

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Сочинский государственный университет»

СОГЛАСОВАНО

Декан факультета

Волков А.Н.

« 31 » 08 2021 г.

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по УРиКОД

В.П. Ермакова

« 31 » 08 2021 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Деловые коммуникации в профессиональной деятельности

Шифр и направление подготовки 09.03.03 Прикладная информатика

Квалификация (степень) выпускника бакалавр

Профиль подготовки бакалавра Прикладная информатика в экономике

Форма обучения Очная

Выпускающая кафедра кафедра информационных технологий

Кафедра-разработчик
рабочей программы

кафедра общей психологии и социальных
коммуникаций

Год набора - 2021

Семестр	Трудоем- кость (час./зет.)	Лекцион. занятий, (час.)	Практич. занятий, (час.)	Лабора- т. занятия, (час.)	СРС, (час.)	КР/КП	Форма промежуточного контроля (экз./зачет)
5	108/3	18	36	0	27	-	Экзамен(27)
ИТОГО	108/3	18	36	0	27		Экзамен(27)

Сочи 2021 г.

Лист согласования рабочей программы дисциплины Деловые коммуникации в профессиональной деятельности

Рабочую программу составили:

С.С. Новикова Новикова С.С.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА РАССМОТРЕНА И ОДОБРЕНА

Заведующий кафедрой

И.Б. Шуванов
подпись

Шуванов И.Б.

Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины соответствует
библиотечному фонду СГУ:

Директор НОБ

Е.С. Мысина
подпись

Мысина Е.С.

Структура рабочей программы соответствует предъявляемым требованиям

Отдел качества образования и
методического обеспечения

В.С. Мысина
подпись

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ РПД

Рабочая программа переутверждена на 2022/-2023 учебный год, протокол № 1 заседания кафедры от «29» августа 2022г.
В РПД внесены дополнения и(или) изменения.

На основании распоряжения ректора № 243-р, от 06.07.22 г. в рабочую программу практики внесены изменения – Профессиональные компетенции, установленные вузом (ПКУВ) на основе профессиональных стандартов, соответствующих профессиональной деятельности выпускников считать Профессиональными компетенциями, определенными организацией самостоятельно на основе профессиональных стандартов, соответствующих профессиональной деятельности выпускников (ПК).

ПКУВ 1 – считать, как ПК -1;
ПКУВ 5 – считать, как ПК - 5;
ПКУВ 7 – считать, как ПК – 7.

Внесены изменения в пункт 4.2.1, актуализирована литература

Заведующий кафедрой

 / И.Б. Шуванов

Рабочая программа переутверждена на 2023/-2024 учебный год, протокол № 8 заседания кафедры от «14» марта 2023г.
В ФОС внесены дополнения и(или) изменения.

Без изменений

Заведующий кафедрой

 / И.Б. Шуванов

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ РПД

Рабочая программа переутверждена на 2024/-2025 учебный год, протокол № 7 заседания кафедры от 04.03.2024 г.

В программу внесены дополнения и(или) изменения.

Без изменений

Заведующий кафедрой



И.А. Мушкина

1 ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины Деловые коммуникации в профессиональной деятельности является овладение коммуникативными умениями в различных видах профессиональной деятельности

Задачи дисциплины: – изучение основ деловых отношений;
– освоение этики предотвращения конфликтных ситуаций;
– знакомство с деловым этикетом и атрибутами делового общения;
– формирование личностно-нравственного облика специалиста

2 МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП НАПРАВЛЕНИЯ (СПЕЦИАЛЬНОСТИ)

Дисциплина Деловые коммуникации в профессиональной деятельности относится к дисциплинам части учебного плана, формируемой участниками образовательных отношений

Таблица 1 - Дисциплины, участвующие в формировании компетенции

Код и наименование компетенции	Дисциплины, участвующие в формировании компетенции
Универсальные компетенции	
УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	Иностранный язык Проектный практикум Научно-исследовательская работа Речевая коммуникация и деловое общение Технологическая (проектно-технологическая) практика Менеджмент Ознакомительная практика Преддипломная практика
Профессиональные компетенции установленные вузом (ПКУВ)	
ПКУВ-7 Способен осуществлять презентацию информационной системы и начальное обучение пользователей	Преддипломная практика
ПКУВ-1 Способен проводить обследование организаций, выявлять информационные потребности пользователей, формировать требования к информационной системе	Бухгалтерский учет Реинжиниринг и управление бизнес-процессами Экономика информационных систем Преддипломная практика Проектный практикум
ПКУВ-5 Способен моделировать прикладные (бизнес) процессы и предметную область.	Математическое и имитационное моделирование Введение в машинное обучение Реинжиниринг и управление бизнес-процессами Преддипломная практика

3 ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

УК – универсальные компетенции;

ОПК – общепрофессиональные компетенции;

ПКУВ – профессиональные компетенции установленные вузом.

