Рубцовский индустриальный институт (филиал)
федерального государственного бюджетного образовательного учреждения
высшего образования
«Алтайский государственный технический университет им. И.И. Ползунова»

**СОГЛАСОВАНО**

Декан ТФ Ю.В. Казанцева

# Рабочая программа дисциплины

Код и наименование дисциплины: **Б1.О.2 «Основы деловой коммуникации»**

Код и наименование направления подготовки (специальности): **13.03.02 Электроэнергетика и электротехника**

Направленность (профиль, специализация): **Системы электроснабжения**
Статус дисциплины: **обязательная часть**
Форма обучения: **очная**

| Статус | Должность | И.О. Фамилия |
|---|---|---|
| Разработал | доцент | М.Б. Красильникова |
| Согласовал | Зав. кафедрой «ГД» | А.Ю. Павлов |
| | руководитель направленности (профиля) программы | С.А. Гончаров |

г. Рубцовск

## 1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций

| Компетенция | Содержание компетенции | Индикатор | Содержание индикатора |
|---|---|---|---|
| УК-3 | Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде | УК-3.1 | Устанавливает и поддерживает контакты, обеспечивающие работу в коллективе |
| | | УК-3.2 | Применяет нормы социального взаимодействия для реализации своей роли в команде |
| УК-4 | Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) | УК-4.1 | Использует устную и письменную формы деловой коммуникации на русском и иностранном языках |
| | | УК-4.3 | Использует современные информационно-коммуникативные средства в различных сферах деятельности |

## 2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

| | |
|---|---|
| Дисциплины (практики), предшествующие изучению дисциплины, результаты освоения которых необходимы для освоения данной дисциплины. | |
| Дисциплины (практики), для которых результаты освоения данной дисциплины будут необходимы, как входные знания, умения и владения для их изучения. | Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы |

## 3. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающегося с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающегося

Общий объем дисциплины в з.е. /час: 2 / 72
Форма промежуточной аттестации: Зачет

| Форма обучения | Виды занятий, их трудоемкость (час.) | | | | Объем контактной работы обучающегося с преподавателем (час) |
|---|---|---|---|---|---|
| | Лекции | Лабораторные работы | Практические занятия | Самостоятельная работа | |
| очная | 16 | 0 | 16 | 40 | 38 |

## 4. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

**Форма обучения: очная**
***Семестр: 2***

**Лекционные занятия (16ч.)**

**1. Введение. Деловые коммуникации как явление, наука и учебная дисциплина. {беседа} (2ч.)[3,4,5,6,7]** Понятие коммуникации. Структура коммуникации. Информация как основа коммуникации. Информационно-коммуникативные средства. Типы и виды коммуникации. Теории коммуникации. Коммуникация и общение. Социальные основы деловых коммуникаций. Коммуникативная компетентность. Коммуникация в межкультурном и межличностном общении.

**2. Деловая коммуникация: особенности, структура, виды и формы. . {беседа} (2ч.)[2,3,4,5,6]** Деловые коммуникации и их особенности. Структура деловой коммуникации. Коммуникационный процесс: содержание, элементы и этапы. Коммуникативный шум или барьеры коммуникации. Современные информационно-коммуникативные средства в сфере деловой коммуникации. Виды и формы деловых коммуникаций. Электронная коммуникация: сущность, возможности, функции.

**3. Вербальные средства коммуникации. Устная и письменная формы деловой коммуникации. {беседа} (2ч.)[1,2,3,4,7]** Язык как знаковая система и средство коммуникации. Язык и речь. Коммуникативные качества речи. Современный русский литературный язык. Понятие нормы как центральное определение литературного языка. Критерий нормы. Основные средства кодификации норм литературного языка. Орфоэпические, лексические, синтаксические нормы. Функциональные стили современного русского языка. Нормативные, коммуникативные, этические аспекты устной и письменной речи. Принципы построения нормативной устной и письменной речи. Слушанье в деловой коммуникации: позиция говорящего и позиция слушающего, принципы эффективного слушания.

**4. Особенности устного и письменного официально-делового общения {лекция с разбором конкретных ситуаций} (2ч.)[1,2,3,4,7]** Особенности служебно-делового общения. Основные формы делового общения. Виды деловых совещаний и бесед, их структурная организация. Телефонный разговор: особенности телефонной коммуникации; значимость устно-речевых средств при отсутствии визуального контакта; коммуникативные установки; ролевые установки; телефонный этикет. Официально-деловой стиль, сфера его функционирования. Языковые формулы официальных документов. Письменные деловые коммуникации: документационное обеспечение деловой коммуникации. Система документации и принципы оформления документов. Служебная документация.

