

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«МУРМАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»

УТВЕРЖДАЮ

Директор Института арктических технологий

Федорова О.А.

(ФИО)

(подпись)

« 22 » июня 20 21 год

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Дисциплина: Б1.О.02.03 Основы деловой коммуникации

(код и наименование дисциплины)

Направление подготовки/специальность 09.03.03 Прикладная информатика

(код и наименование направления подготовки /специальности)

Направленность/специализация Цифровизация предприятий и организаций

(наименование направленности (профиля) образовательной программы)

Квалификация выпускника бакалавр

(указывается квалификация (степень) выпускника в соответствии с ФГОС ВО)


Кафедра-разработчик: социально-гуманитарных дисциплин

(наименование кафедры-разработчика рабочей программы)

Мурманск  
2021

### Лист согласования

1. Разработчик(и)

Часть 1	доцент должность	СГД кафедра	 подпись	М.В. Марьева И.О.Фамилия
Часть 2	должность	кафедра	подпись	И.О.Фамилия
Часть 3	должность	кафедра	подпись	И.О.Фамилия

2. Рассмотрена и одобрена на заседании кафедры-разработчика рабочей программы

социально-гуманитарных дисциплин	03.06.2021	
наименование кафедры	дата	
протокол № 4	 подпись	Волкова Т.П. Ф.И.О. заведующего кафедры-разработчика

3. Рабочая программа СОГЛАСОВАНА с выпускающей кафедрой по направлению подготовки (специальности) 09.03.03 Прикладная информатика.

И.о. заведующего выпускающей кафедрой цифровых технологий, математики и экономики  
наименование кафедры

<u>21.06.2021</u> дата	 подпись	Романовская Ю. В. Ф.И.О.
---------------------------	---	-----------------------------

### Лист изменений и дополнений, вносимых в РП

к рабочей программе по дисциплине (модулю) «Основы деловой коммуникации», входящей в состав ОПОП по направлению подготовки 09.03.03 Прикладная информатика, направленности (профилю) «Цифровизация предприятий и организаций», 2021 года начала подготовки.

**Таблица 1. Изменения и дополнения**

№ п/п	Дополнение или изменение, вносимое в рабочую программу в части	Содержание дополнения или изменения	Основание для внесения дополнения или изменения	Дата внесения дополнения или изменения
Изменений и дополнений нет				

### Аннотация рабочей программы дисциплины

Коды циклов дисциплин, модулей, практик	Название циклов, разделов, дисциплин, модулей, практик	Краткое содержание (Цель, задачи, содержание разделов дисциплины, реализуемые компетенции, формы промежуточного контроля)
1	2	3
Б1.О.02.03	Основы деловой коммуникации	<p><b>Цель дисциплины:</b> формирование компетенций в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки бакалавра и учебным планом для направления подготовки 09.03.03 Прикладная информатика, что предполагает повышение коммуникативной компетентности как неотъемлемого компонента профессиональной деятельности, а также формирование теоретических знаний и практических навыков по рационализации процессов профессиональной коммуникации.</p> <p><b>Задачи дисциплины:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– дать теоретические основы по определению роли и значения речевого общения в деловых взаимоотношениях;</li> <li>– сформировать профессиональные навыки по применению эффективных средств общения, а также по устранению потенциальных и реальных барьеров общения;</li> <li>– сформировать представления о специфике проведения публичных выступлений, деловых встреч, семинаров и презентаций.</li> </ul> <p><b>В результате изучения дисциплины обучающийся должен:</b></p> <p><b>Знать:</b> основные приемы и нормы социального взаимодействия; основные понятия и методы конфликтологии, технологии межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии; принципы построения устного и письменного высказывания на русском и иностранном языках; правила и закономерности деловой устной и письменной коммуникации</p> <p><b>Уметь:</b> устанавливать и поддерживать контакты,</p>

