

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

**СОГЛАСОВАНО**

И.о. декана ТФ  
Казанцева

Ю.В.

**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: **заочная**

<b>Статус</b>	<b>Должность</b>	<b>И.О. Фамилия</b>
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-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.	Командная работа и лидерство, 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	
заочная	4	0	4	64	10

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

**Форма обучения: заочная**

**Семестр: 2**

**Лекционные занятия (4ч.)**

**1. Введение. Деловые коммуникации как явление, наука и учебная дисциплина. {беседа} (1ч.)[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} (1ч.)[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 коммуникация. {беседа} (1ч.)[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. Слушание в деловой коммуникации: позиция говорящего и позиция слушающего, принципы эффективного слушания.

**4. Особенности служебно-делового общения {лекция с разбором конкретных ситуаций} (1ч.)[1,2,3,4,7]** Особенности служебно-делового общения. Устные и письменные формы деловой коммуникации в служебном общении. 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.

### **Практические занятия (4ч.)**

#### **1. Коммуникация: сущность, структура. Речевая коммуникация. {дискуссия} (1ч.)[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.

Рефераты:

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. Служебно-деловое общение. Особенности устной и письменной форм деловой коммуникации. {беседа} (1ч.)[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.

#### **3. Культура делового общения {дискуссия} (1ч.)[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.
- 4. Психологический аспект делового общения: коммуникация как взаимодействие, создание и поддержание контактов, обеспечивающих работу в коллективе {дискуссия} (1ч.)[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)

#### **Самостоятельная работа (64ч.)**

- 1. Подготовка к семинарам и контрольному опросу по соответствующим темам(6ч.)[1,2,3,4,5,6,7]** Изучение теоретического материала
- 2. Изучение тем, не рассмотренных на лекциях и семинарах(20ч.)[1,2,3,4,5,7]**  
Публичная речь в деловом общении: коммуникативные стратегии.
  1. Основные задачи публичной речи в деловой коммуникации.
  2. Формы публичной речи в деловой коммуникации.
  3. Этапы работы над речью, целевые установки этапов.4
  4. Каналы воздействия на аудиторию.
  7. Логические правила аргументации и способы опровержения доводов оппонента.
  8. Какие информационно-коммуникативные средства могут способствовать эффективности публичной речи?
- Конфликты в деловом общении: стратегия и тактика взаимодействия.
  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.
- 3. Выполнение контрольной работы по модулям дисциплины(8ч.)[1,2,3,4,5]**  
Контрольная работа в форме тестирования
- 4. Выполнение итоговой контрольной работы(26ч.)[1,2,3,4,5,6,7]**
- 5. 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\\_kommunikatsiy\\_2021.pdf](https://edu.rubinst.ru/resources/books/Krasil'nikova_M.B._Osnovy_delovykh_kommunikatsiy_2021.pdf) (дата обращения 01.12.2021)

## 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: 10.03.2023). – 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: 10.03.2023). – 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: 10.03.2023). – ISBN 978-5-906835-06-2. – Текст : электронный.

### 6.2. Дополнительная литература

5. Владимирова Н.В. Основы деловых коммуникаций : учебное пособие / Владимирова Н.В., Соломина Н.В.. — Омск : Омский государственный технический университет, 2019. — 110 с. — ISBN 978-5-8149-2774-3. — Текст : электронный // IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/115436.html> (дата обращения: 10.03.2023). — 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: 20.03.2023). – 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 контролируемых 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.

<b>№пп</b>	<b>Используемое программное обеспечение</b>
1	LibreOffice
2	Windows
3	Антивирус Kaspersky

<b>№пп</b>	<b>Используемые профессиональные базы данных и информационные справочные системы</b>
1	Бесплатная электронная библиотека онлайн "Единое окно к образовательным ресурсам" для студентов и преподавателей; каталог ссылок на образовательные интернет-ресурсы ( <a href="http://Window.edu.ru">http://Window.edu.ru</a> )
2	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. ( <a href="http://нэб.рф/">http://нэб.рф/</a> )

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

<b>Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы</b>
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».