Основные требования к составлению документов (заявление, доверенность, резюме и др.) Речевой этикет в документах. Электронное письмо. Технические средства информирования. Язык и стиль инструктивно-методических документов;

правила оформления.

**5. Культура делового общения. Типы и формы деловой коммуникации. {дискуссия} (2ч.)[1,2,3,4,5,6,7]** Основные функции делового общения (информационно-коммуникативная, регулятивно-коммуникативная). Общение и коммуникация. Деловое общение и его особенности. Требования к речевой коммуникации в деловой среде: правильность, точность, краткость, доступность. Межличностная коммуникация и социальное взаимодействие. Стасусно-ролевое взаимодействие. Коммуникативная компетенция личности. Диалогическая и полилогическая ситуации общения, установление речевого контакта с другими членами языкового коллектива. Этические основы делового общения. Особенности межкультурной деловой коммуникации.

**6. Публичная речь как вид делового общения {беседа} (2ч.)[1,2,3,5,6]** Особенности публичной речи в деловом общении. Особенности, правила, подготовка, структура публичной речи. Понятие речевого воздействия. Условия осуществления речевого воздействия. Подготовка речи: выбор темы, цель речи, поиск материала. Коммуникативная точность речи. Цели и мотивы аудитории. Типы массовой аудитории. Владение полемическим мастерством: культура спора, полемические приемы. Аргументация ведения дискуссии. Логические основы дискуссии.Презентация: цели и виды. Логические основы речи: план и композиция, тезис и аргумент, законы логики. Диалогизация выступления . Каналы передачи информации, воздействия на аудиторию.

**7. Социально-ролевое взаимодействие в деловой коммуникации. {беседа} (2ч.)[3,4,5,6,7]** Общение как взаимодействие и как коммуникация. Социально-ролевое взаимодействие. Формы общения-взаимодействия: прямое, косвенное; межличностное, массовое; формально-ролевое, деловое, «контакт масок». Характеристики императивного, манипулятивного, диалогического общения. Манипуляции в деловом общении, правила их нейтрализации. Проявление индивидуальных особенностей личности в деловом общении. Барьеры взаимодействия. Роль восприятия в коммуникации. Барьеры восприятия. Стереотиперы восприятия. Создание и поддерживание контактов, обеспечивающих работу в коллективе. Значение имиджа в деловой коммуникации. Компоненты имиджа.

**8. Конфликты и переговоры в деловых коммуникациях {беседа} (2ч.)[3,4,5,6]** Понятие конфликта, его структура и типы. Социальные конфликты, их природа и сущность. Типы социальных конфликтов. Стратегия и тактика поведения в конфликтной ситуации. Формы предупреждения и урегулирования социальных конфликтов. Диалогическая и полилогическая ситуации общения, установление речевого контакта с другими членами коллектива. Конструктивные приемы ведения переговоров. Конфронтационный и партнерский подходы к переговорам

**Практические занятия (16ч.)**

**1. Коммуникация: сущность, структура. Речевая коммуникация.. {дискуссия} (2ч.)[2,3,4,5,6]** 1.Структура речевой коммуникации.

2.Информация как основа коммуникации. Информационно-коммуникативные средства.
2.Коммуникация и общение.
6.Типы и виды коммуникации.
7. Социальные основы деловой коммуникации. Коммуникативная компетентность.
Доклады-презентации:
1. Развитие коммуникаций в условиях глобализации.
2. Обратная связь в коммуникации, условия ее эффективности.
3. Специфика виртуальных коммуникаций.
4. Достоинства и ограничения Интернет-коммуникаций.
5. Языки современных средств массовой коммуникации.
6.Теории массовой коммуникации.

**2. Деловые коммуникации: основные задачи, виды и формы {дискуссия} (2ч.)[2,3,4,5]** 1Особенности деловых коммуникаций.
2.Виды и формы деловых коммуникаций
3.Структура деловой коммуникации
4.Современные информационно-коммуникативные средства в сфере деловом общении
5 Коммуникативный шум или барьеры коммуникации.
6.Электронная коммуникация в деловом общении: сущность, возможности, функции.
Доклады-презентации:
1.Технические средства информирования.
2.Сфера деловых отношений и средства связи