Таблица 2 - Компетенции и индикаторы их достижения

Компетенции и индикаторы их достижения		В результате изучения дисциплины обучающиеся должны:
Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	

Компетенции и индикаторы их достижения		В результате изучения дисциплины обучающиеся должны:
Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	
УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.1 Демонстрирует знание принципов построения устного и письменного высказывания на государственном и иностранном языках; требования к деловой устной и письменной коммуникации на государственном и иностранном языках; основные коммуникативные средства и терминологию в том числе на иностранном языке, используемые в академическом и профессиональном взаимодействии	Знать принципы построения устного и письменного высказывания на государственном и иностранном языках; Знать требования к деловой устной и письменной коммуникации на государственном и иностранном языках; Знать основные коммуникативные средства и терминологию в том числе на иностранном языке, используемые в академическом и профессиональном взаимодействии
УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.2 Грамотно и ясно строит монологическую и диалогическую речь в рамках межличностного и межкультурного общения на государственном и иностранном языках	Уметь грамотно и ясно строить монологическую и диалогическую речь в рамках межличностного и межкультурного общения на государственном и иностранном языках
УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.3 Демонстрирует способность находить, воспринимать и использовать информацию на государственном и иностранном языках, полученную из печатных и электронных источников для решения стандартных коммуникативных задач; вести речевую деятельность на государственном и иностранном языках	Владеет навыками нахождения, восприятия и использования информации на государственном и иностранном языках, полученной из печатных и электронных источников для решения стандартных коммуникативных задач; Владеет навыками ведения речевой деятельности на государственном и иностранном языках

Компетенции и индикаторы их достижения		В результате изучения дисциплины обучающиеся должны:
Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	
ПКУВ-7 Способен осуществлять презентацию информационной системы и начальное обучение пользователей	ПКУВ-7.1 Демонстрирует знание основных принципов обучения пользователей, методов публичной защиты проектных работ, технологий подготовки и проведения презентаций	Знает технологии подготовки и проведения презентаций Знает методы публичной защиты проектных работ Знает теорию конфликтов Знает основные принципы обучения пользователей
ПКУВ-7 Способен осуществлять презентацию информационной системы и начальное обучение пользователей	ПКУВ-7.2 Осуществляет презентацию системы заинтересованным лицам	Умеет управлять спорами и конфликтами Умеет проводить презентации Владеет навыками сбора замечаний и пожеланий пользователей для развития ИС Владеет навыками коммуникации с заинтересованными лицами, выявление и разрешение конфликтов
ПКУВ-7 Способен осуществлять презентацию информационной системы и начальное обучение пользователей	ПКУВ-7.3 Планирует и проводит обучение пользователей	Умеет разрабатывать курсы обучения Владеет навыками планирования и проведения обучения пользователей
ПКУВ-1 Способен проводить обследование организаций, выявлять информационные потребности пользователей, формировать требования к информационной системе	ПКУВ-1.1 Обследует организацию и выявляет информационные потребности пользователей	Умеет осуществлять деловые коммуникации при обследовании организации Владеет навыками анкетирования, интервьюирования и информирования представителей заказчика
ПКУВ-5 Способен моделировать прикладные (бизнес) процессы и предметную область.	ПКУВ-5.1 Моделирует бизнес-процессы на предприятии	Умеет осуществлять деловые коммуникации при моделировании бизнес-процессов
ПКУВ-5 Способен моделировать прикладные (бизнес) процессы и предметную область.	ПКУВ-5.3 Согласует и утверждает у заказчика текущую и желаемую модели бизнес-процессов	Владеет навыками согласования и утверждения у заказчика текущей и желаемой модели бизнес-процессов

4 СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1 Тематический план дисциплины

Наименование модуля (раздела, темы) дисциплины	Всего	Виды учебной нагрузки и их трудоемкость, часы
--	-------	---

		часов	Контактная работа			СРС
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
1	Предмет и методы научной дисциплины "Деловые коммуникации в профессиональной деятельности"	4	1	2	0	1
2	Коммуникативная сторона делового взаимодействия.	4	1	2	0	1
3	Коммуникативные типы деловых партнеров.	4	1	2	0	1
4	Деловое совещание.	5	1	2	0	2
5	Выступление перед аудиторией.	5	1	2	0	2
6	Презентация.	5	1	2	0	2
7	Дебаты с оппонентом.	5	1	2	0	2
8	Обучение пользователей ИС	5	1	2	0	2
9	Коммуникации с заказчиком ИС	7	2	3	0	2
10	Деловая переписка.	5	1	2	0	2
11	Разговор по телефону	5	1	2	0	2
12	Конфликты в деловых коммуникациях. Способы их предупреждения и разрешения.	6	1	3	0	2
13	Внутриличностные конфликты в деловых коммуникациях.	5	1	2	0	2
14	Стрессы и стрессоустойчивость в деловых коммуникациях.	4	1	2	0	1
15	Манипулятивные приемы в деловых коммуникациях.	4	1	2	0	1
16	Этика деловых коммуникаций	4	1	2	0	1
17	Этикет и культура деловых коммуникаций.	4	1	2	0	1
	Экзамен	27	0	0	0	0
	ИТОГО	108	18	36	0	27