		<p>обеспечивающие успешную работу в коллективе; применять основные методы и нормы социального взаимодействия для реализации своей роли и взаимодействия внутри команды; применять на практике деловую коммуникацию в устной и письменной формах, методы и навыки делового общения на русском и иностранном языках.</p> <p><b>Владеть:</b> простейшими методами и приемами социального взаимодействия и работы в команде; навыками чтения и перевода текстов на иностранном языке в профессиональном общении; навыками деловых коммуникаций в устной и письменной форме на русском и иностранных языках; методикой составления суждения в межличностном деловом общении на русском и иностранном языках.</p> <p><b><u>Содержание разделов дисциплины:</u></b></p> <p>Речевая коммуникация: понятие, формы и типы.  Этические основы речевой коммуникации.  Невербальные аспекты делового общения.  Деловые беседы и деловые совещания в структуре современного делового взаимодействия.  Технология подготовки и проведения пресс-конференции.  Деловой телефонный разговор. Деловые переговоры: подготовка и проведение  Публичное выступление. Спор, дискуссия, полемика, диспут, дебаты, прения.  Письменная форма коммуникации: деловая переписка</p> <p><b>Реализуемые компетенции:</b>  УК-3, УК-4</p> <p><b>Формы промежуточной аттестации:</b>  2 семестр – зачет</p>
--	--	--

## Пояснительная записка

### 1. Рабочая программа составлена на основе ФГОС ВО по направлению подготовки 09.03.03 Прикладная информатика

(код и наименование направления подготовки)

утверждённого 19.09.2017 г. № 922, учебного плана в составе ОПОП  
(дата, номер приказа Минобрнауки РФ)

по направлению подготовки 09.03.03 Прикладная информатика,  
направленности (профилю) Цифровизация предприятий и организаций  
2021 года начала подготовки.

### 2. Цель и задачи учебной дисциплины

**Целью дисциплины** «Основы деловой коммуникации» является формирование компетенций в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки бакалавра и учебным планом для направления подготовки 09.03.03 Прикладная информатика, что предполагает повышение коммуникативной компетентности как неотъемлемого компонента профессиональной деятельности, а также формирование теоретических знаний и практических навыков по рационализации процессов профессиональной коммуникации.

#### Задачи:

- дать теоретические основы по определению роли и значения речевого общения в деловых взаимоотношениях;
- сформировать профессиональные навыки по применению эффективных средств общения, а также по устранению потенциальных и реальных барьеров общения;
- сформировать представления о специфике проведения публичных выступлений, деловых встреч, семинаров и презентаций.

### 3. Планируемые результаты обучения в рамках данной дисциплины

Процесс изучения дисциплины «Основы деловой коммуникации» направлен на формирование элементов следующих компетенций в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 09.03.03 Прикладная информатика:

#### Таблица 2 – Результаты обучения

№ п/п	Код и содержание компетенции	Степень реализации компетенции	Индикаторы сформированности компетенций
1.	УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	Компетенция реализуется полностью	УК-3.1. Знать: основные приемы и нормы социального взаимодействия; основные понятия и методы конфликтологии, технологии межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии УК-3.2. Уметь: устанавливать и поддерживать контакты, обеспечивающие успешную работу в коллективе; применять основные методы и нормы социального взаимодействия для реализации своей роли и взаимодействия внутри команды УК-3.3. Владеть: простейшими методами и приемами социального взаимодействия и работы в команде

2.	УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	Компетенция реализуется полностью в части «Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации»	УК-4.1. Знать: принципы построения устного и письменного высказывания на русском и иностранном языках; правила и закономерности деловой устной и письменной коммуникации УК-4.2. Уметь: применять на практике деловую коммуникацию в устной и письменной формах, методы и навыки делового общения на русском и иностранном языках. УК-4.3. Владеть: навыками чтения и перевода текстов на иностранном языке в профессиональном общении; навыками деловых коммуникаций в устной и письменной форме на русском и иностранных языках; методикой составления суждения в межличностном деловом общении на русском и иностранном языках
----	---	---	---