**3. Вербальные средства коммуникации. {дискуссия} (2ч.)[1,2,3,4,7]** 1.Язык и речь
2. Коммуникативные качества речи. Требования к речевой коммуникации в деловой среде: правильность, точность, краткость, доступность.
3.Современный русский литературный язык. Понятие нормы. Принципы построения нормативной устной и письменной речи.
4. Функциональные стили языка.
5.Слушанье в деловой коммуникации: позиция говорящего и позиция слушающего, принципы эффективного слушания.
Доклады-презентации:
1. Экология современного русского языка.
2. Речь и социализация, речь в социальном общении.
3.Языковые нормы в Интернете.
4. Ответственность за нарушение норм публичного речевого общения.
5.Изменения норм литературного языка: язык Пушкина и современность.
6.Динамический характер языковой нормы.

**4. Служебно-деловое общение {беседа} (2ч.)[1,2,3,4,7]** 1.Особенности служебно-делового общения
2. Официально-деловой стиль. Служебная документация. Языковые формулы деловых документов. Основные требования к составлению документов.

3.Служебная документация. Документ и его функции. Отличительные качества документа. Основные требования к составлению документов.
3.Использование информационно-коммуникативных средств в деловой коммуникации.
Практическая работа:
1.Составление резюме, служебной записки, заявления.
**5. Культура делового общения {дискуссия} (2ч.)[3,4,5,6]** 1. Сфера и особенности делового общения.
2. Этические основы делового общения.
3.Особенности деловой коммуникации в межличностном и межкультурном общении.
4. Речевой этикет в документах.
5. Невербальная коммуникация в деловом общении
6. Роль современных коммуникативно-информационных средств в эффективности коммуникации
.
Доклады-презентации:
1. Высококонтекстные и низкоконтекстные культуры (по типологии Э. Холла)
2. Гендерный аспект коммуникативного поведения.
3. Организация пространственной среды в деловом общении
4. Речевой этикет и деловое общение.
**6. Психологический аспект делового общения: коммуникация как взаимодействие, роль восприятия в коммуникации {дискуссия} (2ч.)[4,7]** 1. Общение как взаимодействие и коммуникация
2. Формы взаимодействия в деловой коммуникации (прямое, косвенное; межличностное, массовое; формально-ролевое, деловое, «контакт масок».)
3. «Я-подход» и «Вы-подход» в деловом общении .
4.Императивное, манипулятивное, диалоговое общение. Нейтрализация манипуляции.
5. Роль восприятия в процессе деловых коммуникаций.
5. Понимание в процессе коммуникации. Барьеры понимания.
6. Барьеры взаимодействия. Барьеры восприятия.
7. Вербальные и невербальные средства формирования имиджа. Самопрезентация.

Практическая работа:
1. Психогеометрические характеристики личности: определение своих характеристик по карте.
2. Тест: Коммуникативные роли деловых партнеров (по Э. Берну)
**7. Публичная речь в деловой коммуникации {дискуссия} (2ч.)[1,2,3,4]** 1. Основные задачи публичной речи в деловой коммуникации.
2. Формы публичной речи в деловой коммуникации.
3. Этапы работы над речью, целевые установки этапов.
4. Какие требования предъявляются к технике речи оратора?
5.Этический аспект публичной речи.

6. Каналы воздействия на аудиторию.
7.Логические правила аргументации и способы опровержения доводов оппонента.
8.Какие информационно-коммуникативные средства могут способствовать эффективности публичной речи?
Практическая работа: составление текста по заданной тематике, публичное прочтение речи, обсуждение
**8. Конфликты в деловых коммуникациях: стратегии и тактика поведения. {беседа} (2ч.)[2,3,4,5]** 1.Понятие конфликта, его структура и типы.
2.Социальные конфликты, их природа и сущность.
3.Формы предупреждения и урегулирования социальных конфликтов.
4.Стратегия и тактика поведения в конфликте.
5.В чем причины возникновения конфликтов в деловых коммуникациях?
6.Что такое «конфликтоген» и «синтон»? В каких формах проявляются конфликтогены? Приведите примеры.
7.Конфронтационный и партнерский подходы к переговорам?
8.Конструктивные приемы ведения переговоров.

**Самостоятельная работа (40ч.)**
**1. Подготовка к семинарам и контрольному опросу по соответствующим темам(16ч.)[1,2,3,4,5,6,7]** Изучение теоретического материала
**2. Подготовка докладов-презентаций {творческое задание} (10ч.)[1,2,3]**
**3. Подготовка задания по речевому практикуму {творческое задание} (10ч.)[1,3,5,7]** Примерные темы для подготовки публичного выступления:
1. Интернет: окно в мир или иллюзия жизни?
2. Хочу ли я быть политиком?
3. «Я в этот мир пришел не соглашаться…»
4. Образ моего города.
5. Мой город – мой ли он?
6. Бизнес и этика.
7. Язык как орудие власти.