4.1.1 Лекционные занятия

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Краткое содержание
1	Предмет и методы научной дисциплины "Деловые коммуникации в профессиональной деятельности"	1.1. Основные понятия теории деловых коммуникаций. 1.3. Функции теории деловых коммуникаций. 1.4. Методы теории деловых коммуникаций.
2	Коммуникативная сторона делового взаимодействия.	2.1. Общая характеристика коммуникативной стороны делового взаимодействия. 2.2. Вербальная деловая коммуникация. 2.2. Невербальная деловая коммуникация.
3	Коммуникативные типы деловых партнеров.	3.1. Экстравертированный и интровертированный типы деловых партнеров. 3.2. Типы темпераментов деловых партнеров. 3.3. Акцентуации характера. 3.3. Типы

		социального характера по Э. Шострому. 3.5. Психогеометрия — анализ личности по системе Сьюзен Деллинджер. 3.6. Три состояния личности по Э. Берну. 3.7. Культурно-психологические типы по Э. Шпрангеру.
4	Деловое совещание.	4.1. Типы, функции и основные этапы проведения совещаний. 4.2. Подготовка совещания. 4.3. Проведение совещания. 4.4. Особенности различных типов совещаний.
5	Выступление перед аудиторией.	5.1. Специфика и типы выступлений перед аудиторией. 5.2. Особенности некоторых видов выступлений перед аудиторией. 5.3. Подготовка к выступлению. 5.4. Как завоевать и усилить внимание слушателей. 5.5. Риторика и аргументация в публичном выступлении. 5.6. Невербальные средства коммуникации в публичной речи.
6	Презентация.	6.1. Основные этапы подготовки презентации. 6.2. Разработка слайдов для презентации. 6.3. Проведение презентации
7	Дебаты с оппонентом.	7.1. Особенности дебатов как формы коммуникации. 7.2. Участники дебатов. 7.3. Подготовка к дебатам. 7.4. Проведение дебатов. 7.5. Критика в дебатах. 7.6. Проблемные ситуации и способы их разрешения
8	Обучение пользователей ИС	8.1 Особенности обучения пользователей ИС 8.2 Организация и проведение обучающих курсов для сотрудников заказчика
9	Коммуникации с заказчиком ИС	9.1. Основные элементы подготовки и проведения деловой беседы. 9.2. Этапы деловой беседы. 9.3. Факторы, влияющие на содержание деловой беседы. 9.4. Формы и методы воздействия на подчиненного. 9.5 Проведение анкетирования, интервьюирования и информирования представителей заказчика 9.6 Согласование и утверждение у заказчика проектной документации и моделей бизнес-процессов
10	Деловая переписка.	10.1. Из истории становления деловой переписки. 10.2. Классификация деловой переписки. 10.3. Структура и оформление делового письма. 10.4. Стиль и язык деловой переписки. 10.5. Деловая переписка по электронной почте. 10.6. Этические и этикетные нормы деловой переписки.
11	Разговор по телефону	11.1. Специфика телефонного общения и подготовка к телефонным переговорам. 11.2. Основные правила делового разговора по телефону. 11.3. Управление телефонной коммуникацией. 11.4. Автоответчик и мобильный телефон.
12	Конфликты в деловых коммуникациях. Способы их предупреждения и разрешения.	12.1. Сущность конфликта. Его участники и объект. 12.2. Причина конфликта. 12.3. Динамика конфликта. 12.4. Функции конфликта. 12.5. Типология конфликтов.

		Инновационный конфликт. 12.6. Способы предупреждения и разрешения конфликтов в рабочей группе.
13	Внутриличностные конфликты в деловых коммуникациях.	13.1. Теории внутриличностного конфликта. 13.2. Понятие и виды внутриличностных конфликтов. 13.3. Причины внутриличностного конфликта. 13.4. Последствия внутриличностного конфликта. 13.5. Предупреждение и разрешение внутриличностных конфликтов в деловых коммуникациях
14	Стрессы и стрессоустойчивость в деловых коммуникациях.	14.1. Понятие и природа стресса. 14.2. Причины и источники стресса. 14.3. Профилактика стрессов в деловых коммуникациях. 14.4. Индивидуальная стратегия и тактика стрессоустойчивого поведения.
15	Манипулятивные приемы в деловых коммуникациях.	15.1. Психологическая природа манипулятивного общения. 15.2. Механизмы манипулятивного общения. 15.3. Манипулятивные приемы в деловых коммуникациях. 15.4. Защита от манипуляций.
16	Этика деловых коммуникаций	16.1. Ключевые понятия. 16.2. Становление этики деловых коммуникаций. 16.3. Противоречие между этикой и бизнесом в деловых коммуникациях. 16.4. Этические принципы деловых коммуникаций. 16.5. Этика бизнеса.
17	Этикет и культура деловых коммуникаций.	Этикет и культура деловых коммуникаций.

