

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Алтайский государственный технический университет им. И.И. Ползунова»

СОГЛАСОВАНО

Директор ГИ В.Ю.
Инговатов

Рабочая программа дисциплины

Код и наименование дисциплины: **Б1.Б.21 «Деловые коммуникации»**

Код и наименование направления подготовки (специальности): **38.03.05 Бизнес-информатика**

Направленность (профиль, специализация): **Цифровая экономика**

Статус дисциплины: **обязательная часть (базовая)**

Форма обучения: **очная**

Статус	Должность	И.О. Фамилия
Разработал	доцент	Е.В. Антюфеева
Согласовал	Зав. кафедрой «ФиС»	В.Ю. Инговатов
	руководитель направленности (профиля) программы	А.С. Авдеев

г. Барнаул

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-5	способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	социальные, политические, этнические, конфессиональные и культурные особенности различных социальных групп; правила и принципы эффективного взаимодействия в коллективе; специфику коммуникации с учетом социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий; технологии командной работы в сфере профессиональной деятельности; азы управленческой культуры (основы формирования социальных отношений в обществе);	уважительно и бережно относиться к социальным, политическим и культурным традициям; осуществлять свою деятельность в различных сферах общественной жизни с учетом принятых в обществе социальных, этических, политических и правовых норм; анализировать и оценивать социальную информацию, планировать и осуществлять свою гражданскую и профессиональную деятельность с учетом результатов этого анализа; использование коллективного взаимодействия для решения профессиональных задач, в том числе в сфере информационных технологий	навыками толерантного поведения и конструктивных партнерских отношений в социально-трудовой сфере; навыками предупреждения и разрешения конфликтных ситуаций в коллективе в процессе профессиональной деятельности;

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплины (практики), предшествующие изучению дисциплины, результаты освоения которых необходимы для освоения данной дисциплины.	Психология
Дисциплины (практики), для	Менеджмент

которых результаты освоения данной дисциплины будут необходимы, как входные знания, умения и владения для их изучения.

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: 3 / 108

Форма промежуточной аттестации: Экзамен

Форма обучения	Виды занятий, их трудоемкость (час.)				Объем контактной работы обучающегося с преподавателем (час)
	Лекции	Лабораторные работы	Практические занятия	Самостоятельная работа	
очная	17	0	17	74	40

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

Форма обучения: очная

Семестр: 1

Лекционные занятия (17ч.)

1. Понятие деловой коммуникации {лекция с разбором конкретных ситуаций} (2ч.)[1,2] Специфика делового общения. Виды делового общения. Устная и письменная форма делового общения. Понятие «делопроизводство».

2. Переговоры как жанр деловой коммуникации {лекция с разбором конкретных ситуаций} (2ч.)[2,3] Специфика делового общения. Виды переговоров. Принципы и правила ведения переговоров. Тактики ведения переговоров. Технические приемы позитивного общения. Коммуникативные максимы П.Грайса.

3. Особенности межличностной коммуникации {лекция с разбором конкретных ситуаций} (2ч.)[2,7] Стереотипы речевого поведения. Социальная роль коммуникантов. Типология субъектов общения. Типология субъектов общения по Э. Берну.

4. Невербальная коммуникация {лекция с разбором конкретных ситуаций} (2ч.)[2,3,7] Особенности невербального общения. Значение невербальных средств при передаче информации. Кинесика, просодика, такесика общения.

Пространственно-временные параметры общения. Экспрессия лица и взгляд человека. Описание глазодвигательных реакций.

5. Речевые и языковые стереотипы делового общения {лекция с разбором конкретных ситуаций} (2ч.)[2,6] Речевая культура и речевой этикет. Виды речевых культур. Этикетные формулы. Особенности русского телефонного общения. Этикет телефонного разговора. Правила ведения телефонного разговора.

6. Публичные выступления в деловом общении {лекция с разбором конкретных ситуаций} (2ч.)[2,5] 1. Поведение оратора в аудитории: поза, жесты, внешний облик, манера, взгляд, голос и интонация. 2. Способы речевого воздействия на аудиторию: убеждение, внушение, принуждение.

7. Теория аргументации в современной риторике {лекция с разбором конкретных ситуаций} (2ч.)[2,5] Понятие аргументации. Цели и способы аргументации. Помехи восприятию аргументации.

8. Аргументация. Виды аргументов. Логические и психологические аргументы {лекция с разбором конкретных ситуаций} (3ч.)[2,3] Логические (рациональные) аргументы: факты, статистические данные, определения, ссылки на законы. Психологические аргументы: понятие «топос». Топика как практика поиска «общих мест» между говорящим и слушающим. Общие правила и приемы эффективной аргументации.

Практические занятия (17ч.)

1. Основные понятия деловых коммуникаций {дискуссия} (2ч.)[1,7,8] 1. Понятия «деловое общение», «делопроизводство», «документ». 2. Правила составления и оформления резюме. 3. Правила составления и оформления сопроводительного письма. 4. Документы для трудоустройства.

2. Правила проведения деловых заседаний, совещаний {дискуссия} (2ч.)[1,5,6] 1. Подготовка к заседанию, совещанию. 2. Проведение заседания, совещания. 3. Доклад и отчет на заседании, совещании. 4. Правила составления и оформления доклада, отчета, протокола.

