

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Нестерова Людмила Викторовна **МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**

Должность: Директор филиала Инди (филиал) ФГБОУ ВО «**РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

Дата подписания: 18.11.2022 17:00:19

Уникальный программный ключ:

381f0c4ccc6e500e8bc981c25bb218288e83

**ФГБОУ ВО «Югорский государственный университет»**

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

### **Б1.В.ДВ.09.01 КОММУНИКАЦИИ В ДЕЛОВОЙ СРЕДЕ**

Направление подготовки (специальности): 13.03.02 Электроэнергетика и электротехника

Профиль: Электроэнергетика и электротехника

Форма обучения

заочная

Квалификация (степень) выпускника

бакалавр

2021 год набора

Виды работ	Объём занятий по семестрам, час										Итого
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Лекции				4							4
Практические занятия				6							6
Лабораторные работы				-							-
Консультации				-							-
Самостоятельная работа				94							94
Контрольная работа				-							-
Курсовой(ая) проект/работа				-							-
Контроль				4							4
Форма контроля				3							3
Итого:				108							108
з.е.				3							3

Рассмотрена и одобрена на заседании учебно-методического совета института цифровой экономики протокол № 5 от 14.05.2021

Ханты-Мансийск, 2021 год

## Предисловие

1. Программа разработана в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.12.2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (ФГОС ВО) по направлению подготовки (специальности) 13.03.02 Электроэнергетика и электротехника № 144 от 28 февраля 2018 года.

2. Разработчик(и):


к.пед.н.  
(ученая степень, ученое звание)

  
(подпись)

С.И. Аладко  
(И.О. Фамилия)

3. Согласовано руководителем образовательной программы по направлению подготовки 13.03.02 Электроэнергетика и электротехника

д.техн.н., профессор  
(ученая степень, ученое звание)

  
(подпись)

В.В. Ковалев  
(И.О. Фамилия)

4. Утверждаю:

директор ГИС  
(должность)

  
(подпись)

А.В. Миронов  
(И.О. Фамилия)

### 1 Цель освоения дисциплины

Цель освоения дисциплины состоит в формировании значимой для определенных личностных и/или профессиональных потребностей, приоритетов и перспектив развития обучающегося способности к осуществлению эффективных коммуникаций в деловой среде.

### 2 Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина относится к дисциплинам по выбору части, формируемой участниками образовательных отношений блока Б1 учебного плана.

### 3 Формируемые компетенции обучающегося

Планируемые результаты освоения ОПОП (компетенции), достижение которых обеспечивает дисциплина		Планируемые результаты (соотнесенные с установленными индикаторами достижения компетенции)
код компетенции	содержание компетенции	
УК-6	Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	УК-6 З-1 Имеет базовые знания в отдельной сфере, выбранной для целей саморазвития (знает основные принципы, методы и технологии эффективных коммуникаций в деловой среде) УК-6 У-1 Умеет применять инструменты самооценки для выстраивания траектории саморазвития в системе непрерывного образования УК-6 В-1 Имеет практический опыт получения дополнительного образования для целей саморазвития

### 4 Структура и содержание дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единиц 108 часов.

№ п/п	Тема	Трудоемкость по видам учебной работы, час					Код компетенции	Оценочные средства
		Занятия лекционного типа	Практические занятия	Лабораторные занятия	Консультации	Самостоятельная работа		
4 семестр								
1.	Введение в тему «Коммуникации в деловой среде». Общее представление о деловой коммуникации. Понятия коммуникации и деловой коммуникации.	2	2			6	УК-6	- тестирование - мотивационное эссе