4.1.2 Практические занятия

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Краткое содержание
1	Предмет и методы научной дисциплины "Деловые коммуникации в профессиональной деятельности"	1.1. Основные понятия теории деловых коммуникаций. 1.3. Функции теории деловых коммуникаций. 1.4. Методы теории деловых коммуникаций.
2	Коммуникативная сторона делового взаимодействия.	2.1. Общая характеристика коммуникативной стороны делового взаимодействия. 2.2. Вербальная деловая коммуникация. 2.2. Невербальная деловая коммуникация.
3	Коммуникативные типы деловых партнеров.	3.1. Экстравертированный и интровертированный типы деловых партнеров. 3.2. Типы темпераментов деловых партнеров. 3.3. Акцентуации характера. 3.3. Типы социального характера по Э. Шострому. 3.5. Психогеометрия — анализ личности по системе Сьюзен Деллингер. 3.6. Три состояния личности по Э. Берну. 3.7. Культурно-психологические типы по Э. Шпрангеру.
4	Деловое совещание.	4.1. Типы, функции и основные этапы проведения совещаний. 4.2. Подготовка совещания. 4.3. Проведение совещания. 4.4. Особенности различных типов совещаний.
5	Выступление перед аудиторией.	5.1. Специфика и типы выступлений перед аудиторией. 5.2. Особенности некоторых видов

		выступлений перед аудиторией. 5.3. Подготовка к выступлению. 5.4. Как завоевать и усилить внимание слушателей. 5.5. Риторика и аргументация в публичном выступлении. Стиль речи. 5.6. Невербальные средства коммуникации в публичной речи.
6	Презентация.	6.1. Основные этапы подготовки презентации. 6.2. Разработка слайдов для презентации. 6.3. Проведение презентации
7	Дебаты с оппонентом.	7.1. Особенности дебатов как формы коммуникации. 7.2. Участники дебатов. 7.3. Подготовка к дебатам. 7.4. Проведение дебатов. 7.5. Критика в дебатах. 7.6. Проблемные ситуации и способы их разрешения
8	Обучение пользователей ИС	8.1 Особенности обучения пользователей ИС 8.2 Организация и проведение обучающих курсов для сотрудников заказчика
9	Коммуникации с заказчиком ИС	9.1. Основные элементы подготовки и проведения деловой беседы. 9.2. Этапы деловой беседы. 9.3. Факторы, влияющие на содержание деловой беседы. 9.4. Формы и методы воздействия на подчиненного. 9.5 Проведение анкетирования, интервьюирования и информирования представителей заказчика 9.6 Согласование и утверждение у заказчика проектной документации и моделей бизнес-процессов
10	Деловая переписка.	10.1. Из истории становления деловой переписки. 10.2. Классификация деловой переписки. 10.3. Структура и оформление делового письма. 10.4. Стиль и язык деловой переписки. 10.5. Деловая переписка по электронной почте. 10.6. Этические и этикетные нормы деловой переписки.
11	Разговор по телефону	11.1. Специфика телефонного общения и подготовка к телефонным переговорам. 11.2. Основные правила делового разговора по телефону. 11.3. Управление телефонной коммуникацией. 11.4. Автоответчик и мобильный телефон.
12	Конфликты в деловых коммуникациях. Способы их предупреждения и разрешения.	12.1. Сущность конфликта. Его участники и объект. 12.2. Причина конфликта. 12.3. Динамика конфликта. 12.4. Функции конфликта. 12.5. Типология конфликтов. Инновационный конфликт. 12.6. Способы предупреждения и разрешения конфликтов в рабочей группе.
13	Внутриличностные конфликты в деловых коммуникациях.	13.1. Теории внутриличностного конфликта. 13.2. Понятие и виды внутриличностных конфликтов. 13.3. Причины внутриличностного конфликта. 13.4. Последствия внутриличностного конфликта. 13.5. Предупреждение и разрешение внутриличностных конфликтов в деловых коммуникациях

14	Стрессы и стрессоустойчивость в деловых коммуникациях.	14.1. Понятие и природа стресса. 14.2. Причины и источники стресса. 14.3. Профилактика стрессов в деловых коммуникациях. 14.4. Индивидуальная стратегия и тактика стрессоустойчивого поведения.
15	Манипулятивные приемы в деловых коммуникациях.	15.1. Психологическая природа манипулятивного общения. 15.2. Механизмы манипулятивного общения. 15.3. Манипулятивные приемы в деловых коммуникациях. 15.4. Защита от манипуляций.
16	Этика деловых коммуникаций	16.1. Ключевые понятия. 16.2. Становление этики деловых коммуникаций. 16.3. Противоречие между этикой и бизнесом в деловых коммуникациях. 16.4. Этические принципы деловых коммуникаций. 16.5. Этика бизнеса.
17	Этикет и культура деловых коммуникаций.	Этикет и культура деловых коммуникаций.