**4. Подготовка к промежуточной аттестации (зачету),(4ч.)[3,4,5,7]**

## 5. Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Для каждого обучающегося обеспечен индивидуальный неограниченный доступ к электронной информационно-образовательной среде АлтГТУ:

1. Красильникова, М.Б. Основы деловых коммуникаций: учебно-методические рекомендации для всех направлений подготовки бакалавров/ М.Б. Красильникова; Рубцовский индустриальный институт. - Рубцовск: РИИ,2021. - 23 с. URL: https://edu.rubinst.ru/resources/books/Krasil'nikova_M.B._Osnovy_delovykh_kommuni

katsiy_2021.pdf (дата обращения 23.05.2024)

## 6. Перечень учебной литературы

6.1. Основная литература

2. Науменко, Е. А. Деловые коммуникации : хрестоматия : [16+] / Е. А. Науменко ; Тюменский государственный университет. – Тюмень : Тюменский государственный университет, 2016. – 281 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=567456 (дата обращения: 21.05.2024). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-400-01202-0. – Текст : электронный.

3. Фатеева, И. М. Культура речи и деловое общение : учебное пособие : [16+] / И. М. Фатеева ; Московская международная высшая школа бизнеса «МИРБИС» (Институт). – Москва : МИРБИС : Директ-Медиа, 2016. – 268 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=441404 (дата обращения: 21.05.2024). – Библиогр.: с. 4-5. – ISBN 978-5-4475-8307-1. – Текст : электронный.

4. Штукарева, Е. Б. Культура речи и деловое общение : учебное пособие : [16+] / Е. Б. Штукарева ; Московская международная высшая школа бизнеса «МИРБИС» (Институт). – Москва : Перо, 2015. – 315 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=445886 (дата обращения: 21.05.2024). – ISBN 978-5-906835-06-2. – Текст : электронный.

6.2. Дополнительная литература

5. Владимирова, Н. В. Основы деловых коммуникаций : учебное пособие / Н. В. Владимирова, Н. В. Соломина. — Омск : Омский государственный технический университет, 2019. — 110 с. — ISBN 978-5-8149-2774-3. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/115436.html (дата обращения: 21.03.2024). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

6. Деловое общение : учебное пособие / авт.-сост. И. Н. Кузнецов. – 9-е изд. – Москва : Дашков и К°, 2021. – 524 с. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=621627 (дата обращения: 23.05.2024). – Библиогр.: с. 467-470. – ISBN 978-5-394-04325-3. – Текст : электронный.

## 7. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

7. http://www.slovari.ru Сайт Института русского языка им. В.В. Виноградова РАН и издательства «Азбуковник». Постоянно действует бесплатная справочная служба. 12 словарей, в т. ч. Достоевского, Даля и т. п. Словари, форум, ссылки, консультации.

## 8. Фонд оценочных материалов для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

Содержание промежуточной аттестации раскрывается в комплекте контролирующих материалов, предназначенных для проверки соответствия уровня подготовки по дисциплине требованиям ФГОС, которые хранятся на кафедре-разработчике РПД в печатном виде и в ЭИОС.

## 9. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Для успешного освоения дисциплины используются ресурсы электронной информационно-образовательной среды, образовательные интернет-порталы, глобальная компьютерная сеть Интернет. В процессе изучения дисциплины происходит интерактивное взаимодействие обучающегося с преподавателем через личный кабинет студента.

| №пп | Используемое программное обеспечение |
|---|---|
| 1 | LibreOffice |
| 2 | Windows |
| 3 | Антивирус Kaspersky |

| №пп | Используемые профессиональные базы данных и информационные справочные системы |
|---|---|
| 1 | Национальная электронная библиотека (НЭБ) — свободный доступ читателей к фондам российских библиотек. Содержит коллекции оцифрованных документов (как открытого доступа, так и ограниченных авторским правом), а также каталог изданий, хранящихся в библиотеках России. (http://нэб.рф/) |

## 10. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

| Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы |
|---|
| учебные аудитории для проведения учебных занятий |
| помещения для самостоятельной работы |

Материально-техническое обеспечение и организация образовательного процесса по дисциплине для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья осуществляется в соответствии с «Положением об обучении инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья».