

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.

Ф.И.О.



2021 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Дисциплина	Б1.О.02.03 Основы деловой коммуникации <small>код и наименование дисциплины</small>
Направление подготовки	09.03.01 Информатика и вычислительная техника <small>код и наименование направления подготовки / специальности</small>
Направленность (профиль)	Программное обеспечение вычислительной техники и автоматизированных систем <small>наименование направленности (профиля) образовательной программы</small>
Квалификация выпускника	бакалавр <small>указывается квалификация (степень) выпускника в соответствии с ФГОС ВО</small>
Кафедра-разработчик	социально-гуманитарных дисциплин <small>наименование кафедры-разработчика рабочей программы</small>

Мурманск  
2021

Лист согласования

1 Разработчик(и)

Часть 1	ДОЦЕНТ должность	СГД кафедра	<i>М.В.</i> подпись	М.В. Марьева Ф.И.О.
Часть 2	должность	кафедра	подпись	Ф.И.О.
Часть 3	должность	кафедра	подпись	Ф.И.О.

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

наименование кафедры \_\_\_\_\_ 03.06.2021 г.  
дата  
протокол № 4 *М.П.* Т. П. Волкова  
подпись Ф.И.О. заведующего кафедрой – разработчиком

3. Рабочая программа СОГЛАСОВАНА с выпускающей кафедрой по направлению подготовки 090301 Информатика и вычислительная техника

И. о. зав. выпускающей кафедры ЦТМиЭ \_\_\_\_\_  
наименование кафедры

03.06.2021 *Ю.В.* Романовская Ю.В.  
дата подпись Ф.И.О.

### Аннотация рабочей программы дисциплины

Коды циклов дисциплин, модулей, практик	Наименование циклов, разделов, дисциплин, модулей, практик	Краткое содержание (Цель, задачи, содержание разделов дисциплины, реализуемые компетенции, формы промежуточной аттестации)
1	2	3
Б1.О.02.03	Основы деловой коммуникации	<p>Цель дисциплины – повышение коммуникативной компетентности как неотъемлемого компонента профессиональной деятельности, а также формирование теоретических знаний и практических навыков по рационализации процессов профессиональной коммуникации.</p> <p>Задачи дисциплины:</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><u>В результате изучения дисциплины бакалавр должен:</u></p> <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- методы и способы подготовки и проведения деловых бесед, совещаний, переговоров.</li> <li>- особенности процесса общения, его структуру, закономерности и средства, а также их эффективное использование;</li> <li>- особенности делового общения и требования, предъявляемые к нему в различных ситуациях;</li> <li>- явления, способствующие снижению эффективности делового общения;</li> <li>- специфику взаимодействия с партнёрами, клиентами и аудиторией на основе современных технических средств общения.</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- использовать полученные знания в профессиональной речевой коммуникации;</li> <li>- обоснованно строить систему делового общения в конкретных ситуациях;</li> <li>- противостоять деструктивным явлениям (включая целенаправленное негативное воздействие) в процессе профессиональной коммуникации;</li> <li>- анализировать конкретные ситуации общения и поведение партнёров, оценивать перспективы взаимодействия.</li> </ul>

		<p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- логического построения профессиональной речи;</li> <li>- аргументации своей позиции в деловом общении;</li> <li>- анализа причин успеха или неудачи в профессиональном общении.</li> </ul> <p><u>Содержание разделов дисциплины:</u></p> <p>Речевая коммуникация: понятие, формы и типы.  Коммуникация и общение.  Этические основы речевой коммуникации.  Невербальные аспекты делового общения.  Деловые беседы и деловые совещания в структуре современного делового взаимодействия.  Технология подготовки и проведения пресс-конференции. Деловые переговоры: подготовка и проведение. Национальные стили ведения переговоров.  Деловой телефонный разговор.  Письменная форма коммуникации: деловая переписка.  Публичное выступление.  Спор, дискуссия, полемика, диспут, дебаты, прения.</p> <p><b>Реализуемые компетенции:</b>  УК-3, УК-4</p> <p><b>Формы промежуточной аттестации:</b>  Очная форма обучения: семестр 2 – зачёт.</p>
--	--	--

## Пояснительная записка

1. Рабочая программа составлена на основе ФГОС ВО по направлению подготовки/ специальности 09.03.01 Информатика и вычислительная техника, направленность (профиль) Программное обеспечение вычислительной техники и автоматизированных систем, утвержденного приказом Минобрнауки РФ от 19.09.2017 г. № 929, учебного плана в составе ОПОП по направлению подготовки/ специальности 09.03.01 Информатика и вычислительная техника, направленность (профиль) Программное обеспечение вычислительной техники и автоматизированных систем, 2021 года начала подготовки.

