	41, 5	42, 6	43, 7	44, 8	45, 9	46, 10	47, 11	48, 12	49, 13	50, 14
	58, 18	59, 17	60, 34	61, 33	62, 32	63, 31	64, 30	65, 5	66, 4	67, 3
5	27, 15	69, 16	53, 17	54, 18	55, 19	56, 20	57, 21	58, 22	59, 23	60, 24
	56, 2	25, 1	26, 9	27, 8	28, 7	29, 6	30, 5	31, 4	32, 3	33, 2
6	61, 25	60, 26	59, 27	58, 28	56, 29	55, 30	54, 31	53, 32	1, 33	2, 34
	34, 1	1, 39	2, 40	3, 41	4, 42	5, 43	6, 44	7, 45	22, 67	50, 68
7	3, 15	4, 16	5, 17	6, 18	7, 60	8, 61	9, 62	10, 59	11, 58	12, 57
	52, 32	53, 33	54, 34	55, 35	15, 36	16, 37	17, 37	18, 39	19, 40	20, 6
8	13, 58	14, 57	15, 56	16, 55	17, 54	18, 33	19, 32	20, 51	21, 69	22, 68
	21, 5	22, 4	23, 3	24, 2	25, 1	30, 67	31, 68	32, 13	33, 12	34, 11
9	23, 67	24, 66	25, 65	26, 64	23, 44	28, 43	29, 42	30, 41	31, 40	32, 1
	25, 10	36, 9	37, 8	38, 7	55, 6	54, 5	53, 4	52, 3	51, 2	60, 17

ВОПРОСЫ ДОМАШНЕЙ КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ

1. Дайте понятие общения, стороны общения
2. Охарактеризуйте понятие коммуникации
3. Дайте характеристику коммуникативного процесса
4. Поясните модели коммуникации
5. Охарактеризуйте каналы и барьеры коммуникации
6. Дайте понятие деловой коммуникации, и ее функции
7. Дайте классификацию видов деловой коммуникации
8. Охарактеризуйте стороны деловой коммуникации
9. Опишите виды восприятия информации
10. Охарактеризуйте типы восприятия информации
11. Поясните формы представления информации
12. Охарактеризуйте принцип кооперации
13. Объясните принцип вежливости
14. Поясните общие правила эффективной коммуникации
15. Охарактеризуйте коммуникативные стратегии
16. Поясните задачи коммуникативных стратегий
17. Дайте понятие коммуникативной тактики
18. Охарактеризуйте эффективные техники коммуникаций
19. Охарактеризуйте неэффективные техники коммуникаций
20. Поясните деловые переговоры и их функции
21. Охарактеризуйте структуру переговорного процесса
22. Поясните особенности ведения удаленных переговоров
23. Дайте понятие деловой этики
24. Охарактеризуйте структуру деловой этики и коммуникации
25. Охарактеризуйте демократический стиль управления
26. Охарактеризуйте авторитарный стиль управления
27. Охарактеризуйте либеральный стиль управления
28. Поясните деловые этические принципы
29. Поясните деловые качества специалиста
30. Охарактеризуйте деловой этикет и его составляющие
31. Охарактеризуйте виды конфликтов
32. Поясните структуру конфликтов
33. Перечислите причины конфликтов в деловой среде
34. Охарактеризуйте способы и методы разрешения конфликтов
35. Охарактеризуйте динамику конфликта
36. Перечислите и охарактеризуйте стратегии поведения личности в конфликте
37. Охарактеризуйте биосоциальную природу человека
38. Опишите структуру личности

39. Охарактеризуйте административные методы управления
40. Охарактеризуйте экономические методы управления
41. Охарактеризуйте социально-психологические методы управления
42. Опишите понятие самосознание, и его характеристика
43. Опишите самооценку личности
44. Охарактеризуйте уровень притязаний личности
45. Охарактеризуйте общие сведения о темпераменте
46. Объясните общие понятия о характере
47. Охарактеризуйте коммуникативные способности личности
48. Опишите имидж личности и специалиста
49. Охарактеризуйте структуру имиджа
50. Охарактеризуйте функции имиджа специалиста и организации

