Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Максимов Алексей Борисович
Должность: директор департамента по образовательной политике
Дата подписания: 03.11.2023 14:46:44
Уникальный программный ключ:
8db180d1a3f02ac9e60521a5672742735c18b1d6

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования

«МОСКОВСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»

УТВЕРЖДЕНО
Декан факультета
Информационных технологий
_____ / Д.Г. Демидов /
«16» 02 2023 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Основы деловой коммуникации»

Направление подготовки

09.03.02 «Информационные системы и технологии»

Профиль

Цифровая трансформация

Квалификация (степень) выпускника
Бакалавр

Форма обучения
Очная

Москва 2023 г.

Разработчик(и):
доцент, к.т.н. /И.В. Евсеев/

Согласовано:
Зав. кафедрой ИиИТ,
к.т.н. _____ /Е.В. Булатников/

Содержание

1. Цели освоения дисциплины 4
2. Место дисциплины в структуре образовательной программы 5
3. Структура и содержание дисциплины 5
3.1 Виды учебной работы и трудоемкость 5
3.2 Тематический план изучения дисциплины 5
3.3 Содержание дисциплины 6
3.4 Тематика семинарских/практических и лабораторных занятий 7
3.5 Тематика курсовых проектов (курсовых работ) 8
4. Учебно-методическое и информационное обеспечение 8
4.1. Нормативные документы и ГОСТы 8
4.2. Основная литература 8
4.3. Дополнительная литература 8
4.4. Электронные образовательные ресурсы 9
4.5. Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение 9
4.6. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы: 9
5. Материально-техническое обеспечение дисциплины 9
6. Методические рекомендации 9
6.1 Методические рекомендации для преподавателя по организации обучения 9
6.2 Методические рекомендации для обучающихся по освоению дисциплины 10
7 Фонд оценочных средств 10
7.1 Методы контроля и оценивания результатов обучения 10
7.2 Шкала и критерии оценивания результатов обучения 10
7.3 Оценочные средства 12

1. Цели освоения дисциплины

К **основным целям** освоения дисциплины «Основы деловой коммуникации» следует отнести:

- формирование и развитие у обучающегося комплексной коммуникативной компетенции на русском языке, представляющей собой совокупность знаний, умений, способностей, ценностей и инициатив личности, необходимых для установления межличностного контакта в социально-культурной и профессиональной (учебной, научной, производственной и др.) сферах и ситуациях человеческой деятельности.

К **основным задачам** освоения дисциплины «Основы деловой коммуникации» следует отнести:

- формирование навыков создания и воспроизведения текстов в сфере научного, делового и профессионального общения;
- формирование навыков и умений в подготовке презентаций, защите и представлении своей идеи;
- помощи в овладении специфическими языковыми средствами официально-делового стиля;
- выработки умения и навыки редактирования текстов деловых бумаг;
- формирования навыков создания и воспроизведения текста в сфере делового общения (в частности умения подготовки к деловой беседе, переговорам, интервью, деловой презентации).

Обучение по дисциплине «Основы деловой коммуникации» направлено на формирование у обучающихся следующих компетенций:

Код и наименование компетенций	**Индикаторы достижения компетенции**
УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах)	ИУК-4.1. Учитывает особенности деловой коммуникации на государственном и иностранном языках в зависимости от особенностей вербальных и невербальных средств общения ИУК-4.2. Умеет вести обмен деловой информацией в устной и письменной формах на государственном и иностранном языках с учетом своеобразия стилистики официальных и неофициальных писем, а также социокультурных различий в формате корреспонденции ИУК-4.3. Выполняет перевод профессиональных текстов с иностранного языка на государственный язык РФ и с государственного языка РФ на иностранный

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Основы деловой коммуникации» относится к обязательным дисциплинам Блока 1 «Дисциплины (модули)» учебного плана программы бакалавриата.

Дисциплина «Основы деловой коммуникации» взаимосвязана логически и содержательно-методически со следующими дисциплинами и практиками ООП:

- Цифровая грамотность;
- Навыки эффективной презентации;
- Конфликтология.

3. Структура и содержание дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет **2** зачетные единицы, т.е. **72** академических часа.