### 2. Цели и задачи учебной дисциплины (модуля)

Целью дисциплины «Основы деловой коммуникации» является подготовка обучающегося в соответствии с характеристикой профессиональной деятельности бакалавра по направлению подготовки 09.03.01 Информатика и вычислительная техника, направленность (профиль) Программное обеспечение вычислительной техники и автоматизированных систем, что предполагает повышение коммуникативной компетентности как неотъемлемого компонента профессиональной деятельности, а также формирование теоретических знаний и практических навыков по рационализации процессов профессиональной коммуникации.

Задачи дисциплины:

- 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 направлен на формирование элементов следующих компетенций в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки/ специальности 09.03.01 Информатика и вычислительная техника, направленности (профилю) Программное обеспечение вычислительной техники и автоматизированных систем:

Таблица 2. - Результаты обучения

№ п/п	Код и содержание компетенции	Степень реализации компетенции	Этапы формирования 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 мето-

			дами 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 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 зачетные единицы, 72 часа.**

Вид учебной нагрузки	Распределение трудоемкости дисциплины по формам обучения									
	Очная			Очно-заочная				Заочная		
	Семестр		Всего часов	Семестр		Всего часов	Курс/Семестр		Всего часов	
2										
Лекции	8		<b>8</b>							
Практические занятия	10		<b>10</b>							
Лабораторные работы	-		-							
Самостоятельная работа студента	54		<b>54</b>							
Контроль	-		-							
Всего часов по дисциплине	72		<b>72</b>							

Экзамен	-		-							
Зачет/зачет с оценкой	+/-		<b>1/-</b>							
Курсовая работа (проект)	-		-							



<p>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.</p>												
<p><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.</p>	1	-	-	8								
<p><b>4. Деловые беседы и деловые совещания в структуре современного делового взаимодействия.</b> Этапы деловой беседы: начало; передача информации и аргументирование; выслушивание</p>	1	-	1	8								



<p>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.</p>												
<p><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.</p>	-	-	1	8								
<p><b>6. Публичное выступление. Спор, дискуссия, полемика, диспут, дебаты, прения.</b> Цели, виды, средства, основные требования, предъявляемые к</p>	2	-	4	8								

<p>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. Полемика 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.</p>												
<p><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.</p>	2	-	4	8								
<p><b>Итого:</b></p>	8	-	10	54								

**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	СР	к/р	РГР	...	
УК-3	+	-	+	-	+	-	-	-	зачёт
УК-4	+	-	+	-	+	-	-	-	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, РГР – расчетно-графическая работа

**Таблица 6. - Перечень лабораторных работ**

№ п/п	Темы лабораторных работ	Количество часов		
		Очная	Очно-заочная	Заочная
1	2	3	4	5
	Не предусмотрены			

**Таблица 7. - Перечень практических работ**

№ п/п	Темы практических работ	Количество часов		
		Очная	Очно-заочная	Заочная
1	2	3	4	5
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		
5-6	Письменная форма коммуникации: деловая переписка.	4		
		10		

**5. Перечень примерных тем курсовой работы /проекта**

Не предусмотрено

**6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю):**

- ✓ Методические указания к практическим занятиям;
- ✓ Методические указания для самостоятельной работы студентов.

**7. Фонд оценочных средств является компонентом ОП, разрабатывается в форме отдельного документа и включает в себя:**

- перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы;
- описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания;
- типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, уме-

- ний, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций;
- методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций;
  - критерии оценивания сформированности компетенций на различных этапах их формирования, шкалы и процедуры оценивания.

