

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

"БРАТСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ"

УТВЕРЖДАЮ



Проректор по учебной работе

*Е.И. Луковникова* Е.И.Луковникова

*20.02* 20*22* г.

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

**Б1.О.04.02 Деловые коммуникации**

Закреплена за кафедрой **Энергетики**

Учебный план bs130301\_22\_ПТЭ.plx

Направление: 13.03.01 Теплоэнергетика и теплотехника

Квалификация **Бакалавр**

Форма обучения **заочная**

Общая трудоемкость **2 ЗЕТ**


Виды контроля на курсах:

Зачет 1

### Распределение часов дисциплины по курсам

Курс	I		Итого	
	уп	рп		
Лекции	2	2	2	2
Практические	2	2	2	2
В том числе инт.	2	2	2	2
Итого ауд.	4	4	4	4
Контактная работа	4	4	4	4
Сам. работа	28	28	28	28
Часы на контроль	4	4	4	4
Итого	36	36	36	36

Программу составил(и):

к.э.н., доц., Игнатьева С.М. 

Рабочая программа дисциплины

### Деловые коммуникации

разработана в соответствии с ФГОС:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 13.03.01 Теплоэнергетика и теплотехника (приказ Минобрнауки России от 28.02.2018 г. № 143)

составлена на основании учебного плана:

Направление: 13.03.01 Теплоэнергетика и теплотехника  
утвержденного приказом ректора от 19.04.2022 протокол № 179.

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры


### Энергетики


Протокол от 26.04. 2022г. № 10

Срок действия программы: 2022-2025 уч.г.

Зав. кафедрой Булатов Ю.И. 

Председатель МКФ

старший преподаватель Латушкина С.В. № 13 20 мая 2022г. 

Ответственный за реализацию ОПОП 

(подпись)

Булатов Ю.И.  
(ФИО)

Директор библиотеки Селица

(подпись)

(ФИО)

Сотских Т.Ф.

№ регистрации 449

(методический отдел)

---

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**

Председатель МКФ

старший преподаватель Латушкина С.В. \_\_\_\_\_ 2023 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для  
исполнения в 2023-2024 учебном году на заседании кафедры  
**Энергетики**

Внесены изменения/дополнения (Приложение \_\_\_\_\_)

Протокол от \_\_\_\_\_ 2023 г. № \_\_\_\_  
Зав. кафедрой Булатов Ю.Н.

---

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**

Председатель МКФ

старший преподаватель Латушкина С.В. \_\_\_\_\_ 2024 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для  
исполнения в 2024-2025 учебном году на заседании кафедры  
**Энергетики**

Внесены изменения/дополнения (Приложение \_\_\_\_\_)

Протокол от \_\_\_\_\_ 2024 г. № \_\_\_\_  
Зав. кафедрой Булатов Ю.Н.

---

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**

Председатель МКФ

старший преподаватель Латушкина С.В. \_\_\_\_\_ 2025 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для  
исполнения в 2025-2026 учебном году на заседании кафедры  
**Энергетики**

Внесены изменения/дополнения (Приложение \_\_\_\_\_)

Протокол от \_\_\_\_\_ 2025 г. № \_\_\_\_  
Зав. кафедрой Булатов Ю.Н.

---

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**

Председатель МКФ

старший преподаватель Латушкина С.В. \_\_\_\_\_ 2026 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для  
исполнения в 2026-2027 учебном году на заседании кафедры  
**Энергетики**

Внесены изменения/дополнения (Приложение \_\_\_\_\_)

Протокол от \_\_\_\_\_ 2026 г. № \_\_\_\_  
Зав. кафедрой Булатов Ю.Н.