#### 4. Структура и содержание учебной дисциплины (модуля)

Таблица 3 - Распределение учебного времени дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет **2 зачетных единицы, 72 часов**

Вид учебной нагрузки	Распределение трудоемкости дисциплины по формам обучения			
	Очная			Всего часов
	Семестр			
	2			
Аудиторные часы				
Лекции	8			<b>8</b>
Практические работы	10			<b>10</b>
Лабораторные работы	–			–
Часы на самостоятельную и контактную работу				
Прочая самостоятельная и контактная работа	54			<b>54</b>
Подготовка к промежуточной аттестации	–			–
Всего часов по дисциплине	72			<b>72</b>

#### Формы промежуточной аттестации и текущего контроля

Экзамен	–			–
Зачет/зачет с оценкой	+/-			+/-
Курсовая работа (проект)	–			–
Количество расчетно-графических работ	–			–
Количество контрольных работ	–			–
Количество рефератов	–			–

**Таблица 4 - Содержание разделов дисциплины (модуля), виды работы**

Содержание разделов (модулей), тем дисциплины	Количество часов, выделяемых на виды учебной подготовки по формам обучения								
	Очная Л / ПР / СР			Очно-заочная Л / ПР / СР			Заочная Л / ПР / СР		
<b>1. Речевая коммуникация: понятие, формы и типы.</b> Понятие «общение». Роль общения в жизнедеятельности человека. Значение и особенности делового общения. Направленность личности в общении, диагностика направленности личности в общении. Виды и функции общения. Общение как взаимодействие между руководителем и подчинённым. Общение устное и письменное, диалогическое и монологическое. Общение непосредственное и опосредованное, прямое и косвенное, межличностное, массовое общение.	1	–	6						
<b>2. Этические основы речевой коммуникации.</b> Речевая этика. Соблюдение принципа языковой толерантности. Этические ошибки в речевой коммуникации. Речевой этикет: его функции, основные этикетные ситуации и правила поведения в них. Служебный и деловой этикет. Коммуникативные барьеры общения. Физиологические и психологические барьеры: отрицательные эмоции, восприятие, речь, установки, взаимопонимание, первое впечатление. Причины неэффективного слушания. Правила и условия эффективного слушания. Этикет слушания.	1	–	8						
<b>3. Невербальные аспекты делового общения.</b> Речь как средство передачи информации на вербальном уровне. Речевая норма и культура речи. Совершенствование навыков устной речи. Условия использования языка мимики и жестов. Физиогномика, кинесика, просодика, такесика, проксемика как средства невербального общения. Психологические и паралингвистические особенности невербального общения. Лицо как источник информации о собеседнике. Информативные позы тела. Явные, полускрытые и скрытые жесты-барьеры при помощи рук.	1	–	8						
<b>4. Деловые беседы и деловые совещания в структуре современного делового взаимодействия.</b> Этапы деловой беседы: начало; передача информации и аргументирование; выслушивание доводов собеседника и реакция на них; совместный поиск и принятие решений. Вопросы собеседников, их виды, сущность. Приёмы влияния на собеседника. Аргументация и доказательства, техника аргументации. Сценарий и специфика делового совещания.	1	1	8						