4.1.3 Лабораторные занятия

Учебным планом не предусмотрены

4.1.4 Самостоятельная работа студента

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Краткое содержание
1	Предмет и методы научной дисциплины "Деловые коммуникации в профессиональной деятельности"	работа с конспектом лекции, подготовка к коллоквиуму
2	Коммуникативная сторона делового взаимодействия.	работа с конспектом лекции, подготовка к коллоквиуму
3	Коммуникативные типы деловых партнеров.	работа с конспектом лекции, подготовка к коллоквиуму
4	Деловое совещание.	работа с конспектом лекции, подготовка к коллоквиуму
5	Выступление перед аудиторией.	работа с конспектом лекции, подготовка к коллоквиуму
6	Презентация.	работа с конспектом лекции, подготовка к коллоквиуму
7	Дебаты с оппонентом.	работа с конспектом лекции, подготовка к коллоквиуму
8	Обучение пользователей ИС	работа с конспектом лекции, подготовка к коллоквиуму
9	Коммуникации с заказчиком ИС	работа с конспектом лекции, подготовка к коллоквиуму
10	Деловая переписка.	работа с конспектом лекции, подготовка к коллоквиуму
11	Разговор по телефону	работа с конспектом лекции, подготовка к коллоквиуму
12	Конфликты в деловых коммуникациях. Способы их предупреждения и разрешения.	работа с конспектом лекции, подготовка к коллоквиуму
13	Внутриличностные конфликты в деловых коммуникациях.	работа с конспектом лекции, подготовка к коллоквиуму
14	Стрессы и стрессоустойчивость в деловых коммуникациях.	работа с конспектом лекции, подготовка к коллоквиуму
15	Манипулятивные приемы в деловых коммуникациях.	работа с конспектом лекции, подготовка к коллоквиуму

4.2.1 Литература

1. Деловые коммуникации. Учебное пособие Асташина О.В. Деловые коммуникации : учебное пособие / Асташина О.В.. — Саратов : Вузовское образование, 2021. — 103 с. — ISBN 978-5-4487-0817-6. — Текст : электронный // IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/117617.html> (дата обращения: 21.06.2022). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
2. Теория коммуникации. Учебно-методическое пособие Зайцева А.В. Теория коммуникации : учебно-методическое пособие / Зайцева А.В.. — Луганск : Книта, 2021. — 114 с. — Текст : электронный // IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/111217.html> (дата обращения: 21.06.2022). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
3. Деловые коммуникации. Учебное пособие Короткий С.В. Деловые коммуникации : учебное пособие / Короткий С.В.. — Саратов : Вузовское образование, 2019. — 90 с. — ISBN 978-5-4487-0472-7. — Текст : электронный // IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/80614.html> (дата обращения: 21.06.2022). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

16	Этика деловых коммуникаций	работа с конспектом лекции, подготовка к коллоквиуму
17	Этикет и культура деловых коммуникаций.	работа с конспектом лекции, подготовка к коллоквиуму

4.1.5 Интерактивные формы занятий

В учебном плане отсутствуют

4.2 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

4.2.1 Литература

1. Захарова, И. В. Деловые коммуникации : практикум / И. В. Захарова. — Саратов : Ай Пи Ар Медиа, 2019. — 141 с. — DOI: <https://doi.org/10.23682/86469> . - ISBN 978-5-4497-0198-5. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/86469.html> (дата обращения: 07.09.2021). — Режим доступа: для авторизированных пользователей . - Текст : электронный.
2. Короткий, С. В. Деловые коммуникации : учебное пособие / С. В. Короткий. — Саратов : Вузовское образование, 2019. — 90 с. — ISBN 978-5-4487-0472-7. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/80614.html> (дата обращения: 07.09.2021). — Режим доступа: для авторизированных пользователей. - Текст : электронный.
3. Генералова, С. В. Деловые коммуникации. Технология ведения деловых переговоров : практикум / С. В. Генералова. — 2-е изд. — Саратов : Вузовское образование, 2020. — 59 с. — ISBN 978-5-4487-0728-5. — DOI: <https://doi.org/10.23682/97408> . - URL: <https://www.iprbookshop.ru/97408.html> (дата обращения: 07.09.2021). — Режим доступа: для авторизированных пользователей . - Текст : электронный.
4. Кузнецова, Е. В. Деловые коммуникации : учебно-методическое пособие / Е. В. Кузнецова. — Саратов : Вузовское образование, 2017. — 180 с. — ISBN 978-5-906172-24-2. — DOI: <https://doi.org/10.23682/61079> . - URL: <https://www.iprbookshop.ru/61079.html> (дата обращения: 07.09.2021). — Режим доступа: для авторизированных пользователей . - Текст : электронный.