**1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

1.1	развитие коммуникативной компетентности, способствующей установлению эффективных деловых связей в профессиональной деятельности; формирование знаний и умений, связанных с планированием и реализацией, освоением и применением различных коммуникационных технологий с учетом сфер деятельности организации.
-----	---

**2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП**

Цикл (раздел) ООП:	Б1.О.04.02
<b>2.1</b>	<b>Требования к предварительной подготовке обучающегося:</b>
2.1.1	Всеобщая история
2.1.2	Введение в информационные технологии
2.1.3	Иностранный язык
2.1.4	История России
<b>2.2</b>	<b>Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:</b>
2.2.1	Философия
2.2.2	Социология
2.2.3	Учебная (ознакомительная) практика
2.2.4	Правоведение
2.2.5	Управление инновациями *
2.2.6	Экономика
2.2.7	Экономика теплоэнергетики

**3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

**УК-4: Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)**

Индикатор 1	УК-4.2. Демонстрирует умение вести обмен деловой информацией в устной и письменной формах на государственном языке.
-------------	---

**В результате освоения дисциплины обучающийся должен**

<b>3.1</b>	<b>Знать:</b>
3.1.1	принципы построения устного и письменного высказывания на государственном языке, правила и закономерности деловой устной и письменной коммуникации.
<b>3.2</b>	<b>Уметь:</b>
3.2.1	осуществлять на практике деловую коммуникацию в устной и письменной формах, применять методы и навыки делового общения на государственном языке.
<b>3.3</b>	<b>Владеть:</b>
3.3.1	навыками вести обмен деловой информацией в устной и письменной форме на государственном языке.

**4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Код занятия	Вид занятия	Наименование разделов и тем	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Инте ракт.	Примечание
	Раздел	<b>Раздел 1. Деловая коммуникация. Коммуникационный процесс.</b>						
1.1	Лек	Понятие коммуникации. Типы и виды коммуникаций. Специфика и основные задачи деловой коммуникации.	1	0,5	УК-4	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Э1	0	УК-4.2
1.2	Пр	Понятие коммуникации. Типы и виды коммуникаций. Специфика и основные задачи деловой коммуникации.	1	0,5	УК-4	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2	0	УК-4.2

1.3	Ср	Подготовка к практическим занятиям	1	10	УК-4	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2	0	УК-4.2
1.4	Зачёт	Деловая коммуникация. Коммуникационный процесс.	1	1	УК-4	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2	0	УК-4.2
	Раздел	<b>Раздел 2. Устные деловые коммуникации</b>						
2.1	Лек	Виды деловых коммуникаций. Деловая беседа. Публичное выступление. Искусство ведения деловых. Презентация: цели и виды. переговоров.	1	0,8	УК-4	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2	0,5	УК-4.2, кейс-ситуация.
2.2	Пр	Устные деловые коммуникации	1	0,8	УК-4	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2	0,5	УК-4.2, работа в малых группах, кейс-ситуация.
2.3	Ср	Подготовка к практическим занятиям	1	10	УК-4	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2	0	УК-4.2
2.4	Зачёт	Устные деловые коммуникации	1	1	УК-4	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2	0	УК-4.2
	Раздел	<b>Раздел 3. Письменные деловые коммуникации</b>						
3.1	Лек	Внутренние и внешние письменные коммуникации. Внутренняя переписка. Внешняя переписка. Основные виды письменных сообщений. Основные проблемы письменной коммуникации. Электронная коммуникация.	1	0,7	УК-4	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Э1	0,5	УК-4.2, лекция-дискуссия.
3.2	Пр	Письменные деловые коммуникации	1	0,7	УК-4	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2	0,5	УК-4.2, работа в малых группах.
3.3	Ср	Подготовка к зачету, подготовка к практическим занятиям	1	8	УК-4	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2	0	УК-4.2
3.4	Зачёт	Письменные деловые коммуникации	1	2	УК-4	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2	0	УК-4.2

### 5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Технология дистанционного обучения (получение образовательных услуг без посещения университета, с помощью современных систем телекоммуникации (электронная почта, Интернет и др.))
Технология коллективного взаимодействия (работа в малых группах) (самостоятельное изучение обучающимися нового материала посредством сотрудничества в малых группах, дает возможность всем участникам участвовать в работе, практиковать навыки сотрудничества, межличностного общения)
Технология компьютерного обучения (использование в учебном процессе компьютерных технологий и предоставляемых ими возможностей (электронные библиотеки))
Образовательные технологии с использованием интерактивных методов обучения (case-study (анализ конкретных ситуаций))
Образовательные технологии с использованием активных методов обучения (лекция – дискуссия)