	<p>Функции деловых коммуникаций. Основные элементы и закономерности деловой коммуникации. Структура и средства делового общения.</p>							
2.	<p><b>Письменные деловые коммуникации.</b> Особенности официально-деловой речи. Язык служебных документов. Организационно-распределительная документация. Правила оформления деловых посланий. Деловые письма. Электронные коммуникации.</p>	2	2			6	УК-6	<ul style="list-style-type: none"> <li>- тестирование</li> <li>- деловая игра «Переписка»</li> <li>- кейс</li> </ul>
3.	<p><b>Устные деловые коммуникации.</b> Соблюдение норм языка и культуры речи. Деловая беседа: этапы, принципы и правила проведения. Присмы активного слушания. Технология телефонных бесед. Барьеры делового взаимодействия. Эмпатия.</p>					6	УК-6	<ul style="list-style-type: none"> <li>- тестирование</li> <li>- деловая игра «Межведомственные коммуникации»</li> <li>- кейс</li> </ul>
4.	<p><b>Деловые переговоры.</b> Переговорный процесс – вид делового взаимодействия. Характер деловых переговоров. определение их целей, организация. Этапы и тактика ведения деловых переговоров. Техники ведения переговоров. Переговоры как средство разрешения конфликтов.</p>					10	УК-6	<ul style="list-style-type: none"> <li>- тестирование</li> <li>- деловая игра «Парк Исикавы»</li> <li>- кейс</li> </ul>
5.	<p><b>Современные подходы к организации деловых совещаний.</b> Цели и условия эффективности деловых совещаний. Подготовка, организация и проведение деловых совещаний. Регламент. Работа со сложными участниками. Роль ведущего в организации и ведении дискуссии. Способы активизации участников совещания. Правила ведения совещания. Требования к составлению протокола</p>					14	УК-6	<ul style="list-style-type: none"> <li>- тестирование</li> <li>- тренинг «Совещание»</li> <li>- кейс</li> </ul>
6.	<p><b>Публичные выступления в системе деловых коммуникаций.</b> Методика и техника организации публичного выступления. Страх публичного выступления и пути его преодоления. Механизмы и практические приемы завоевания внимания аудитории. Деловая полемика: спор, дебаты, дискуссии.</p>					14	УК-6	<ul style="list-style-type: none"> <li>- тестирование</li> <li>- деловая игра «Идея 2:0»</li> <li>- кейс</li> </ul>

	прения. Техника продуктивной аргументации. Техника убеждающего воздействия. Презентации. Подготовка к презентации и приемы проведения.							
7.	<b>Гибкие методы в деловых коммуникациях: Agile, Scram</b> Приемы быстрого установления контакта. Техники эффективных коммуникаций. 2-х недельный деловой цикл – спринт. Scram-совещание. Ретроспектива спринта.					14	УК-6	- тестирование - тренинг «Scram-мастер»
8.	<b>Этика и этикет деловых отношений.</b> Этика деловых отношений с коллегами, подчиненными и руководством. Этика делового контакта. Правила делового поведения. Использование современных информационных технологий в деловых отношениях. Этические аспекты использования сети Интернет в деловых отношениях.					10	УК-6	- тестирование - практические упражнения - проектная работа, часть 1
9.	<b>Имидж современного делового человека.</b> Понятие и функции имиджа в общении. Ценностные функции имиджа. Современная типология имиджа. Внешний вид. Психологические приемы завоевания и сохранения доверия в деловых кругах. Речевые клише и сигналы успеха.					10	УК-6	- тестирование - интелл-карта (mind-map) траектории саморазвития - проектная работа, часть 2
10.	<b>Нетворкинг как система формирования полезных деловых связей.</b> Первое впечатление. Визитная карточка. Поддержание и развитие связей. Продвижение своего бренда. Карьерный нетворкинг. Нетворкинг в социальных сетях.					4	УК-6	- тестирование - тренинг «Рюкзак удачи» - проектная работа, часть 3 - портфолио
11.	<b>Управление деловыми коммуникациями.</b> Цели управления коммуникацией. Понятие коммуникационного менеджмента. Критерии диагностики коммуникативной структуры организации. Приемы, стимулирующие общение и создание доверительных отношений в коллективе.		2				УК-6	защита проектной работы/зачет
Итого		4	6			94	–	–

4 часа – контроль (зачет)

## **5 Образовательные технологии, используемые при различных видах учебной работы**

№ темы	Образовательная технология
1-10	технологии интерактивного обучения
2-7	кейс-технология
2-4, 6	игровые образовательные технологии
5, 7, 9	технологии развивающего обучения (тренинги)
8-11	технологии проектного обучения
1, 10	технология «портфолио»

### **6 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

Электронно-информационная образовательная среда представлена личным кабинетом, расположенным по ссылке <https://itport.ugrasu.ru>, электронной библиотечной системой <https://lib.ugrasu.ru>, электронным каталогом Научной библиотеки ЮГУ <https://irbis.ugrasu.ru> и системой дистанционного обучения Moodle, расположенной по ссылке <http://eluniver.ugrasu.ru>.

Методические указания для обучающихся из числа инвалидов и лиц с ОВЗ в доступной для них форме представлены в электронном виде в системе Moodle по ссылке <http://eluniver.ugrasu.ru>.

