

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

**СОГЛАСОВАНО**

Декан ТФ

А.В. Сорокин

## **Рабочая программа дисциплины**

Код и наименование дисциплины: **Б1.В.ДВ.1.1 «Деловые коммуникации»**

Код и наименование направления подготовки (специальности): **38.03.02**

**Менеджмент**

Направленность (профиль, специализация): **Менеджмент организации**

Статус дисциплины: **дисциплины (модули) по выбору**

Форма обучения: **заочная**

<b>Статус</b>	<b>Должность</b>	<b>И.О. Фамилия</b>
Разработал	доцент	А.В. Сорокин
Согласовал	Зав. кафедрой «ЭиУ»	Д.В. Ремизов
	руководитель направленности (профиля) программы	Д.В. Ремизов

г. Рубцовск

# 1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Код компетенции из УП и этап её формирования	Содержание компетенции	В результате изучения дисциплины обучающиеся должны:		
		знать	уметь	владеть
ОК-4	способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	Правила эффективного общения с коллегами по работе, приемы защиты от манипулирования в деловой коммуникации, способы психологической защиты в деловом общении	Эффективно применять приемы деловой коммуникации в профессиональном общении	Умениями, навыками, и способами эффективного взаимодействия в профессиональной деятельности
ОПК-4	способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации	Виды и формы, средства и методы делового общения	Пользоваться ресурсами (в том числе электронными) при проведении совещаний, во время публичных выступлений и переговоров	Умениями и навыками проведения деловых переговоров, в том числе в электронной форме
ПК-12	умением организовать и поддерживать связи с деловыми партнерами, используя системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации (предприятия, органа государственного или муниципального управления)	Методики и технологии средств обработки деловой коммуникации; способы взаимодействия со службами маркетинга	Эффективно использовать корпоративные информационные системы в профессионально-деловом общении	Навыками взаимодействия со службами маркетинга и средствами обработки деловой информации
ПК-2	владением различными способами разрешения конфликтных ситуаций	Виды и формы малых и больших	Анализировать и проектировать	Умениями и навыками анализа

	при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде	референтных групп	межличностные деловые коммуникации в этих группах	коммуникативных способностей
--	--	-------------------	---	------------------------------

## 2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплины (практики), предшествующие изучению дисциплины, результаты освоения которых необходимы для освоения данной дисциплины.	Иностранный язык, Информатика, Лидерство, Основы менеджмента, Русский язык и культура речи
Дисциплины (практики), для которых результаты освоения данной дисциплины будут необходимы, как входные знания, умения и владения для их изучения.	Выпускная квалификационная работа, Конфликтология, Маркетинг, Преддипломная практика, Теория организации, Управление человеческими ресурсами

## 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. Речевая культура делового общения {лекция с разбором конкретных ситуаций} (1ч.) [1,3,5]**

Общение как категория. Культура делового общения. Виды делового общения. Риторика. Культура речи в деловом общении. Правильность речи. Точность и ясность речи. Краткость - важнейшее требование к любой форме деловой речи. Доступность речи. Риторический инструментарий. Риторика - наука о красноречии. Ораторское искусство, его сущность. Риторические факторы, влияющие на действенность общения: состав аудитории, содержание и характер выступления. Правила подготовки публичных выступлений. Психолого-дидактические принципы речевого воздействия: доступность, ассоциативность, экспрессивность и интенсивность. Коммуникационные эффекты. Техника речи. Постановка речевого дыхания, дикция и орфоэпия - составные части техники речи. Качества голоса. Пауза.

#### **2. Нормы делового этикета {лекция с разбором конкретных ситуаций} (1ч.)**

[1,2,3,4,5,6,7] Речевой этикет. Приветствие. Правила обращения к собеседнику. Представление. Служебная субординация. Этические нормы в организации и их оптимизация. Этика организации и руководителя. Технология эффективного вхождения в контакт с собеседником. Психологические особенности проведения деловых бесед, переговоров, совещаний. Техники активного слушания собеседника. Стратегии, тактики и ролевые игры в деловом общении. Основные способы предупреждения и разрешения конфликтов. Поведение в конфликтных ситуациях. Приемы защиты от некоторых собеседников. Конструктивные (созидательные) и деструктивные (разрушительные) конфликты.

