

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

19 апреля

20*22* г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.О.04.02 Деловые коммуникации

Закреплена за кафедрой **Энергетики**

Учебный план b130301_22_ПТЭ.plx

Направление: 13.03.01 Теплоэнергетика и теплотехника

Квалификация **Бакалавр**

Форма обучения **очная**

Общая трудоемкость **2 ЗЕТ**

Виды контроля в семестрах:

Зачет 1

Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	1 (1.1)		Итого	
	уп	рп	уп	рп
Неделя	17			
Вид заятий	уп	рп	уп	рп
Лекции	17	17	17	17
Практические	17	17	17	17
В том числе инт.	16	16	16	16
Итого ауд.	34	34	34	34
Контактная работа	34	34	34	34
Сам. работа	38	38	38	38
Итого	72	72	72	72

Программу составил(и):

к.э.н., доц., Игнатьева С.М. Иг

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 08.02.2022 протокол № 45.

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

Энергетики

Протокол от 14.04 2022 г. № 8

Срок действия программы: 2022-2026 уч.г.

Зав. кафедрой Булатов Ю.Н. Б

Председатель МКФ

старший преподаватель Лагушкина С.В. 11/18 апреля 2022 г. Л

Ответственный за реализацию ОПОП Б Булатов Ю.Н.

(подпись)

(ФИО)

Директор библиотеки Сосина Сосина Т.В.

(подпись)

(ФИО)

№ 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
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1.1	Всеобщая история
2.1.2	Введение в информационные технологии
2.1.3	Иностранный язык
2.1.4	История России
2.2	Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2.1	Философия
2.2.2	Социология
2.2.3	Учебная (ознакомительная) практика
2.2.4	Экономика
2.2.5	Экономика теплоэнергетики
2.2.6	Управление инновациями *
2.2.7	Правоведение