3.1 Виды учебной работы и трудоемкость (по формам обучения)

3.1.1 Очная форма обучения

№ п/п	Вид учебной работы	Количество часов	Семестры
			7
1	**Аудиторные занятия**	**36**	36
	В том числе:		
1.1	Лекции	18	18
1.2	Семинарские/практические занятия	18	18
1.3	Лабораторные занятия		
2	**Самостоятельная работа**	**36**	36
	В том числе:		
2.1	Подготовка и выполнение практических заданий	36	36
3	**Промежуточная аттестация**		
	Экзамен/зачет/диф.зачет		зачет
	Итого:	**72**	72

3.2 Тематический план изучения дисциплины (по формам обучения)

3.2.1 Очная форма обучения

№ п/п	Разделы/темы дисциплины	Трудоемкость, час		
		Всего	Аудиторная работа	

			Лекции	Семинарские/ практические занятия	Лабораторные занятия	Практическая подготовка	**Самостоятельная работа**
1	Лекция 1. Основы и особенности деловых коммуникаций. Основные правила деловых коммуникаций. Виды деловых коммуникаций.	5	2				3
2	Лекция 2. Особенности делового этикета. Внешний вид. Взаимоотношения и общение на деловых встречах.	5	2				3
3	Лекция 3 Проведение переговоров.	5	2				3
4	Лекция 4. Особенности деловой переписки.	5	2				3
5	Лекция 5. Публичные выступления.	5	2				3
6	Лекция 6. Проведение информационных компаний. Пресс-конференции.	5	2				3
7	Лекция 7. Различные аспекты и нюансы при проведении переговоров.	5	2				3
8	Лекция 8. Способы вербального и невербального убеждения. Воздействие на собеседника.	5	2				3
9	Лекция 9. Конфликты в деловом общении. Основные ошибки при ведении деловых переговоров.	5	2				3
10	Практическое занятие № 1. Составление резюме.	7		4			3
11	Практическое занятие № 2. Проведение индивидуальных переговоров на примере собеседования.	10		7			3
12	Практическое занятие № 3. Групповые переговоры между двумя группами на заданную тему.	10		7			3
Итого		**72**	**18**	**18**			**36**

3.3 Содержание дисциплины

Тема 1. Основы и особенности деловых коммуникаций. Введение в дисциплину. Основные правила деловых коммуникаций.

Общение как коммуникация. Виды коммуникации (общения). Формы деловой коммуникации. Стили, уровни, средства коммуникации.

Тема 2. Особенности делового этикета. Внешний вид. Взаимоотношения и общение на деловых встречах.

Внешний вид как составляющая имиджа делового человека. Структура деловой беседы. Основные психологические принципы подготовки проведения деловой беседы.

Тема 3. Проведение переговоров.

Подготовка к проведению деловых переговоров. Порядок ведения переговорного процесса. Техника ведения переговоров.

Тема 4. Особенности деловой переписки.

Деловая переписка, деловое письмо. Виды деловых писем. Деловая корреспонденция. Составление резюме.

Тема 5. Публичные выступления.

Этапы подготовки публичного выступления. Психологические особенности публичного выступления. Логика, культура речи при построении ораторской речи.

Тема 6. Проведение информационных компаний. Пресс-конференции.

Основные правила формирования инфоповода. Этапы организации пресс-конференции. Правила проведения пресс-конференции.

Тема 7. Различные аспекты и нюансы при проведении переговоров.

Национальные и культурные особенности при ведении переговоров.

Тема 8. Способы вербального и невербального убеждения. Воздействие на собеседника.

Вербальное и невербальное общение. Разновидности невербального общения. Способы речевого воздействия на человека. Аспекты речевого воздействия.

Тема 9. Конфликты в деловом общении. Основные ошибки при ведении деловых переговоров.

Понятие конфликта, его типы и структура. Способы разрешения конфликтов. Типичные ошибки при подготовке и проведении переговоров. Коммуникативная неудача.

3.4 Тематика семинарских/практических и лабораторных занятий

3.4.1 Семинарские/практические занятия

Темы семинарских/практических занятий представлены в пункте 3.2.