## 6. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

### 6.1. Контрольные вопросы и задания

<p>По разделу 1;</p> <p>Работа в малых группах</p> <p>Вопросы</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Предметно-целевое содержание деловой коммуникации, соблюдение формально-ролевых принципов взаимодействия.</li> <li>2. Типы и виды коммуникаций.</li> <li>3. Коммуникативные роли (модели поведения) в процессе делового общения.</li> <li>4. Коммуникативная культура в деловом общении.</li> <li>5. Современные тенденции развития деловых коммуникаций.</li> <li>6. Способы передачи и приема информации.</li> <li>7. Содержание коммуникационного процесса.</li> <li>8. Элементы и этапы коммуникационного процесса.</li> <li>9. Условия эффективного речевого воздействия.</li> <li>10. Барьеры в коммуникациях: причины и условия возникновения, приемы устранения.</li> </ol> <p>Индивидуальное задание</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. В чем состоит, по Вашему мнению, значение коммуникации в современном менеджменте?</li> <li>2. Чем отличаются, на Ваш взгляд, коммуникативные ресурсы организации от традиционных?</li> <li>3. Рассмотрите организацию коммуникативного пространства как основу эффективности и жизнеспособности организации на примере.</li> <li>4. Проанализируйте взаимозависимость участников деловой коммуникации.</li> <li>5. Что подразумевается под коммуникативной компетентностью менеджера? Обоснуйте свое мнение.</li> <li>6. Проанализируйте этапы передачи информации. Каковы, с вашей точки зрения, основные причины потери и искажения информации?</li> <li>7. Объясните, как происходит процесс обмена информацией с учетом обратной связи, шума и личностного смысла сообщения. Приведите свой пример.</li> </ol> <p>Тематика докладов</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Коммуникация как основа деловых отношений.</li> <li>2. Специфика и основные задачи деловой коммуникации.</li> <li>3. Коммуникативная культура современного специалиста.</li> <li>4. Соблюдение норм языка и культуры речи в деловой коммуникации.</li> <li>5. Коммуникативные модели взаимодействия деловых партнеров.</li> <li>6. Обратная связь в деловой коммуникации, условия ее эффективности.</li> <li>7. Убеждение в процессе делового общения.</li> <li>8. Использование эффектов восприятия в деловом общении.</li> </ol> <p>По разделу 2:</p> <p>Работа в малых группах</p> <p>Вопросы</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Деловая беседа: этапы, принципы и правила проведения.</li> <li>2. Особенности ведения деловой дискуссии.</li> <li>3. Подготовка, организация и проведение совещаний.</li> <li>4. Публичное выступление в системе деловых коммуникаций: методика и техника организации публичного выступления. Презентация.</li> <li>5. Искусство ведения деловых переговоров.</li> </ol> <p>Индивидуальное задание</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Назовите этапы деловой беседы и «правильные дебюты» ее начала.</li> <li>2. Проведите сравнительный анализ деловой беседы и деловой дискуссии. Каковы общие и отличительные черты данных форм деловой коммуникации?</li> <li>3. Назовите правила проведения совещания. Перечислите блокирующие роли участников совещания и способы их нейтрализации.</li> </ol>
--

4. Перечислите факторы, предопределяющие действенность публичного выступления.

5. В чем заключается подготовка сторон к деловым переговорам?

Тематика докладов

1. Стратегии устных деловых взаимодействий.

2. Коммуникативные навыки, используемые в деловой беседе.

3. Деловая беседа и деловая дискуссия: общие и отличительные черты.

4. Как противостоять давлению в деловых переговорах?

5

Пример кейс-задания

Проанализируйте следующую ситуацию.

Компания разместила у своего поставщика некий заказ. Поставщик сообщил, что все в порядке, работы ведутся, а потом выяснилось, что работы еще не были начаты. Представитель компании написал поставщику следующее письмо.