#### **6.1 Методические указания к занятиям лекционного типа**

Написание конспекта лекций: кратко, схематично, последовательно фиксировать основные положения, выводы, формулировки, обобщения; пометить важные мысли, выделять ключевые слова, термины. Проверка терминов, понятий с помощью энциклопедий, словарей, справочников с выписыванием толкований в тетрадь. Обозначить вопросы, термины, материал, который вызывает трудности, пометить и попытаться найти ответ в рекомендуемой литературе. Если самостоятельно не удастся разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать его научно-педагогическому работнику на консультации, на практическом занятии.

#### **6.2 Методические указания к практическим занятиям**

Целью практических занятий является закрепление теоретических знаний и приобретение практических умений и навыков. Методические рекомендации по каждой практической работе имеют теоретическую часть, подготовленную отдельно, или указание на источник, необходимый для подготовки к соответствующему практическому занятию, с необходимыми для выполнения работы формулами, пояснениями, таблицами и графиками; алгоритм выполнения заданий. Практические задания сочетаются с теоретическими знаниями. Проведению практического занятия как правило предшествует самостоятельная работа обучающегося.

#### **6.3 Методические указания к самостоятельной работе**

В рамках самостоятельной работы обучающийся знакомится с рабочей программой, особое внимание должно уделяться целям и задачам, структуре и содержанию дисциплины. Анализируется конспект лекций, осуществляется подготовка к практическим занятиям, изучается рекомендуемая литература и дополнительные материалы по темам, выполняются задания для самостоятельной работы, осуществляется подготовка к промежуточной аттестации и др.

#### **6.4. Методические указания по подготовке к тестированию**

Тест – это объективное стандартизированное измерение, поддающееся количественной оценке, статистической обработке и сравнительному анализу. Тест состоит из конечного множества тестовых заданий, которые предъявляются в течение

установленного промежутка времени в последовательности, определяемой алгоритмом тестирующей программы.

В базе тестовых заданий используются следующие формы тестовых заданий: задания открытой формы, задания закрытой формы, задания на установление соответствия.

К заданиям закрытой формы относятся задания следующих типов:

- один из многих (предлагается выбрать один вариант ответа из предложенных);
- многие из многих (предлагается выбрать несколько вариантов ответа из предложенных).

В тестовых заданиях данной формы необходимо выбрать ответ (ответы) из предложенных вариантов. Ответы должны быть однородными, т.е. принадлежать к одному классу, виду и роду. Количество вариантов ответов не менее 3-х, и не более 7.

Задания открытой формы служат для определения степени усвоения фактологических событий. Соответственно дидактическими единицами являются: понятия, определения, правила, принципы и т.д. К заданиям открытой формы относятся:

- поле ввода (предлагается поле ввода, в которое следует ввести ответ); – несколько пропущенных слов (предлагается заполнить пропуски);
- несколько полей ввода (предлагается ввести несколько значений).

Задание открытой формы имеет вид неполного утверждения, в котором отсутствует один (или несколько элементов), который (которые) необходимо вписать или ввести с клавиатуры компьютера. В данном тестовом задании – четкая формулировка, требующая однозначного ответа. Каждое поле ввода соответствует одному слову. Количество пропусков (полей ввода) не должно быть больше трех (для тестовых заданий типа «Несколько полей ввода» допускается до пяти). Образцовое решение (правильный ответ) должно содержать все возможные варианты ответов (синонимичный ряд, цифровая и словесная форма чисел и т.д.).

Задания на установление соответствия служат для определения степени знания о взаимосвязях и зависимостях между компонентами учебной дисциплины. Задание имеет вид двух групп элементов (столбцов) и формулировки критерия выбора соответствия. Соответствие устанавливается по принципу 1:1. Т.е. одному элементу 1-ой группы (левого столбца) соответствует только один элемент 2-ой группы (правого столбца).

### **6.5 Методические указания по подготовке мотивационного эссе.**

Эссе - это самостоятельная письменная работа на тему, предложенную преподавателем. Цель эссе состоит в развитии навыков самостоятельного творческого мышления и письменного изложения собственных мыслей.

Эссе должно содержать: четкое изложение сути поставленной проблемы, включать самостоятельно проведенный анализ этой проблемы с использованием концепций и аналитического инструментария, рассматриваемого в рамках дисциплины, выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме. Построение эссе - это ответ на вопрос или раскрытие темы, которое основано на классической системе доказательств.

Структура эссе:

Титульный лист.