3.4.2 Лабораторные занятия
Не предусмотрены.

3.5 Тематика курсовых проектов (курсовых работ)

Не предусмотрено.

4. Учебно-методическое и информационное обеспечение

4.1. Нормативные документы и ГОСТы

1. Федеральный закон от 29 декабря 2012 года N 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями);
2. Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 09.03.02 Информационные системы и технологии, утвержденный Приказом Министерства образования и науки РФ от 19 сентября 2017 г. N 929 "Об утверждении федерального... Редакция с изменениями N 1456 от 26.11.2020;
3. Приказ Министерства образования и науки РФ от 05 апреля 2017 г. N 301 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры.

4.2. Основная литература

1. Жернакова, М. Б. Деловые коммуникации : учебник и практикум для вузов / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 370 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00331-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/488972 (дата обращения: 30.09.2023).
2. Ратников, В. П. Деловые коммуникации : учебник для вузов / В. П. Ратников ; ответственный редактор В. П. Ратников. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 459 с. — ISBN 978-5-534-15744-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/509587 (дата обращения: 30.09.2023).

4.3. Дополнительная литература

1. Коноваленко, М. Ю. Деловые коммуникации : учебник и практикум для вузов / М. Ю. Коноваленко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 466 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11058-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/510845 (дата обращения: 30.09.2023).

2. Скворцов А., Каптерев А. Памятка выступающему: https://www.kapterev.com/media/PamyatkaVystupayshemy.SkvortsovKapterev.pdf

4.4. Электронные образовательные ресурсы

1. ЭОР в разработке.

4.5. Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение

1. Профессиональная прикладная программа Microsoft Office: PowerPoint или аналогичная.

4.6. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы:

1. ОП "Юрайт" https://urait.ru/
2. IPR Smart https://www.iprbookshop.ru/
3. ЭБС "Лань" https://e.lanbook.com/

5. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Аудитория для практических и лабораторных занятий г. Москва, ул. Прянишникова, д. 2а	Столы, стулья, интерактивная доска, использование переносного мультимедийного комплекса (переносной проектор, персональный ноутбук). Персональные компьютеры, мониторы, мышки, клавиатуры. Рабочее место преподавателя: стол, стул. Доступ в интернет.	Microsoft Windows (по программе бесплатного доступа Microsoft Imagine)

6. Методические рекомендации

6.1 Методические рекомендации для преподавателя по организации обучения

Лекционные занятия проводятся в соответствии с содержанием настоящей рабочей программы.

Практические занятия по дисциплине «Основы деловой коммуникации» осуществляется в форме публичного выступления перед группой с презентацией, групповых дискуссий.

6.2 Методические рекомендации для обучающихся по освоению дисциплины

Посещение лекционных занятий и выполнение лабораторных/практических заданий является обязательным. Отсутствие выполненных заданий в объеме более 50% от предусмотренных настоящей рабочей программой без уважительных причин и согласования с руководством влечет за собой невозможность аттестации по дисциплине.

7 Фонд оценочных средств

7.1Методы контроля и оценивания результатов обучения

В процессе обучения используются следующие оценочные формы самостоятельной работы студентов, оценочные средства текущего контроля успеваемости и промежуточных аттестаций:

- подготовка к практическим занятиям, публичным выступлениям в аудитории;
- тестирование;

подготовка к зачету.

7.2Шкала и критерии оценивания результатов обучения

Оценка практических занятий

УК-4 **Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах)**				
Показатель	**Критерии оценивания**			
	2	**3**	**4**	**5**
ИУК-4.1. Учитывает особенности деловой коммуникации на государственном и иностранном языках в зависимости от особенностей вербальных и невербальных средств общения ИУК-4.2. Умеет вести обмен деловой информацией в устной и письменной формах на государственном и иностранном языках	Обучающийся демонстрирует полное отсутствие или недостаточное соответствие материалу дисциплины знаний, указанных в индикаторах компетенций дисциплины «Знать» (см. п. 3).	Обучающийся демонстрирует неполное соответствие следующих знаний, указанных в индикаторах компетенций дисциплины «Знать» (см. п. 3). Допускаются значительные ошибки, проявляется недостаточность знаний, по ряду показателей,	Обучающийся демонстрирует частичное соответствие следующих знаний, указанных в индикаторах компетенций дисциплины «Знать» (см. п. 3). Но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при	Обучающийся демонстрирует полное соответствие следующих знаний, указанных в индикаторах компетенций дисциплины «Знать» (см. п. 3). Свободно оперирует приобретенными знаниями.