<b>5. Технология подготовки и проведения пресс-конференции. Деловой телефонный разговор. Деловые переговоры: подготовка и проведение.</b> Национальные стили ведения переговоров. Деловые аспекты переговорного процесса. Виды переговоров: по определённому поводу, при определённых обстоятельствах, с определённой целью, по определённым важным вопросам. Методы ведения переговоров. Этика слушания. Тактические приёмы, применяемые на переговорах. Этапы: подготовка, ведение, завершение. Анализ итогов. Национальные стили стран Европы, Азии, Америки: культура, традиции, ритуалы и этические нормы.	–	1	8						
<b>6. Публичное выступление. Спор, дискуссия, полемика, диспут, дебаты, прения.</b> Цели, виды, средства, основные требования, предъявляемые к публичной речи. Стержневая идея. Структура выступления. Учёт особенностей аудитории. Объём выступления. Подготовка к выступлению. Риторические приёмы в публичном выступлении. Наглядность как средство доказательства. Особенности публичного выступления в профессиональной деятельности. Понятия и отличительные черты. Основные концептуальные и композиционные характеристики спора как разновидности делового общения. Основные черты дискуссии как вида коммуникации. Poleмика как вид аргументации в коммуникации. Диспут, дебаты, прения как формы научного спора. Индивидуальные особенности участников спора. Приёмы убеждения в этих видах делового общения. Этика спора.	2	4	8						
<b>7. Письменная форма коммуникации: деловая переписка.</b> Типы деловых писем. Технология продуцирования письменной речи. Требования к содержанию и оформлению деловых писем. Электронная переписка. Роль деловой корреспонденции в профессиональной деятельности. Этика переписки.	2	4	8						
<b>Итого</b>	<b>8</b>	<b>10</b>	<b>54</b>						

**Таблица 5 - Соответствие компетенций, формируемых при изучении дисциплины (модуля), и видов занятий с учетом форм текущего контроля**

Перечень компетенций	Виды занятий и оценочные средства								Формы текущего контроля
	Л	ЛР	ПР	КР/КП	р	к/р	э	СР	
УК-3	+		+					+	Выступление на практическом занятии, зачёт
УК-4	+		+					+	Выступление на практическом занятии, зачёт

Примечание: Л – лекции, ЛР – лабораторные работы, ПР – практические работы, КР/КП – курсовая работа (проект), р – реферат, к/р – контрольная работа, э - эссе, СР – самостоятельная работа

**Таблица 6 - Перечень лабораторных работ**

№ п/п	Темы лабораторных работ	Количество часов
	Не предусмотрены	

**Таблица 7 - Перечень практических работ**

№ п/п	Темы практических работ	Количество часов
1.	Деловые беседы и деловые совещания в структуре современного делового взаимодействия.	1
2.	Технология подготовки и проведения пресс-конференции. Деловой телефонный разговор.	1
3.	Публичное выступление.	2
4.	Спор, дискуссия, полемика, диспут, дебаты, прения.	2
5.	Письменная форма коммуникации: деловая переписка.	4
	<b>Итого:</b>	<b>10</b>

**5. Перечень примерных тем курсовой работы (проекта)**

Не предусмотрены

**6. Перечень учебно-методического обеспечения дисциплины (модулю)**

1. Методические указания для практических занятий.
2. Методические указания для самостоятельной работы.

**7. Фонд оценочных средств**

Фонд оценочных средств является компонентом ОП, разрабатывается в форме отдельного документа и включает в себя критерии оценивания сформированности компетенций на различных этапах их формирования и процедуры оценивания.

**8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы****Основная литература**

1. Деловое общение : учеб. пособие для вузов / авт.-сост. И. Н. Кузнецов. - 5-е изд. - Москва : Дашков и К, 2013. - 527, [1] с. - Библиогр.: с. 467-475. (1)
2. Фатеева, И.М. Культура речи и деловое общение: учебное пособие / И.М. Фатеева; Московская международная высшая школа бизнеса «МИРБИС» (Институт). - М.: МИРБИС: Директ-Медиа, 2016. - 269 с.: ил. - Библиогр.: с. 4-5. - ISBN 978-5-4475-8307-1; То же [Электронный ресурс]. - URL: //biblioclub.ru/index.php?page=book&id=441404 (28.11.2016).