4.2.2 Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

4.2.3 Нормативные документы

4.2.4 Интернет-ресурсы и другие электронные информационные источники

Общие Интернет-ресурсы, электронные библиотечные системы

1. Электронная библиотека Сочинского государственного университета : база данных. — Сочи, [2017-]. — URL: <http://lib.sutr.ru/> (дата обращения: 10.07.2021). — Текст : электронный.
2. ScienceDirect : полнотекстовая база данных / издательство Elsevier. — URL: <https://www.sciencedirect.com/> (дата обращения: 10.07.2021). — Режим доступа: для авториз. пользователей. — Текст : электронный.

3. SpringerNature : полнотекстовая база данных / Springer Nature Switzerland AG. Part of Springer Nature. – URL: <https://link.springer.com/> (дата обращения: 10.07.2021). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
4. IPRbooks : электронно-библиотечная система / ЭБС IPRbooks ; ООО «Ай Пи Эр Медиа», электронное периодическое издание «www.iprbookshop.ru». – Саратов, [2010-]. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/> (дата обращения: 10.07.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
5. Znanium.com : электронно-библиотечная система / ЭБС Znanium.com, ООО «Научно-издательский центр Инфра-М». – Москва, [2011-]. – URL: <http://znanium.com/> (дата обращения: 10.07.2021). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
6. Национальная электронная библиотека (НЭБ) : Федеральная государственная информационная система / Министерство Культуры РФ. – Москва, [2004-]. – Режим доступа: <https://rusneb.ru> (дата обращения: 10.07.2021). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
7. Polpred.com Обзор СМИ : электронно-библиотечная система / Г. Вачнадзе, ООО «ПОЛПРЕД Справочники». – Москва, [1997-]. – URL <https://polpred.com/> (дата обращения: 10.07.2021). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
8. КиберЛенинка : научная электронная библиотека открытого доступа / ООО «Итеос». – Электрон. дан. – Москва, [2014-]. – URL: <https://cyberleninka.ru/> (дата обращения: 10.07.2021). – Текст : электронный.
9. eLIBRARY.RU : научная электронная библиотека / Компания «Научная электронная библиотека» (eLIBRARY.RU). – Москва, [2000-]. – URL: <https://elibrary.ru/> (дата обращения: 10.07.2021). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный

4.3 Текущая и промежуточная аттестации по дисциплине

Для оценки сформированности компетенций разрабатываются оценочные средства по дисциплине.

Форма и содержание текущей и промежуточной аттестации по дисциплине раскрывается в фонде оценочных средств, который является отдельным документом.

Оценочные средства по дисциплине содержат:

- материалы для текущего контроля оценки знаний по дисциплине;
- материалы для промежуточного контроля оценки знаний по дисциплине.

Примерные вопросы для подготовки к промежуточной аттестации:

1. Особенности деловой коммуникации.
2. Пути повышения эффективности деловой коммуникации.
3. Основные виды деловой коммуникации и их специфика.
4. Деловая беседа – структура, особенности этапов.
5. Общие требования к деловой беседе и ее структура.
6. Методика подготовки и проведения деловых бесед.

5 УСЛОВИЯ ОСВОЕНИЯ И РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1 Методические рекомендации обучающимся по изучению дисциплины

В течение семестра студенты осуществляют учебные действия на лекционных и практических занятиях, усваивают и повторяют основные понятия. Контроль эффективности самостоятельной работы студентов осуществляется путем проверки освоения ими учебных заданий, предусмотренных для самостоятельной отработки.

Преподавание и изучение учебной дисциплины осуществляется в виде лекционных и практических занятий, групповых и индивидуальных форм работы, самостоятельной работы студентов.

Методические рекомендации по подготовке студентов к практическим занятиям.

Для лучшего усвоения и закрепления материала по данной дисциплине студентам необходимо научиться работать с литературой. Изучение дисциплины предполагает в том числе отслеживание публикаций в периодических изданиях и работу с Internet.

При подготовке к *практическим* занятиям студенты должны изучить рекомендованную литературу, ответить на вопросы и выполнить все задания для самостоятельной работы. При подготовке целесообразно на основе изучения рекомендованной литературы выписать в конспект основные категории и понятия по учебной дисциплине, подготовить развернутые планы ответов и краткое содержание выполненных заданий.

Методические рекомендации студентам по организации самостоятельной работы по изучению литературных источников.

При организации самостоятельной работы, следует обратить особое внимание на регулярность изучения литературы. В период изучения литературных источников необходимо так же вести конспект. В случае затруднений необходимо обратиться к преподавателю за разъяснениями.

Методические рекомендации студентам по подготовке к экзамену/зачету с оценкой/зачету.