с учетом своеобразия стилистики официальных и неофициальных писем, а также социокультурных различий в формате корреспонденции ИУК-4.3. Выполняет перевод профессиональных текстов с иностранного языка на государственный язык РФ и с государственного языка РФ на иностранный		обучающийся испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями при их переносе на новые ситуации.	аналитических операциях.	

Оценка результатов тестирования

УК-4 **Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах)**				
Показатель	**Критерии оценивания**			
	2	**3**	**4**	**5**
ИУК-4.1. Учитывает особенности деловой коммуникации на государственном и иностранном языках в зависимости от особенностей вербальных и невербальных средств общения ИУК-4.2. Умеет вести обмен деловой информацией в устной и письменной формах на государственном и иностранном языках с учетом своеобразия стилистики официальных и неофициальных писем, а также социокультурных различий в формате корреспонденции ИУК-4.3. Выполняет перевод профессиональных текстов с иностранного языка на государственный	Обучающийся демонстрирует незнание теоретических основ предмета, не владеет терминами, делает ошибки, процент правильных ответов в тесте 50% и менее.	Обучающийся демонстрирует неглубокие теоретические знания, проявляет слабо сформированные навыки анализа явлений и процессов, показывает недостаточно свободное владение терминами, процент правильных ответов в тесте более 50%, но не более 70%.	Обучающийся демонстрирует прочные теоретические знания, владеет терминами, процент правильных ответов в тесте более 70%, но менее 90%.	Обучающийся демонстрирует системные теоретические знания, владеет терминами, процент правильных ответов в тесте 90% и более.

язык РФ и с государственного языка РФ на иностранный				

7.3 Оценочные средства

Текущий контроль осуществляется на аудиторных занятиях в виде оценки выполнения практического задания. Каждое практическое задание (кроме первого) представляет собой выступление обучающихся перед аудиторией с докладом и презентацией по заданной теме в очном формате (для заочной формы обучения допустимо выступление онлайн). Выступление и презентация оценивается зачтено/не зачтено. В качестве критериев оценки выступают: поведение оратора, его речь, соответствие презентации докладу и теме, соответствие выступления заданию, взаимодействие в команде, ответы на вопросы. Первое задание оценивается на соответствие принципам и правилам делового письма, выставляется также оценка зачтено/не зачтено.

7.3.2 Промежуточная аттестация

Промежуточная аттестация обучающихся в форме зачёта осуществляется *по результатам выполнения всех видов учебной работы*, предусмотренных учебным планом по данной дисциплине, при этом учитываются результаты текущего контроля успеваемости в течение семестра и результат компьютерного тестирования. Если какой-либо вид учебной работы не выполнен, обучающийся получает оценку «не зачтено».

Фонд тестовых заданий (примеры)

1. Во время выступления с групповой презентацией можно{
~стоять в один ряд
~смотреть в разные стороны
~подсказывать, забывшему свою речь
~%50%выступающему выходить вперед
~%50%поддерживать визуальное взаимодействие в команде}

2. Если во время вашего выступления кто-то в зале постоянно делает Вам замечания, следует:{
~сделать человеку замечание
~дать человеку высказаться
~вступить с человеком в диалог
~%50%попросить человека оставить вопросы и замечания на конец выступления

~%50%сказать человеку, что обсудите все вопросы в частном порядке}

3. Дополните предложение одним словом:
{=Отзеркаливание
=отзеркаливание} является средством, с помощью которого один человек сообщает другому или другим о своем согласии с его или их мнением, взглядами, и разделяет его или их чувства.

4. К вербальным средствам общения относятся:{
~%50%речь
~%50%письмо
~взгляд
~поза
~движение тела
~расстояние до собеседника
~интонация
~жесты
~мимика}.