**Дополнительная литература**

1. Ридецкая, О.Г. Психология общения: хрестоматия / О.Г. Ридецкая. - М.: Директ-Медиа, 2012. - 681 с. - ISBN 978-5-4458-0348-5; То же [Электронный ресурс]. - URL: //biblioclub.ru/index.php?page=book&id=117869 (28.06.2021).
2. Яковлева, Н.Ф. Деловое общение. [Электронный ресурс] — Электрон. дан. — М.: ФЛИНТА, 2014. — 269 с. — Режим доступа: <http://e.lanbook.com/book/48344> — Загл. с экрана.
3. Храмченко, В.Е. Деловое общение с зарубежными партнёрами. [Электронный ресурс] — Электрон. дан. — Кемерово: КемГУ, 2013. — 110 с. — Режим доступа: <http://e.lanbook.com/book/44406> — Загл. с экрана.
4. Зверева, Н. Правила делового общения: 33 "нельзя" и 33 "можно". [Электронный ресурс] — Электрон. дан. — М.: Альпина Паблишер, 2015. — 138 с. — Режим доступа: <http://e.lanbook.com/book/60372> — Загл. с экрана.
5. Руднев, В.Н. Риторика. Деловое общение (для бакалавров). [Электронный ресурс] — Электрон. дан. — М.: КноРус, 2014. — 352 с. — Режим доступа:

<http://e.lanbook.com/book/53655> — Загл. с экрана.

### **9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»**

1. Электронный каталог библиотеки МГТУ с возможностью ознакомиться с печатным вариантом издания в читальных залах библиотеки – <http://ito.edu.ru/>
2. ЭБС «Университетская библиотека онлайн» (Договор № 19/99 от 20.10.2020 г. на оказание услуг по предоставлению доступа к базовой коллекции электронно-библиотечной системы «Университетская библиотека онлайн». Исполнитель ООО «Современные цифровые технологии») – <http://biblioclub.ru/>
3. ЭБС «IPRbooks» (Лицензионный договор № 7866/21К от 28.04.2021 г. на оказание услуг по предоставлению доступа к электронно-библиотечной системе «IPRbooks». Исполнитель ООО Компания «Ай Пи Ар Медиа») – <http://iprbookshop.ru/>
4. ЭБС «Консультант студента. Электронная библиотека технического вуза» (Договор № 19/48 от 17.04.2020 г. на оказание услуг по предоставлению доступа к базе данных «Электронная библиотека технического ВУЗа» («ЭБС Консультант студента»). Исполнитель ООО «Политехресурс») – <http://www.studentlibrary.ru/>

### **10. Перечень программного обеспечения, профессиональных баз данных, информационных справочных систем, реквизиты подтверждающего документа**

1. Операционная система MicrosoftWindowsVistaBusinessRussianAcademicOPEN, лицензия № 44335756 от 29.07.2008 (договор №32/379 от 14.07.08г.)
- 2.Офисный пакет MicrosoftOffice 2007 RussianAcademicOPEN, лицензия № 45676388 от 08.07.2009 (договор 32/224 от 14.0.2009г.)
3. Офисный пакет MicrosoftOffice 2010 RussianAcademicOPEN, лицензия № 47233444 от 30.07.2010 (договор 32/285 от 27 июля 2010г.)
4. Система оптического распознавания текста АBBYYFineReaderCorporate 9.0 (сетевая версия), 2009 год (договор ЛЦ-080000510 от 28 апреля 2009г.)
5. «SLOVARI.RU. ПОИСК ПО СЛОВАРЯМ» (открытый доступ) – <http://www.slovari.ru/>
6. «СЛОВАРИ И ЭНЦИКЛОПЕДИИ НА АКАДЕМИКЕ» (открытый доступ) – <http://dic.academic.ru/>