Введение - суть и обоснование выбора данной темы, состоит из ряда компонентов, связанных логически и стилистически. На этом этапе важно сформулировать вопрос, на который необходимо найти ответ в ходе исследования.

Основная часть - теоретические основы выбранной проблемы и изложение основного вопроса. Данная часть предполагает развитие аргументации и анализа рассматриваемой темы.

Заключение - обобщения и аргументированные выводы по теме с указанием области ее применения и т.д. Подытоживает эссе или еще раз вносит пояснения, подкрепляет смысл и значение изложенного в основной части.

В мотивационном эссе рекомендуется отразить:

1. Профессиональные, личностные цели.
2. Цели и задачи обучения по дисциплине.
3. Какую проблему или задачу, стоящую перед Вами, необходимо решить, используя опыт, полученный во время обучения.
4. Краткое описание предлагаемого подхода к ее решению.

### **6.6 Методические указания по проведению деловой игры.**

Деловая игра – форма воссоздания предметного и социального содержания профессиональной деятельности, моделирования систем отношений, разнообразных условий профессиональной деятельности, характерных для данного вида практики.

Деловая игра в зависимости от содержания может длиться от одного до 2-3 академических часов, т.е. это могут быть небольшие фрагменты или полноценная деловая игра. Содержание, ход игры и участие в ней обговариваются в студенческой аудитории заранее.

Этапы проведения деловой игры

- постановка целей, задач, формирование команд;
- ознакомление с правилами деловой игры, правами и обязанностями;
- выполнение заданий в паре участников;
- обмен информацией между парами участников в команде;
- обсуждение выступления;
- обмен опытом участников деловой игры;
- выступление преподавателя с научным обобщением;
- подведение итогов;
- заключение о результатах деловой игры.

### **6.7 Методические указания по решению кейсов.**

Кейс представляет собой проблемную ситуацию, предлагаемую студентам для анализа и поиска решения. Обычно задача содержит схематическое словесное описание ситуации, статистические данные, а также мнения и суждения о ситуациях, которые трудно предсказать или измерить.

Кейсы наглядно демонстрируют, как на практике применяется теоретический материал. Данный материал необходим для обсуждения предлагаемых тем, направленных на развитие навыков общения и повышения профессиональной компетенции. Зачастую в задачах нет ясного решения проблемы и достаточного количества информации.

Способы организации разбора кейса:

- ведет преподаватель;
- ведет студент;
- группы студентов представляют свои варианты решения;
- письменная домашняя работа.

Для успешного решения кейса следует придерживаться ряда принципов:

- использование знаний, полученных в процессе лекционного курса;
- внимательное ознакомление с имеющейся информацией;
- умение различать предположения и факты.

Анализ кейса должен осуществляться в определенной последовательности:

1. Выделение проблемы.
2. Поиск фактов по данной проблеме.
3. Рассмотрение альтернативных решений.
4. Выбор обоснованного решения.



## **6.8 Методические указания для выполнения практических упражнений и тренингов.**

Практические упражнения и тренинги могут выполняться как индивидуально, так и небольшими группами. При выполнении следует руководствоваться следующими общими рекомендациями.

Для выполнения упражнения необходимо внимательно прочитать задание, повторить лекционный материал по соответствующей теме, изучить рекомендуемую литературу, в т.ч. дополнительную; если задание выдается по вариантам, то получить номер варианта и исходные данные у преподавателя, либо подобрать исходные данные самостоятельно, используя различные источники информации. Выполнить упражнение точно в срок, отведенный преподавателем.

Результаты работы оцениваются по выработанной заранее шкале баллов.

## **6.9 Методические указания для проектной работы**

Проектная работа является видом учебной и научно-исследовательской работы учащихся. Проектная работа представляет собой самостоятельно выполненное обучающимся исследование по определенной теме. При ее написании важно опираться на знания, полученные при изучении учебных дисциплин. Проектная работа способствует более сознательному овладению знаниями, умениями и навыками, формирует интерес к научным исследованиям, помогает освоению их методик, вырабатывает навыки самостоятельной творческой работы.

Обучающийся имеет право самостоятельно выбрать тему при условии ее согласования с научным руководителем. Руководитель осуществляет руководство написанием проектной работы в пределах времени, оказывает консультационную помощь учащемуся в определении окончательной темы, в подготовке плана работы, в подборе материалов.

Основные этапы подготовки проектной работы

1 этап: выбор темы.