«Уважаемая г-жа Иванова!

Нашей компании стало известно о задержках с изготовлением заказанного нами в компании «Гидромонтаж» товара XYZ. Согласно договору, товар должен быть отгружен нам через полтора месяца, однако по нашей информации его производство еще не начато.

До настоящего времени у нас не было проблем в работе с вашей компанией. Мы уверены, что ситуация, по поводу которой мы обратились сейчас, вызвана вполне вескими причинами. Скорее всего, ваша компания уже разработала план, который позволит устранить отставание и поставить товар точно в срок.

Однако проект, для которого заказан товар XYZ, крайне важен для нашей компании. Нам нужно быть абсолютно уверенными в том, что товар будет поставлен вовремя и с должным качеством. Поэтому просим Вас сообщить:

– в какой стадии действительно находится процесс производства и отгрузки XYZ

– когда планируется отгрузить товар

– как компания «Гидромонтаж» планирует наверстать отставание, если оно действительно есть.

Мы были бы крайне не заинтересованы в том, чтобы применять предусмотренные контрактом санкции. Поэтому надеемся, что Ваш ответ прояснит все возникшие вопросы и снимет сомнения в возможности успешного завершения проекта».

Как Вы считаете, какую цель ставил себе автор письма?

а) стремление сохранить партнера;

б) высказать негативные эмоции («выпустить пар»);

в) разорвать отношения с партнером?

По разделу 3:

Работа в малых группах

Вопросы

1. Специфика, возможности и ограничения письменной деловой коммуникации.

2. Внутренняя переписка: характеристика, особенности текста.

3. Внешняя переписка: характеристика, особенности текста, использование стандартных языковых формул (клише).

4. Основные проблемы письменной коммуникации.

5. Электронная коммуникация: сущность, особенности и функции.

Индивидуальное задание

1. В чем, на Ваш взгляд, заключается языковое своеобразие деловой переписки?

2. Какие требования предъявляются к оформлению делового письма?

3. Назовите основные виды делового письма и правила их оформления.

Тематика докладов

1. Основные принципы письменных коммуникаций.

2. Языковое своеобразие деловой переписки.

3. Стратегии письменных деловых коммуникаций.

4. Деловая коммуникация в Интернет: за и против.

## 6.2. Темы письменных работ

Учебным планом не предусмотрено

## 6.3. Фонд оценочных средств

Вопросы к зачету

Раздел 1

1. Коммуникация как основа деловых отношений.

2.	Специфика и основные задачи деловой коммуникации.
3.	Коммуникативные модели взаимодействия участников деловой коммуникации.
4.	Способы передачи и приема информации.
5.	Факторы эффективной коммуникации.
6.	Элементы и этапы коммуникационного процесса.
7.	Обратная связь в деловой коммуникации, условия ее эффективности
<b>Раздел 2</b>	
1.	Коммуникативные барьеры в деловом общении, причины и условия возникновения.
2.	Приемы устранения коммуникативных барьеров.
3.	Стили и виды слушания в деловых коммуникациях.
4.	Приемы активного слушания в деловом общении.
5.	Роль невербальных средств в коммуникации, их классификация.
6.	Проблема интерпретации невербальных средств в деловом общении.
7.	Деловая беседа, этапы, принципы и правила проведения.
8.	Правила и приемы эффективного телефонного общения.
9.	Деловые переговоры: подготовка и проведение.
10.	Формирование и совершенствование переговорного процесса.
11.	Манипуляция, ее типы и признаки. Защита от манипуляций.
12.	Организация и проведение делового совещания.
13.	Презентация как форма деловой коммуникации.
<b>Раздел 3</b>	
1.	Специфика, возможности и ограничения письменной деловой коммуникации.
2.	Внутренняя переписка: характеристика, особенности текста.
3.	Внешняя переписка: характеристика, особенности текста, использование стандартных языковых формул (клише).
4.	Основные требования к оформлению делового письма.
5.	Основные виды официальных деловых писем.
6.	Внутренние и внешние письменные коммуникации.
7.	Психологическая основа и языковые средства публичного выступления.
8.	Управление организационными коммуникациями.
9.	Электронная коммуникация: сущность, особенности и функции.
<b>6.4. Перечень видов оценочных средств</b>	
Работа в малых группах (ответы на вопросы, выполнение индивидуальных заданий, подготовка докладов; выполнение кейс-заданий; вопросы к зачету.	