#### **3. Невербальная культура делового разговора. Документационное обеспечение делового общения {лекция с разбором конкретных ситуаций} (2ч.) [1,2,3,4,5,6,7]**

Язык жестов и мимики как средство установления контакта с собеседником. Основные жесты и телодвижения. Виды взглядов, их трактовка и рекомендуемые действия. Основные физиогномические типы лица. Значение различных типов рукопожатий. Позы собеседников и их психологическая роль.

Жесты и мимика как показатели внутреннего состояния собеседника. Невербальные средства повышения делового статуса. Национальные особенности невербального общения. Роль расстояния при беседе для представителей разных национальностей.

Официально- деловой стиль: особенности, жанры, сфера употребления. Письменная деловая коммуникация. Системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации. Язык деловых документов как письменная форма реализации ОДС: фонетико-графические, лексико-грамматические особенности ОДС. Композиционные особенности деловых документов. Требования к составлению и оформлению документов: стандартизация, унификация, клишированность. Бланки, реквизиты, условные обозначения, аббревиатура. Классификация деловых документов по назначению (организационно-распорядительные и информационно-справочные), по характеру (личные, служебные). Жанры деловой документации: договор, контракт, акт, приказ, устав, положение, инструкция, решение, распоряжение, протокол, деловые письма и правила их составления. Речевой этикет делового письма. Компьютерное письмо. Типичные ошибки в письменной деловой коммуникации. Умение поддерживать электронные коммуникации

#### **Практические занятия (4ч.)**

**1. Семинарское занятие по теме: «Речевая культура делового общения {работа в малых группах} (4ч.)[1,6,7]** Проведение групповых работ

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

**1. Самостоятельное изучение тем курса(36ч.)[2,3,4,5]** Нормы делового этикета. Невербальная культура делового разговора. Документационное обеспечение делового общения.

**2. Выполнение контрольной работы(20ч.)[1,3,4,5]**

**3. Защита контрольной работы(4ч.)[1,2,3]**

**4. Подготовка к зачету(4ч.)[1,2,3,4,5]**

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

Для каждого обучающегося обеспечен индивидуальный неограниченный доступ к электронно-библиотечным системам: Лань, Университетская библиотека он-лайн, электронной библиотеке АлтГТУ и к электронной информационно-образовательной среде:

1. Ханцева Г.Г. Деловые коммуникации: учебно-методическое пособие для бакалавров всех форм обучения направлений подготовки «Педагогическое образование», «Менеджмент» / Рубцовский индустриальный институт. – Рубцовск:РИИ, 2015. – 30 с. URL: [https://edu.rubinst.ru/resources/books/Khantseva\\_G.G.\\_Delovye\\_kommunikatsii\\_2015.pdf](https://edu.rubinst.ru/resources/books/Khantseva_G.G._Delovye_kommunikatsii_2015.pdf) (дата обращения 30.08.2021)

## **6. Перечень учебной литературы**

### **6.1. Основная литература**

2. Храмченко, В.Е. Деловое общение с зарубежными партнёрами : учебное пособие / В.Е. Храмченко. - Кемерово : Кемеровский государственный университет, 2013. - 110 с. - ISBN 978-5-8353-1520-8 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=232400>

3. Кузнецов, И.Н. Деловое общение : учебное пособие / И.Н. Кузнецов. - 5-е изд. - М. : Дашков и Ко, 2012. - 528 с. - ISBN 978-5-394-01739-1 ; То же [Электронный ресурс]. - URL:<http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=112230>

### **6.2. Дополнительная литература**

4. Наumenко, Е. А. Деловые коммуникации : хрестоматия : [16+] / Е. А. Наumenко ; 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: 15.06.2021). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-400-01202-0. – Текст : электронный.

