

ГЛАВНОЕ УПРАВЛЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ ГРОДНЕНСКОГО ОБЛИСПОЛКОМА  
Учреждение образования «Жировичский государственный аграрно-технический  
колледж»

УТВЕРЖДАЮ  
Заместитель директора по  
учебной работе

\_\_\_\_\_ А.А.Шухно  
\_\_\_\_\_



## «ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ»

### МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ

по изучению предмета и выполнению контрольных заданий  
для учащихся заочной формы получения образования по специальностям  
5-04-0812-01 «Техническое обслуживание и ремонт сельскохозяйственной  
техники»,  
5-04-0812-03 Эксплуатация энергетического оборудования в сельском хозяйстве

аг. Жировичи, 2023

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(и): Корень О.Г., преподаватель.

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

Протокол № 5 от 20 декабря 2023г

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», «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 30-40 мм для замечаний рецензента. Вопросы контрольной работы следует переписывать полностью с указанием номеров по таблице распределения вопросов.

Домашняя контрольная работа должна быть выполнена в полном объеме. Все вопросы должны быть отвечены. Ответы должны быть полными и точными.

В тексте можно использовать только общепринятые сокращения слов.

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:

- наименование министерства, которому подчиняется учреждение образования;
- название учреждения образования;
- номер шифра учащегося;

- полное название предмета, по которому выполняется контрольная работа;
- номер курса и название отделения;
- фамилия, имя и отчество учащегося;

Выполненную в соответствии с заданием домашнюю контрольную работу принести или выслать по почте в учреждение образования на рецензирование в сроки, установленные учебным графиком.

По результатам выполнения домашней контрольной работы выставляется отметка «зачтено» или «не зачтено».

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 зачитывается работа, если она содержит единичные несущественные ошибки:

- описки 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 зачитывается 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

Таблица1 - Распределение вопросов и заданий контрольной работы по вариантам

Предпоследняя цифра шифра	Последняя цифра шифра									
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
<b>0</b>	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
<b>1</b>	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
<b>2</b>	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
<b>3</b>	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
<b>4</b>	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
<b>5</b>	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
<b>6</b>	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
<b>7</b>	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
<b>8</b>	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
<b>9</b>	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 характеристику теоретическим подходам к изучению деловых коммуникации
2. Дайте характеристику функциям, видам и формам деловой коммуникации
3. Охарактеризуйте устные и письменные деловые коммуникации
4. Охарактеризуйте этические нормы и принципы деловой коммуникации
5. Дайте характеристику понятия личности и ее структуры
6. Выявите отличия «административной» школы управления от «научной»?
7. Раскройте сущность школы «человеческих отношений».
8. Поясните, в чем состоит универсальность менеджмента. Менеджмент - наука или искусство?
9. Охарактеризуйте виды и уровни менеджмента сельскохозяйственных организаций (предприятий).
10. Опишите особенности управления в сельском хозяйстве.
11. Объясните взаимосвязь понятий и категорий управления.
12. Охарактеризуйте функции организации и планирования.
13. Опишите особенности процесса управления и его элементы.
14. Раскройте понятие и значение функций управления. Охарактеризуйте функцию «контроля», ее роль.
15. Дайте определение понятию «организационно-управленческая структура». Изложите классификацию и охарактеризуйте организационно - управленческие структуры.
16. Охарактеризуйте органические (адаптивные) организационные структуры управления.
17. Опишите основные направления совершенствования организационно-управленческих структур.
18. Охарактеризуйте роль экономических методов управления в рыночных условиях.
19. Поясните экономические методы управления.
20. Охарактеризуйте организационно - распорядительные методы управления.
21. Охарактеризуйте социально-психологические методы управления.
22. Опишите формы материального и морального поощрения, используемые в Вашей организации (предприятии).
23. Раскройте понятие власти и охарактеризуйте ее формы.
24. Охарактеризуйте демократический стиль руководства.
25. Выявите различия понятий «стиль руководства» и «методы управления».
26. Охарактеризуйте авторитарный стиль руководства. Опишите особенности либерального стиля руководства.
27. Дайте определение понятий «социальные группы» и «производственный коллектив». Опишите факторы, влияющие на эффективность работы формальной группы.
28. Дайте определение понятию «неформальная группа». Опишите типы отношений, возникающие в неформальной группе производственного коллектива.
29. Опишите типы конфликтов и роль руководителя в разрешении конфликтов, управление ими.
30. Объясните, в чем сущность кадрового менеджмента. Каковы его основные принципы
31. Опишите факторы, лежащие в основе изменений в системе управления персоналом, и дайте им характеристику.
32. Охарактеризуйте основные этапы планирования персонала.
33. Охарактеризуйте методы оценки персонала. В чем особенность экспертной оценки управленческих кадров?