## 7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

### 7.1. Рекомендуемая литература

#### 7.1.1. Основная литература

	Авторы,	Заглавие	Издательство,	Кол-во	Эл. адрес
Л1. 1	Магомедова П. К., Шапиева А. С., Булуева Ш. И., Цамаева А. А.	Деловое общение: учебное пособие	Москва, Берлин: Директ-Медиа, 2021	1	<a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=613810">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=613810</a>
Л1. 2	Круглова С. А., Щербакова И. В.	Деловая коммуникация: учебное пособие	Москва, Берлин: Директ-Медиа, 2021	1	<a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=618860">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=618860</a>
Л1. 3		Деловое общение: учебное пособие	Москва: Дашков и К°, 2021	1	<a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=621627">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=621627</a>

#### 7.1.2. Дополнительная литература

	Авторы,	Заглавие	Издательство,	Кол-во	Эл. адрес
Л2. 1	Щербакова И. В., Тимашова М. В.	Язык и речь в процессе деловой коммуникации: учебное пособие для бакалавриата: учебное пособие	Москва Берлин: Директ-Медиа, 2020	1	<a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=573761">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=573761</a>



	Авторы,	Заглавие	Издательство,	Кол-во	Эл. адрес
Л2. 2	Емельянова Е. А.	Деловые коммуникации: учебное пособие	Томск: Эль Контент, 2014	1	<a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=480463">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=480463</a>
Л2. 3	Баландина, О. В.	Основы деловой культуры: учебное пособие	Москва ; Берлин : Директ -Медиа, 2020	1	URL: <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=596001">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=596001</a>

### 7.1.3. Методические разработки

	Авторы,	Заглавие	Издательство,	Кол-во	Эл. адрес
Л3. 1	Патрусова А.М.	Деловые коммуникации: методические указания	Братск: БрГУ, 2012	22	
Л3. 2	Лукьянова Н. А.	Выполнение контрольной работы по дисциплине «Деловой этикет и протокол»: методические указания	Омск: Сибирский государственный университет физической культуры и спорта, 2014	1	<a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=336078">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=336078</a>

### 7.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

Э1	<a href="http://docs.cntd.ru/document/1200108447">http://docs.cntd.ru/document/1200108447</a>				
<b>7.3.1 Перечень программного обеспечения</b>					
7.3.1.1	Microsoft Windows Professional 7 Russian Upgrade Academic OPEN No Level				
7.3.1.2	Microsoft Office 2007 Russian Academic OPEN No Level				
<b>7.3.2 Перечень информационных справочных систем</b>					
7.3.2.1	ИСС "Кодекс". Информационно-справочная система				
7.3.2.2	«Университетская библиотека online»				
7.3.2.3	Электронный каталог библиотеки БрГУ				
7.3.2.4	Справочно-правовая система «Консультант Плюс»				
7.3.2.5	Издательство "Лань" электронно-библиотечная система				
7.3.2.6	Электронная библиотека БрГУ				