3. Современное деловое письмо и его значение в деятельности организации {тренинг} (2ч.)[1,6] 1. Виды простых деловых писем. 2. Правила составления и оформления деловых писем. 3. Требования к языку деловых писем. 4. Этикет делового письма. 5. Языковые конструкции в разных видах деловых писем.

4. Деловое общение и соблюдение этикетных норм {эвристическая беседа} (2ч.)[1,4,6] 1. Понятия «этика», «этикет», «деловой этикет». 2. Особенности этики делового общения в западноевропейской культурной традиции. 3. Особенности этики делового общения Востока. 4. Общие этические принципы и характер делового общения. 5. Основные принципы современного этикета в деловом общении (принцип разумности, гуманности, эстетизма, обычая и традиции).

5. Имидж делового человека {дискуссия} (2ч.)[1,2,7] 1. Элементы профессионального имиджа мужчин. Требования к одежде. 2. Женская деловая одежда. 3. Роль прически, украшений, аксессуаров во внешнем облике деловых

людей. 4. Корпоративные и неформальные мероприятия: правила поведения, требования к одежде, внешнему виду.

6. Невербальная коммуникация в деловом общении {дискуссия} (2ч.)[1,4,5] 1. Значение основных видов жестов. 2. Пространственно-временные параметры общения. 3. Показатели лжи. 4. Национальная специфика жестов и выражений лица.

7. НЛП-технологии в деловом общении {деловая игра} (2ч.)[1,3,8] 1. Понятие НЛП, история возникновения. 2. Основные пресуппозиции НЛП. 3. Основные понятия НЛП (якорение, раппорт, визуализация). 4. Основные типы личностей, их поведенческая и вербальная характеристика.

8. Применение навыков аргументации в основных видах делового общения: дискуссия, деловая беседа, сообщение, презентация {деловая игра} (3ч.)[1,5,6] Законы логики и их применение в деловой коммуникации. Способы опровержения доводов оппонента. Типичные алогизмы деловой речи

Самостоятельная работа (74ч.)

1. Подготовка к практическим занятиям {с элементами электронного обучения и дистанционных образовательных технологий} (28ч.)[1,2,3,7,8] 1) прочитать литературу по теме занятия; 2) ответить на вопросы; 3) подготовить сообщения по теме занятия; 4) рассмотреть примеры оформления резюме и сопроводительного письма; 5) составить и оформить резюме и сопроводительное письмо;

2. Подготовка к контрольной работе {с элементами электронного обучения и дистанционных образовательных технологий} (10ч.)[1,2,3,7,8] Подготовка по предложенным вопросам

3. Подготовка к промежуточной аттестации (экзамен) {с элементами электронного обучения и дистанционных образовательных технологий} (36ч.)[1,2,3,7,8] Подготовка к промежуточной аттестации (экзамен)

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. Антюфеева ЕО.В. Методические указания по дисциплине «Деловые коммуникации» для студентов направления подготовки 38.03.05 «Бизнесинформатика». [Текст] / Е.В. Антюфеева; Алт. гос. техн. ун-т им. И.И. Ползунова. – Барнаул: Изд-во АлтГТУ, 2019. – 40 с. http://elib.altstu.ru/eum/download/ksot/Antufeeva_DelKom_mu.pdf

6. Перечень учебной литературы

6.1. Основная литература

2. Шарков, Ф.И. Коммуникология: основы теории коммуникации : учебник / Ф.И. Шарков. - 4-е изд. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2018. - 488 с. : ил. - (Учебные издания для бакалавров). - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-394-02089-6 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=496159> (18.04.2019).

3. Любичева, Е.В. Культура речи : учебное пособие / Е.В. Любичева, Л.И. Болдырева, О.С. Михедова ; Негосударственное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Институт специальной педагогики и психологии». - Санкт-Петербург : НОУ «Институт специальной педагогики и психологии», 2014. - 160 с. : табл., схем. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-8179-0170-2 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=438762> (18.04.2019).

6.2. Дополнительная литература

4. Тренинг публичных выступлений : учебник / Е.В. Камнева, Ж.В. Коробанова, М.В. Полевая и др. ; под ред. Е.В. Камневой, М.В. Полевой, Ж.В. Коробановой ; Финансовый университет при Правительстве РФ. - Москва : Прометей, 2017. - 205 с. : табл. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-907003-88-0 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=494878> (12.04.2019).

5. Вылегжанина, А.О. Деловые и научные презентации : учебное пособие / А.О. Вылегжанина. - Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2016. - 116 с. : ил., табл. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-4475-8698-0 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=446660> (12.04.2019).

6. Ивин, А.А. Риторика : учебник и практикум для академического бакалавриата / А.А. Ивин. - Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2017. - 419 с. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-4475-9220-2 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=474287> (18.04.2019).

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

7. Московский Государственный гуманитарный университет им. М.А.Шолохова <http://www.mgoru.ru>.

8. Русский гуманитарный Интернет-университет. Библиотека учебной и научной литературы <http://www.i-u.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.

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

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