## **8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)**

### **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](http://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](http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=117869) (28.11.2016).
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», необходимых для освоения дисциплины (модуля):**

1. Электронный каталог библиотеки МГТУ с возможностью ознакомиться с печатным вариантом издания в читальных залах библиотеки – <http://ito.edu.ru/>
2. ЭБС «Издательство Лань (Договор № 19/74 от 29.07.2020 г. на оказание услуг по предоставлению доступа к электронным экземплярам произведений научного, учебного характера базы данных ЭБС «Лань». Исполнитель ООО «ЭБС Лань») – <https://e.lanbook.com/>
3. 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/>
4. 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/>
5. 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 студен-

та»). Исполнитель ООО «Политехресурс») – <http://www.studentlibrary.ru/>

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

1. Операционная система MicrosoftWindowsVistaBusinessRussianAcademicOPEN, лицензия № 44335756 от 29.07.2008
- 2.Офисный пакет MicrosoftOffice 2007 RussianAcademicOPEN, лицензия № 45676388 от 08.07.2009
3. Офисный пакет MicrosoftOffice 2010 RussianAcademicOPEN, лицензия № 47233444 от 30.07.2010
4. Система оптического распознавания текста ABBYYFineReaderCorporate 9.0 (сетевая версия)
5. Антивирусная программа (договор №7689 от 23.07.2018 на программу Антивирус Dr.WebDesktopSecuritySuite)

#### Профессиональные базы данных

БД «EBSCO» <http://search.ebscohost.com/>

#### Информационные справочные системы

ИСС «Консультант плюс» <http://www.consultant.ru/>

«SLOVARI.RU. ПОИСК ПО СЛОВАРЯМ» (открытый доступ) – <http://www.slovari.ru/>

«СЛОВАРИ И ЭНЦИКЛОПЕДИИ НА АКАДЕМИКЕ» (открытый доступ) – <http://dic.academic.ru/>

#### **11. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)**

**Таблица 8 - Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)**

№ п/п	Наименование оборудованных учебных кабинетов, лабораторий	Перечень оборудования и технических средств обучения
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 NE505, 1 шт. 3. учебные столы –17 шт.

		<p>4. учебные стулья –31 шт. Общая площадь – 36,36 кв.м.</p> <p>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>3П</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:</p> <p>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.</p> <p>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>
1	<p><b>227В</b> Специальное помещение для самостоятельной работы</p> <p>г. Мурманск, пр-т Кирова, д.2 (Корпус «В»)</p>	<p>Укомплектовано специализированной мебелью и техническими средствами обучения:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- персональные компьютеры с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета – 6 шт.;</li> <li>- копировальный аппарат XEROX CopyCentre C118 – 1 шт.;</li> <li>- принтер HP LJ Pro P1566 – 2 шт.;</li> <li>- сканер EPSON Perfection V10 – 1 шт.</li> </ul> <p>Посадочных мест – 6</p> <p>Операционная система Microsoft Windows Vista Business Russian Academic OPEN, лицензия № 44335756 от 29.07.2008 (договор №32/379 от 14.07.2008)</p> <p>2. Офисный пакет Microsoft Office 2007 Russian Academic OPEN, лицензия №45676388 от 08.07.2009 г. (договор 32/224 от 14.07.2009 )</p> <p>3. Электронные словари АBBYU Lingvo x3 Английская версия, Европейская версия, (сетевые версии), 2009 г. (договор ЛЦ-080000623 от 04.12.2009 г)</p> <p>4. Система оптического распознавания текста АBBYU FineReader Corporate 9.0 (сетевая версия), 2009г. (договор ЛЦ-080000510 от 28.04.2009 )</p>

**Таблица 9 - Технологическая карта дисциплины (аттестация - зачёт)**

№ п/п	Контрольные точки	Зачетное количество баллов		График прохождения (недели сдачи)
		min	max	
	Посещение занятий	20	30	В соответствии с расписанием Свыше 75 % - 30, от 75 до 50 % - 20, менее 50 % - 0 баллов
	Работа на практических занятиях (5 занятий)	40	50	Активная работа на 1 занятии – 10 баллов
	Итого:	60	80	60 баллов и более - допуск к зачёту.
Аттестация				
	Зачёт	10	20	Экзаменационная сессия
	<b>Итоговые баллы по дисциплине</b>	<b>70</b>	<b>100</b>	<i>91-100 – отлично (5) 81-90 – хорошо (4) 61-80 - удовлетворительно (3) 0-60 - неудовлетворительно (2)</i>