### **11. Материально-техническое обеспечение дисциплины**

**Таблица 8 - Материально-техническое обеспечение**

<b>№ п/п</b>	<b>Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы</b>	<b>Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы</b>
1.	<b>417В</b> Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа	Укомплектовано специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления информации большой аудитории, мультимедийным оборудованием: Проектор Acer P 5271 (стационарный); Трансляционный усилитель РАМ-60; Акустическая система CS-710; Радиомикрофон dB Technologies 860 R (M); Динамический микрофон MD-110
2.	<b>1П</b> Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, проведения групповых консультаций, индивидуальных консультаций, текущего контроля, промежуточной аттестации	Укомплектовано специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления информации большой аудитории, переносным мультимедийным оборудованием: 1.проектор TOSHIBA XC2200, LCD,2 000 FNSL Lm, XGA, 1 шт. 2.переносной ноутбук AQUARIUS Cmp

		<p>NE505, 1 шт.  3. учебные столы –17 шт.  4. учебные стулья –31 шт.  Общая площадь – 36,36 кв.м.  1. Операционная система Microsoft Windows XP Professional, лицензия № 44335756 от 29.07.2008  2. Офисный пакет Microsoft Office 2007 Russian Academic OPEN, лицензия № 45676388 от 08.07.2009</p>
3.	<p><b>ЗП</b> Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, проведения групповых консультаций, индивидуальных консультаций, текущего контроля, промежуточной аттестации</p>	<p>Укомплектовано специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления информации большой аудитории, переносным мультимедийным оборудованием:  1.проектор TOSHIBA XC2200, LCD,2 000 FNSL Lm, XGA, 1 шт.  2.переносной ноутбук AQUARIUS Cmp NE505, 1 шт.  3. учебные столы –17 шт.  4. учебные стулья –37 шт.  Общая площадь – 36,91 кв.м.  1. Операционная система Microsoft Windows XP Professional, лицензия № 44335756 от 29.07.2008  2. Офисный пакет Microsoft Office 2007 Russian Academic OPEN, лицензия № 45676388 от 08.07.2009</p>
4.	<p><b>227В</b> Специальное помещение для самостоятельной работы   г. Мурманск, пр-т Кирова, д.2 (корпус «В»)</p>	<p>Укомплектовано специализированной мебелью и техническими средствами обучения:  - персональные компьютеры с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета – 6 шт.;  - копировальный аппарат XEROX CopyCentre C118 – 1 шт.;  - принтер HP LJ Pro P1566 – 2 шт.;  - сканер EPSON Perfection V10 – 1 шт.</p> <p>Посадочных мест – 6  Операционная система Microsoft Windows Vista Business Russian Academic OPEN, лицензия № 44335756 от 29.07.2008 (договор №32/379 от 14.07.2008)  2. Офисный пакет Microsoft Office 2007 Russian Academic OPEN, лицензия №45676388 от 08.07.2009 г. (договор 32/224 от 14.07.2009)  3. Электронные словари ABBYY Lingvo x3 Английская версия, Европейская версия, (сетевые версии), 2009 г. (договор ЛЦ-080000623 от 04.12. 2009 г)  4. Система оптического распознавания текста ABBYY FineReader Corporate 9.0 (сетевая версия), 2009г. (договор ЛЦ-080000510 от 28.04. 2009)</p>

**Таблица 9 - Технологическая карта текущего контроля и промежуточной аттестации (промежуточная аттестация – «зачет»)**

№	Контрольные точки	Зачетное количество баллов		График прохождения
		min	max	
<b>Текущий контроль</b>				
1.	Посещение лекций	20	30	По расписанию
	Свыше 75 % - 30, от 75 до 50 % - 20, менее 50 % - 0 баллов			
2.	Практические занятия	40	50	По расписанию
	Активная работа на 1 занятии – 10 баллов			
	<b>ИТОГО</b>	<b>60</b>	<b>80</b>	60 баллов и более - допуск к зачёту
<b>Промежуточная аттестация «зачет»</b>				
	<b>Зачет</b>	10	20	Сессия
	<b>ИТОГОВЫЕ БАЛЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ</b>	<b>70</b>	<b>100</b>	