51. Руководитель организации проходит в свой кабинет, в приемной его ожидают 6 человек: Экспедитор - подписать командировочное удостоверение. Главный экономист - обсудить распределение премии. Главный бухгалтер - подписать платежное поручение. Пенсионер с заявлением о выделении стройматериалов на ремонт дома. Бригадир фермы с жалобой на инженерную службу за продолжительный ремонт оборудования. Работник районного исполнительного комитета - для обсуждения вопросов, связанных с подготовкой к проведению районного праздника урожая. Каждый из присутствующих считает свое дело важным и безотлагательным и полагает, что он вправе первым зайти к руководителю организации (предприятия). Предложите очередность приема посетителей в данной ситуации, учитывая следующие обстоятельства. Экспедитору необходимо срочно выезжать в командировку и получить последний краткий инструктаж руководителя. Результаты распределения премии необходимо доложить на собрании, а доклад еще не Главному бухгалтеру необходимо ехать в банк, чтобы произвести финансовые операции. Неработающий пенсионер - ветеран предприятия - живет в соседнем селе за 5 км. Из-за длительного ремонта оборудования нарушается технологический процесс содержания животных, ухудшается санитарное состояние на ферме. Работнику районного исполнительного комитета необходимо посетить еще несколько организаций.

52. Приведите примеры, подтверждающие, что менеджер - это профессия. На конкретных примерах покажите отличия управленческой работы от других видов трудовой деятельности.

53. Проведите анализ сложившейся организационно-управленческой структуры Вашей организации (предприятия), выделите ее преимущества и недостатки, внесите предложения по ее совершенствованию.

54. Индивидуальный предприниматель осуществляет мелкооптовую торговлю на нескольких рынках, арендуя торговые палатки. Какой тип

организационной структуры управления целесообразен в данном случае, обоснуйте свой ответ.

55. Проанализируйте значимость функций управления (планирования и организации). На конкретных примерах выясните роль каждой из них в Вашей организации (предприятии).

56. Обдумайте, какую роль в мотивации играют содержательные и процессуальные теории. Предложите варианты использования их в практике управления Вашего предприятия (организации).

57. Попробуйте применить теории ожидания и справедливости на Вашем предприятии (в организации). Приведите примеры.

58. Разработайте схему реализации процесса контроля Вашего предприятия (организации). Найдите и опишите ситуации, где контроль отрицательно воздействует на людей.

59. Укажите и разъясните, какие методы управления преобладают при руководстве подразделениями Вашей организации (предприятия). Раскройте их сущность. Объясните причины использования тех или иных методов в руководстве коллективом.

60. Дайте характеристику методов оценки персонала. Каким из них отдается предпочтение в Вашей организации (предприятии)? Попытайтесь оценить труд наиболее известных Вам членов Вашего коллектива.

61. Известно, что для эффективной работы новых сотрудников необходим процесс адаптации. Каким образом он происходит на Вашем предприятии (в организации)? Какие изменения, на Ваш взгляд, можно внести в этот процесс?

62. Определите стиль управления Вашего непосредственного руководителя с помощью управленческой сетки Роберта Блейка и Джена С. Моутона (управленческой решетки ГРИД). Обоснуйте ответ, приведя примеры из практики.

63. Выберите по пять характеристик из приведенных в приложении 6, которые присущи: руководителям - хорошим организатором (обведите номера ответов); руководителям - слабым организаторам (номера ответов подчеркните). Укажите причины выбора.

64. В коллективе возникла необходимость сокращения численности состава. Как руководитель Вы понимаете, что это процесс сложный и болезненный для подчиненных, могут возникнуть конфликты, жалобы, судебные разбирательства. По каким критериям, показателям работы и стилю поведения подчиненных можно подобрать кандидатуры для сокращения, чтобы оно было достаточно обоснованным?

65. Попытайтесь определить стиль руководства известного Вам менеджера. Дайте Ваше объяснение. Возможно ли использование ситуационного подхода?

66. Составьте план работы руководителя подразделения на неделю.

67. Ознакомьтесь с методом «мозговой атаки» при решении проблемных ситуаций и приведите конкретный пример его использования в Вашей организации (на предприятии).

68. Определите природу и тип известного Вам конфликта. Разработайте модель эффективного управления конфликтом.

69. Хорошо налаженные коммуникации в организации (на предприятии) являются одной из основ успешной работы. Какие барьеры на пути эффективных коммуникаций существуют в Вашей организации и каким образом они могут быть преодолены?

ЛИТЕРАТУРА

Основная

Деловые коммуникации : учеб. пособие / И.В.Ракутова. – Минск : РИПО, 2024. 195 с. : ил.

Дополнительная

Основы менеджмента : учеб. / Л.К. Климович. 4 –е изд., испр. и доп. Минск : РИПО, 2021. 283 с. : ил.

Основы менеджмента: Учеб. пособие / Н.И. Кабушкин. 5 – е изд., стереотип. Мн.: Новое знание, 2002.