Примерные вопросы для оценки качества освоения дисциплины «Основы деловой коммуникации»

1. Что такое коммуникация?
2. Назовите барьеры непонимания, препятствующие эффективной коммуникации.
3. Что такое вербальная и невербальная коммуникация, чем они отличаются?
4. Какие бывают невербальные формы коммуникации? Опишите их.
5. Что является причинами плохой коммуникации?
6. Что такое коммуникативная компетентность?
7. Каковы основные функции коммуникации?
8. Какие виды коммуникации вы знаете?
9. Перечислите основные формы деловых коммуникаций.
10. Каковы основные критерии нужно соблюдать при выборе своего стиля общения?
11. Какие виды стилей общения вы знаете? Охарактеризуйте положительные и отрицательные стороны каждого стиля.
12. Назовите основные средства общения.
13. Назовите основные уровни общения.
14. Что такое деловая беседа и ее основные функции?
15. Перечислите основные этапы проведения деловой беседы.
16. Каково значение начала беседы и ее влияние на конечный результат?

17. Что необходимо соблюдать при подготовке к фазе передачи информации?
18. Каковы основные виды замечаний используют в процессе деловой беседы?
19. Какие приемы чаще всего применяются для нейтрализации (опровержения) замечаний собеседника?
20. Какие основные психологические принципы проведения деловой беседы, вы знаете?
21. В чем заключается смысл подготовки деловой беседы?
22. Как можно проверить свою готовность к деловой беседе?
23. В чем заключается специфика завершения деловой беседы?
24. Сформулируйте основные принципы успешного ведения деловой беседы.
25. Как вы поступите, если на ваши доводы последовали возражения оппонента?
26. Что такое переговоры?
27. Какие существуют стратегии переговоров?
28. Назовите основные этапы переговорного процесса.
29. Какое время считается наиболее удачным для ведения переговоров?
30. Какие правила подготовки к проведению деловых переговоров необходимо соблюдать?
31. Решение каких вопросов включает в себя содержательная подготовка переговоров?
32. Что входит в процесс организационной подготовки переговоров?
33. Каковы основные методы ведения переговоров?
34. Назовите основные правила техники ведения переговоров.
35. Каковы особенности национальных стилей проведения переговоров?
36. Что мешает услышать и понять собеседника?
37. Каковы правила эффективного слушания?
38. Перечислите техники активного слушания.
39. Какие действия входят в поиск решения?
40. Как вызвать интерес при установлении контакта в переговорном процессе?
41. Перечислите основные этапы подготовки публичного выступления.
42. Каковы основные рекомендации по работе с текстом при подготовке к публичному выступлению?
43. Что необходимо оратору при подготовке своего выступления?
44. Как завоевать и удержать внимание аудитории?
45. Какие виды внимания вы знаете?
46. В чем проявляется естественная непринужденная манера изложения?
47. Что такое провокация в публичном выступлении?
48. Основные элементы схемы доказательств в публичном выступлении.
49. Основные правила культуры речи в публичном выступлении.
50. Какие типичные ошибки допускает оратор в своем выступлении?

51. Каково значение зрительного контакта в выступлении оратора?
52. Какие правила следует соблюдать, выбирая тему выступления?
53. Каковы основные психологические особенности публичного выступления?
54. В чем отличие делового письма от простого письма?
55. Какие документы относятся к деловой корреспонденции?
56. Структура делового письма.
57. Какие правила необходимо соблюдать при составлении делового письма?
58. Стандарт делового письма, сложившийся в мировой практике.
59. Перечислите основные реквизиты делового письма.
60. Виды деловых писем.
61. Какова логическая схема письма-ответа?
62. Какие виды служебных записок вы знаете?
63. Значение резюме.
64. Какова схема составления резюме?
65. Какие языковые формы (шаблоны) рекомендуются при написании делового письма?
66. Особенности написания письма-претензии.
67. Какие выражения применяются для мотивации того или иного действия при написании делового письма?
68. Какие сокращения слов можно использовать в деловой речи?
69. Значение визуального контакта в деловом общении.
70. Дайте определение понятия «психологическая элегантность».
71. Невербальный язык делового общения.
72. Особенности мимики при общении.