5. Русский язык и культура речи: Учебник для бакалавров [текст]/ Ред. В.И. Максимова, А.В. Голубева. - М.: Юрайт, 2012. - 382 с. (25 экз.)

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

6. <http://www.mapryal.org>

7. <http://www.ropryal.ru>

## **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.

Фонд оценочных материалов (ФОМ) по дисциплине представлен в приложении А.

## **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	Антивирус Kaspersky
3	Яндекс.Браузер

<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 занятий лекционного типа
учебные аудитории для проведения занятий семинарского типа
учебные аудитории для проведения групповых и индивидуальных консультаций

учебные аудитории для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации
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».



**ПРИЛОЖЕНИЕ А**  
**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ**  
**ПО ДИСЦИПЛИНЕ «Деловые коммуникации»**

**1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы**

<b>Код контролируемой компетенции</b>	<b>Способ оценивания</b>	<b>Оценочное средство</b>
ОК-4: способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	Зачет	Комплект контролирующих материалов для зачета
ОПК-4: способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации	Зачет	Комплект контролирующих материалов для зачета
ПК-12: умением организовать и поддерживать связи с деловыми партнерами, используя системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации (предприятия, органа государственного или муниципального управления)	Зачет	Комплект контролирующих материалов для зачета
ПК-2: владением различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде	Зачет	Комплект контролирующих материалов для зачета

**2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания**

Показатели оценивания компетенций представлены в разделе «Требования к результатам освоения дисциплины» рабочей программы дисциплины «Деловые коммуникации» с декомпозицией: знать, уметь, владеть.

При оценивании сформированности компетенций по дисциплине «Деловые коммуникации» используется 100-балльная шкала.

<b>Критерий</b>	<b>Оценка по 100-балльной шкале</b>	<b>Оценка по традиционной шкале</b>
Студент проявил знание программного материала, демонстрирует сформированные (иногда не полностью) умения и навыки, указанные в программе компетенции, умеет (в основном) систематизировать материал и делать выводы	25-100	<i>Зачтено</i>
Студент не усвоил основное содержание материала, не умеет систематизировать информацию, делать выводы, четко и грамотно отвечать на заданные вопросы, демонстрирует низкий уровень овладения необходимыми компетенциями	0-24	<i>Не зачтено</i>

**3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности.**

<b>№ пп</b>	<b>Вопрос/Задача</b>	<b>Проверяемые компетенции</b>
1	Задания на определение способности к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия: 1. Какие типы коммуникационных каналов Вам известны. Опишите их суть. 2. Каким образом необходимо выстраивать коммуникации с иностранными партнерами, имеющими существенные культурные отличия? 3. Напишите письмо-предложение зарубежному партнеру на русском и английском языке с предложением об увеличении объемов поставок материалов.	ОК-4
2	Задания на определение способности осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные	ОПК-4

	<p>коммуникации:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Как начинать публичное выступление перед большой аудиторией?</li> <li>2. Каким образом проводить совещания в отделе с подчиненными другого пола?</li> <li>3. Составьте электронное письмо с просьбой предоставить дополнительную информацию о предоставляемой услуге.</li> </ol>	
3	<p>Задания на владение различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Какие способы разрешения конфликтов в межличностных коммуникациях вам известны?</li> <li>2. Чем отличаются межличностные, групповые и организационные коммуникации?</li> <li>3. Предложите способ разрешения конфликтной ситуации в коллективе, возникшей по причине разногласий на межнациональной почве.</li> </ol>	ПК-2
4	<p>Задания на умение организовать и поддерживать связи с деловыми партнерами, используя системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. По каким каналам возможно осуществление сбора информации о потенциальных партнерах по бизнесу?</li> <li>2. В каких сферах возможно обмениваться информацией для расширения внешних связей в ходе реализации проектов.</li> <li>3. Предложите схему обмена информацией с партнерами для продвижения совместного бренда на территории соседнего региона.</li> </ol>	ПК-12

4. Файл и/или БТЗ с полным комплектом оценочных материалов прилагается.