### 8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

1234	Учебная аудитория (мультимедийный класс)	Основное оборудование: - Системный блок CPU 5000/RAM 2 Gb/HDD - 1; - Проектор мультимедийный торговой марки «CASIO» модель XJ-UT310WN с настенным креплением CASIO - 1; - Интерактивная доска SMARTBoard 6801 со встроенным XGA проектором Unifi (д. 77"/195,6 см.) - 1; - Монитор TFT 19 LG1953S-SF - 1.; Дополнительно: - меловая доска – 1 шт. Учебная мебель: - комплект мебели (посадочных мест) – 34 шт.; - комплект мебели (посадочных мест) для преподавателя – 1 шт.;
1345	Учебная аудитория (дисплейный класс)	1. Учебная мебель. 2. ПК (системный блок AMD Athlon(tm) 64 X2 Dual Core Processor 5000+ 2.66 GHz, RAM 2GB, монитор LG 19") - 17. 3. Принтер лазерный HP Laser Jet P3015. 4. Интерактивная доска SMARTBoard 6801 со встроенным WXGA проектором CASIO XJ-UT310WN (1280x800). 5. Сканер Canon CanoScan Lide 220.
2201	читальный зал №1	Комплект мебели (посадочных мест) Стеллажи Комплект мебели (посадочных мест) для библиотекаря Выставочные шкафы ПК i5-2500/H67/4Gb (монитор TFT19 Samsung) (10шт.); принтер HP Laser Jet P2055D (1шт.)

### 9. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Дисциплина "Деловые коммуникации" направлена на формирование знаний и умений, связанных с планированием и реализацией, управлением интегрированными коммуникациями в организациях, освоением и применением различных коммуникационных технологий с учетом сфер деятельности организации.

Изучение дисциплины "Деловые коммуникации" предусматривает: лекции, практические занятия, самостоятельную

работу студента, зачет.

При написании конспекта лекций необходимо : кратко, схематично, последовательно фиксировать основные положения, формулировки, обобщения, выводы. Отмечать важные мысли, выделять ключевые слова, термины. Осуществлять проверку терминов, понятий с помощью энциклопедий, словарей, справочников с выписыванием толкований в тетрадь. Обозначать вопросы, термины, материал, который вызывает трудности, попытаться найти ответ в рекомендуемой литературе. Если самостоятельно не удастся разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на консультации, на практическом занятии. Уделять внимание основным понятиям, выделяемым преподавателем.

В ходе освоения раздела 1 «Деловая коммуникация. Коммуникационный процесс» студенты должны изучить такие вопросы, как: понятие коммуникации, типы и виды коммуникаций, специфика и основные задачи деловой коммуникации, способы передачи и приема информации, содержание коммуникационного процесса, элементы и этапы коммуникационного процесса, условия эффективного речевого воздействия.

В ходе освоения раздела 2 «Устные деловые коммуникации» студенты должны изучить вопросы: виды деловых коммуникаций, деловая беседа: этапы, принципы и правила проведения, особенности ведения деловой дискуссии, деловая беседа по телефону: базовые правила телефонного общения, подготовка, организация и проведение совещаний.

В ходе освоения раздела 3 «Письменные деловые коммуникации» студенты должны изучить: специфику, возможности и ограничения письменной деловой коммуникации, внутренние и внешние письменные коммуникации и другие вопросы.

Практические занятия предусматривают: проработку рабочей программы, с концентрацией внимания на целях, задачах, структуре и содержании дисциплины; конспектирование источников, работу с конспектом лекций, подготовку ответов к контрольным вопросам, просмотр рекомендуемой литературы, работу и выполнение индивидуальных заданий, рассмотрение и выполнение кейс-заданий. В процессе проведения практических занятий происходит закрепление теоретических знаний по дисциплине «Деловые коммуникации» в виде собеседования; анализа деловых ситуаций на основе кейс-метода, обсуждения подготовленных студентами докладов.

Работа с литературой включает:

-Знакомство с основной и дополнительной литературой, включая справочные издания, зарубежные источники, ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

-Конспект основных положений, терминов, сведений, требующихся для запоминания и являющихся основополагающими в этой теме.

-Составление аннотаций к прочитанным литературным источникам.

-Выполнение индивидуальных заданий.

Кейс-задания предполагают выполнение следующих действий: анализ деловых ситуаций на основе кейс-метода; изложение собственных суждений по конкретной ситуации; анализ и сопоставление различных путей решения проблемы; аргументацию собственной точки зрения по проблеме, привлечение примеров, личного опыта.

При подготовке к зачету рекомендуется особое внимание уделить рассмотренным в лекционном курсе теоретическим основам, структуре и содержанию процесса деловой коммуникации; особенностям современного информационного поля делового общения и т. д.