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

3.1	Знать:
3.1.1	принципы построения устного и письменного высказывания на государственном языке, правила и закономерности деловой устной и письменной коммуникации.
3.2	Уметь:
3.2.1	осуществлять на практике деловую коммуникацию в устной и письменной формах, применять методы и навыки делового общения на государственном языке.
3.3	Владеть:
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	Раздел 1. Деловая коммуникация. Коммуникационный процесс.						
1.1	Лек	Понятие коммуникации. Типы и виды коммуникаций. Специфика и основные задачи деловой коммуникации.	1	6	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	6	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	12	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	0,33	УК-4	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2	0	УК-4.2
	Раздел	Раздел 2. Устные деловые коммуникации						
2.1	Лек	Виды деловых коммуникаций. Деловая беседа. Публичное выступление. Искусство ведения деловых. Презентация: цели и виды. переговоров.	1	6	УК-4	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2	6	УК-4.2, кейс-ситуация.
2.2	Пр	Устные деловые коммуникации	1	6	УК-4	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2	4	УК-4.2, работа в малых группах, кейс-ситуация.
2.3	Ср	Подготовка к практическим занятиям	1	12	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	0,33	УК-4	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2	0	УК-4.2
	Раздел	Раздел 3. Письменные деловые коммуникации						
3.1	Лек	Внутренние и внешние письменные коммуникации. Внутренняя переписка. Внешняя переписка. Основные виды письменных сообщений. Основные проблемы письменной коммуникации. Электронная коммуникация.	1	5	УК-4	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Э1	2	УК-4.2, лекция-дискуссия.
3.2	Пр	Письменные деловые коммуникации	1	5	УК-4	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2	4	УК-4.2, работа в малых группах.
3.3	Ср	Подготовка к зачету, подготовка к практическим занятиям	1	13	УК-4	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2	0	УК-4.2
3.4	Зачёт		1	0,34	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 телекомму-никации (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 возможностях (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"> 1. Предметно-целевое содержание деловой коммуникации, соблюдение формально- ролевых принципов взаимодействия. 2. Типы и виды коммуникаций. 3. Коммуникативные роли (модели поведения) в процессе делового общения. 4. Коммуникативная культура в деловом общении. 5. Современные тенденции развития деловых коммуникаций. 6. Способы передачи и приема информации. 7. Содержание коммуникационного процесса. 8. Элементы и этапы коммуникационного процесса. 9. Условия эффективного речевого воздействия. 10. Барьеры в коммуникациях: причины и условия возникновения, приемы устранения. <p>Индивидуальное задание</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. В чем состоит, по Вашему мнению, значение коммуникации в современном менеджменте? 2. Чем отличаются, на Ваш взгляд, коммуникативные ресурсы организации от традиционных? 3. Рассмотрите организацию коммуникативного пространства как основу эффективности и жизнеспособности организации на примере. 4. Проанализируйте взаимозависимость участников деловой коммуникации. 5. Что подразумевается под коммуникативной компетентностью менеджера? Обоснуйте свое мнение. 6. Проанализируйте этапы передачи информации. Каковы, с вашей точки зрения, основные причины потери и искажения информации? 7. Объясните, как происходит процесс обмена информацией с учетом обратной связи, шума и личностного смысла сообщения. Приведите свой пример. <p>Тематика докладов</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Коммуникация как основа деловых отношений. 2. Специфика и основные задачи деловой коммуникации. 3. Коммуникативная культура современного специалиста. 4. Соблюдение норм языка и культуры речи в деловой коммуникации. 5. Коммуникативные модели взаимодействия деловых партнеров. 6. Обратная связь в деловой коммуникации, условия ее эффективности. 7. Убеждение в процессе делового общения. 8. Использование эффектов восприятия в деловом общении. <p>По разделу 2:</p> <p>Работа в малых группах</p> <p>Вопросы</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Деловая беседа: этапы, принципы и правила проведения. 2. Особенности ведения деловой дискуссии. 3. Подготовка, организация и проведение совещаний. 4. Публичное выступление в системе деловых коммуникаций: методика и техника организации публичного выступления. Презентация. 5. Искусство ведения деловых переговоров. <p>Индивидуальное задание</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Назовите этапы деловой беседы и «правильные дебюты» ее начала. 2. Проведите сравнительный анализ деловой беседы и деловой дискуссии. Каковы общие и отличительные черты данных форм деловой коммуникации? 3. Назовите правила проведения совещания. Перечислите блокирующие роли участников совещания и способы их нейтрализации.

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
Раздел 2	
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.
Раздел 3	
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.
6.4. Перечень видов оценочных средств	
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	https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=613810
Л1. 2	Круглова С. А., Щербакова И. В.	Деловая коммуникация: учебное пособие	Москва, Берлин: Директ-Медиа, 2021	1	https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=618860
Л1. 3		Деловое общение: учебное пособие	Москва: Дашков и К°, 2021	1	https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=621627

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	http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=573761
Л2. 2	Емельянова Е. А.	Деловые коммуникации: учебное пособие	Томск: Эль Контент, 2014	1	http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=480463

	Авторы,	Заглавие	Издательство,	Кол-во	Эл. адрес
Л2. 3	Баландина, О. В.	Основы деловой культуры: учебное пособие	Москва ; Берлин : Директ -Медиа, 2020	1	URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=596001
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	http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=336078
7.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"					
Э1	ГОСТ Р 7.0.8-2013 СИБИД. Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения		http://docs.cntd.ru/document/1200108447		
7.3.1 Перечень программного обеспечения					
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				
7.3.2 Перечень информационных справочных систем					
7.3.2.1	Электронная библиотека БрГУ				
7.3.2.2	Издательство "Лань" электронно-библиотечная система				
7.3.2.3	Справочно-правовая система «Консультант Плюс»				
7.3.2.4	Электронный каталог библиотеки БрГУ				
7.3.2.5	«Университетская библиотека online»				
7.3.2.6	ИСС "Кодекс". Информационно-справочная система				
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 680I 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)					
<p>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.</p> <p>Изучение дисциплины "Деловые коммуникации" предусматривает: лекции, практические занятия, самостоятельную работу студента, зачет.</p> <p>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</p>					

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.