34. Проанализируйте и опишите разницу между содержательными и процессуальными теориями мотивации?
35. Дайте определение понятию «информация», охарактеризуйте свойства и виды информации, требования, предъявляемые к управленческой документации.
36. Дайте определение понятию «коммуникации». Назовите барьеры на пути эффективных коммуникаций и методы их преодоления.
37. Проанализируйте показатели которые применяются для оценки эффективности управления производством.
38. Опишите процесс организации коммуникаций.
39. Чем отличаются решения, принимаемые в условиях определенности, неопределенности и риска? Назовите требования, предъявляемые к управленческим решениям.
40. Опишите технологию принятия решений.
41. Охарактеризуйте принципы рациональной организации труда менеджера.
42. Раскройте сущность и назначение разделения и кооперации труда.
43. Охарактеризуйте средства оргтехники, применяемые менеджерами.
44. Объясните необходимость нормирования труда управленческих работников. Назовите методы нормирования и виды норм.
45. Охарактеризуйте требования, предъявляемые к организации рабочих места менеджера.
46. Назовите составные элементы культуры управленческого труда и охарактеризуйте их.
47. Назовите основные виды делового общения. Охарактеризуйте умение слушать партнера по общению.
48. Дайте классификацию деловых совещаний и опишите основные этапы организации их проведения.
49. Дайте понятие и опишите основные этапы проведения деловых переговоров.
50. Опишите методы ведения переговоров.
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

**Аринич, Т.В.** Деловые коммуникации в автосервисе : пособие / Т.В. Аринич. Минск : РИПО, 2018. 157 с.

**Деловые коммуникации** : учеб. / А.Я. Большунов [и др.] ; под ред. Л.И. Чернышовой. М. : Финансовый университет, Департамент социологии, 2018. 338 с.

**Бороздина, Г.В.** Психология и этика деловых отношений : учеб. пособие / Г.В. Бороздина. 4-е изд., испр. и доп. Минск : РИПО, 2015. 228 с.

**Жернакова, М.Б.** Деловые коммуникации : учеб. и практикум / М.Б. Жернакова, И.А. Румянцева. М. : Юрайт, 2019. 370 с.

**Измайлова, М.А.** Деловое общение : учеб. пособие / М.А. Измайлова. 5-е изд., стер. М. : Дашков и К°, 2020. 252 с.

**Ильяхов, М.** Новые правила деловой переписки / М. Ильяхов, Л. Сарычева. М. : Альпина Паблишер, 2021. 240 с.

**Захарова, И.В.** Деловые коммуникации: практикум / И.В. Захарова. Ульяновск : УВАУ ГА(И), 2015. 131 с.

**Рыбаков, А.Е.** Основы делопроизводства : учеб. / А.Е. Рыбаков. 3-е изд., испр. Минск : РИПО, 2016. 319 с.

**Цуранова, С.П.** Психология и этика деловых отношений. Практикум : учеб. пособие / С.П. Цуранова, И.М. Павлова, А.С. Вашкевич. 5-е изд., стер. Минск : РИПО, 2018. 191 с.

**Яцевич, Н.В.** Деловая коммуникация : пособие / Н.В. Яцевич. Гомель : Белорусский торгово-экономический университет потребительской кооперации, 2020. 100 с.