При подготовке к экзамену следует руководствоваться РПД. Студент должен иметь в виду, что некоторые вопросы, имеющиеся в программе, выносятся на самостоятельное изучение.

На экзамене студент должен показать знание содержания предмета, терминологии, умение свободно оперировать ею. При подготовке к ответу на экзамене студенту разрешено пользоваться рабочей программой дисциплины. Если студент при ответе на вопросы затрудняется с самостоятельным изложением материала, преподаватель имеет право задать ему ряд вопросов, побуждающих и направляющих студентов к полному высказыванию по данной теме, в случае, если ответы на эти вопросы исчерпывают тему, оценка за ответ не снижается. Высказывания студентов должны соответствовать сути вопроса, быть логически выстроенными, доказательно раскрывать отношение отвечающего к излагаемой проблеме, выявлять личную точку зрения на использование тех или иных положений теоретического курса в практической работе.

Промежуточная аттестация может быть выставлена студенту по результатам федерального интернет тестирования (ФЭПО, интернет тренажеры).

5.2 Организация самостоятельной работы студента по дисциплине

Самостоятельная работа студента является ключевой составляющей учебного процесса, которая определяет формирование навыков, умений и знаний, приемов познавательной деятельности и обеспечивает интерес к творческой работе.

Организация самостоятельной работы студентов осуществляется по трем направлениям:

- определение цели, программы, плана задания или работы;
- со стороны преподавателя студенту оказывается помощь в технике изучения материала, подборе литературы для ознакомления и написания курсовой работы, проекта, реферата;
- контроль усвоения знаний, приобретения навыков по дисциплине, оценка выполненной контрольной и курсовой работы, проекта.

Мерами по обеспечению выполнения обучающимися всех видов самостоятельной работы являются (указать при наличии ниже перечисленных пунктов):

- наличие помещений для курсового проектирования, СРС;
- обеспечение средствами вычислительной техники, программное обеспечение;
- наличие раздаточного материала, комплектов индивидуальных заданий, учебно-методических материалов, тем рефератов со списком рекомендуемой литературы, рекомендаций по решению типовых задач, образцов отчетов о выполнении СРС и т.п.;

обеспечение учебно-методической и справочной литературой всех видов самостоятельной работы (например методические указания по выполнению контрольных работ, сборники тестовых заданий, сборники задач по дисциплине).

Каждый обучающийся по дисциплине обеспечен учебно-методической литературой.

5.3 Особенности преподавания дисциплины

Преподавание дисциплины ведется с применением элементов следующих видов образовательных технологий: В целях максимального усвоения дисциплины используются следующие технологии обучения

- Лекция - учебное занятие, составляющее основу теоретического обучения и дающее систематизированные основы научных знаний по дисциплине, раскрывающее состояние и перспективы развития соответствующей области науки и техники, концентрирующее внимание обучающихся на наиболее сложных, узловых вопросах, стимулирующее их познавательную деятельность и способствующее формированию творческого мышления.

- Практическая работа - совместная деятельность студентов в группе под руководством лидера, направленная на решение общей задачи путем творческого сложения результатов индивидуальной работы членов команды с делением полномочий и ответственности

- Самостоятельная работа студента, предусматривает выполнение работы - задание, которое требует от студента воспроизведения и/или обработки полученной ранее информации в форме, определяемой преподавателем, и требующей, как правило, творческого подхода

Преподавание дисциплины опирается на современный подход к обучению и ориентируется на внесение в процесс обучения новизны, обусловленной особенностями динамики развития жизни и деятельности, спецификой различных технологий обучения и потребностями личности, общества и государства в выработке у обучаемых социально полезных знаний, убеждений, черт и качеств характера, отношений и опыта поведения

Проведение всех видов занятий при преподавании дисциплины, проведение консультаций, промежуточная и текущая аттестация возможна с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий

5.4 Материально-техническое обеспечение дисциплины

1. Аудитории для проведения практических занятий
2. Презентационный комплект (ноутбук, проектор, экран)
3. Аудитории для проведения практических занятий
4. Аудитории для самостоятельной работы (Компьютерный класс. Локальная сеть.

Подключение к сети Интернет)

Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства:

Microsoft Windows

Архиватор 7-zip. Бесплатное программное обеспечение.

Справочно-правовая система Консультант Плюс

При организации занятий, текущей и промежуточной аттестации с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий используются различные электронные образовательные ресурсы и онлайн сервисы, входящие в состав ЭИОС СГУ.

5.5 Методическое обеспечение образовательного процесса для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Условия организации и содержание обучения и контроля знаний инвалидов и обучающихся с ОВЗ по дисциплине определяются программой дисциплины, адаптированной при необходимости для обучения указанных обучающихся.

Организация обучения, текущей и промежуточной аттестации студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся.

Исходя из психофизического развития и состояния здоровья студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ, организуются занятия совместно с другими обучающимися в общих группах, используя социально-активные и рефлексивные методы обучения создания комфортного психологического климата в студенческой группе или, при соответствующем заявлении такого обучающегося, по индивидуальной программе, которая является модифицированным вариантом основной рабочей программы дисциплины. При этом содержание программы дисциплины не изменяется. Изменяются, как правило, формы обучения и контроля знаний, образовательные технологии и дидактические материалы.

Обучение студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ также может осуществляться индивидуально и/или с применением дистанционных технологий.

Дистанционное обучение обеспечивает возможность коммуникаций с преподавателем, а так же с другими обучаемыми посредством вебинаров (например, с использованием программы Skype), что способствует сплочению группы, направляет учебную группу на совместную работу, обсуждение, принятие группового решения.

В учебном процессе для повышения уровня восприятия и переработки учебной информации студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ применяются мультимедийные и специализированные технические средства приема-передачи учебной информации в доступных формах для студентов с различными нарушениями, обеспечивается выпуск альтернативных форматов печатных материалов (крупный шрифт), электронных образовательных ресурсов в формах, адаптированных к ограничениям здоровья обучающихся, наличие необходимого материально-технического оснащения.

Подбор и разработка учебных материалов производится преподавателем с учетом того, чтобы студенты с нарушениями слуха получали информацию визуально, с нарушениями зрения – аудиально (например, с использованием программ-синтезаторов речи).

Для осуществления процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся инвалидов и лиц с ОВЗ фонд оценочных средств по дисциплине, позволяющий оценить достижение ими результатов обучения и уровень сформированности компетенций, предусмотренных учебным планом и рабочей программой дисциплины, адаптируется для обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья с учетом индивидуальных психофизиологических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.). При необходимости обучающимся предоставляется дополнительное время для подготовки ответа при прохождении аттестации.

АННОТАЦИЯ

рабочей программы дисциплины

Деловые коммуникации в профессиональной деятельности

дисциплина части учебного плана, формируемой участниками образовательных отношений

Очная форма обучения

Общая трудоемкость дисциплины (ЗЕТ / час.)	3/108
Цель изучения дисциплины	овладение коммуникативными умениями в различных видах профессиональной деятельности
Содержание дисциплины	Предмет и методы научной дисциплины «Деловые коммуникации в профессиональной деятельности»; Коммуникативная сторона делового взаимодействия. ; Коммуникативные типы деловых партнеров. ; Деловое совещание. ; Выступление перед аудиторией. ; Презентация. ; Дебаты с оппонентом. ; Обучение пользователей ИС; Коммуникации с заказчиком ИС; Деловая переписка. ; Разговор по телефону; Конфликты в деловых коммуникациях. Способы их предупреждения и разрешения.; Внутриличностные конфликты в деловых коммуникациях. ; Стрессы и стрессоустойчивость в деловых коммуникациях. ; Манипулятивные приемы в деловых коммуникациях.; Этика деловых коммуникаций; Этикет и культура деловых коммуникаций. ; Экзамен
Формируемые компетенции (коды)	УК-4; ПКУВ-7; ПКУВ-1; ПКУВ-5
Коды и наименование индикатора достижения компетенции	УК-4.1 Демонстрирует знание принципов построения устного и письменного высказывания на государственном и иностранном языках; требования к деловой устной и письменной коммуникации на государственном и иностранном языках; основные коммуникативные средства и терминологию в том числе на иностранном языке, используемые в академическом и профессиональном взаимодействии; УК-4.2 Грамотно и ясно строит монологическую и диалогическую речь в рамках межличностного и межкультурного общения на государственном и иностранном языках; УК-4.3 Демонстрирует способность находить, воспринимать и использовать информацию на государственном и иностранном языках, полученную из печатных и электронных источников для решения стандартных коммуникативных задач; вести речевую деятельность на государственном и иностранном языках; ПКУВ-7.1 Демонстрирует знание основных принципов обучения пользователей, методов публичной защиты проектных работ, технологий подготовки и проведения презентаций; ПКУВ-7.2 Осуществляет презентацию системы заинтересованным лицам; ПКУВ-7.3 Планирует и проводит обучение пользователей; ПКУВ-1.1 Обследует организацию и выявляет информационные потребности пользователей ; ПКУВ-5.1 Моделирует бизнес-процессы на предприятии; ПКУВ-5.3 Согласует и утверждает у заказчика текущую и желаемую модели бизнес-процессов
Дисциплины, участвующие в формировании компетенции	Иностранный язык Проектный практикум Научно-исследовательская работа Речевая коммуникация и деловое общение Технологическая (проектно-технологическая) практика Менеджмент Ознакомительная практика Преддипломная практика Бухгалтерский учет Реинжиниринг и управление бизнес-процессами Экономика информационных систем Проектный практикум Математическое и имитационное моделирование Введение в машинное обучение
Образовательные технологии	Лекция; Практическая работа; Самостоятельная работа студента
Форма промежуточной аттестации	Экзамен