2 этап: работа с литературой (необходимая литература подбирается обучающимся самостоятельно).

3 этап: подготовка рабочего варианта плана работы. В нем нужно выделить главы и параграфы, раскрывающие содержание каждой главы. Составленный список литературы и предварительный вариант плана согласовываются с научным руководителем.

4 этап: изучение литературы. Только внимательно читая и конспектируя литературу, можно разобраться в основных вопросах темы и подготовиться к самостоятельному (авторскому) изложению содержания работы.

5 этап: написание глав проектной работы. Выполнение проектной работы предполагает проведение определенного исследования. На основе разработанного плана обучающийся осуществляет сбор фактического материала, необходимых цифровых данных. Затем полученные результаты подвергаются анализу, статистической, математической обработке и представляются в виде текстового описания, таблиц, графиков и т.д. Анализ полученных результатов составляет содержание второй (практической) главы, которая также должна содержать рекомендательную часть, отражающую перспективы, мероприятия, рекомендации по рассматриваемым проблемам.

6 этап: рецензирование и защита проектной работы. Обучающийся обязан представить руководителю окончательный вариант проектной работы и тезисы к работе не менее чем за 10 дней до установленного срока защиты. Рабочий вариант текста проектной работы предоставляется непосредственно руководителю на проверку (при собеседовании). На основе рабочего варианта текста руководитель выносит рекомендации в письменной форме и может конкретизировать их в присутствии учащегося. Недочеты,

указанные руководителем, подлежат устранению. После доработки проектная работа сдается непосредственно руководителю.

Защита проектных работ учащихся проходит в сроки, установленные графиком учебного процесса.

#### **6.10 Методические указания для подготовки к зачету.**

По окончании освоения курса проводится промежуточная аттестация в форме зачета.

Студент при подготовке должен усвоить и запомнить важнейшие определения понятий и категорий курса, уяснить смысл специфической терминологии, которая используется для обозначения тех или иных специальных институтов. В процессе аттестации преподаватель должен проверить не только наличие суммы знаний, но и способность студента правильно их использовать, аргументировать собственную позицию.

Зачет проводится в форме защиты проектной работы.

При защите возможно использование презентационных материалов.

На выступление отводится 10-15 минут.

### **7 Фонд оценочных средств для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины, учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся**

Промежуточная аттестация обучающихся производится в дискретные временные интервалы НПП, обеспечивающими реализацию дисциплины в форме: зачет.

Обучение и контроль обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья при необходимости осуществляется с использованием специальных методов обучения и дидактических материалов, составленных с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся (обучающегося).

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации.

Методическое обеспечение для обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья представлено как электронный учебно-методический комплект документов по дисциплине и размещено в системе «Moodle» (и/или в системе управления электронными образовательными ресурсами) на сайте Университета по ссылке <http://eluniver.ugrasu.ru>.

#### **7.1 Технологическая карта дисциплины**

№ п/п	Название темы (вид деятельности)	Максимальное количество баллов
<b>Обязательный уровень (100 баллов)</b>		
1	Темы 1-10: тестирование по теоретическим материалам	20
2	Темы 2-6: анализ ситуаций (по 2 балла за один кейс)	10
3	Темы 2-4, 6: участие в деловых играх (5 баллов)	20
4	Темы 5, 7: участие в тренинге (5 баллов)	10
5	Темы 8-10: разработка проектной работы (5 баллов)	15
6	Тема 8: практические упражнения (5 баллов)	5
7	Тема 9: составление mind-карты (10 баллов)	10
8	Тема 10: составление портфолио (10 баллов)	10
<b>Дополнительный уровень (20 баллов)</b>		
7	Очное участие в конференции по тематике дисциплины	5

8	Публикация научной статьи по тематике дисциплины	5
9	Независимое тестирование по дисциплине	10
	Итого	120

Шкала оценивания результатов по балльной системе:

«зачтено» - от 61 до 120 баллов;

«не зачтено»- от 0 до 60 баллов.

## 7.2 Примерные тестовые задания (не менее 5)

1. Укажите правильный вариант
  - 1) вопреки мнения администрации
  - 2) вопреки мнению администрации
2. Укажите правильно построенное словосочетание
  - 1) проект заслуживает одобрения
  - 2) проект заслуживает одобрение
3. Закончите предложение, начинающиеся с деепричастного оборота  
Закончив доклад, ...
  - 1) я передал его директору
  - 2) нужно передать его директору
  - 3) мне стало спокойно на душе
  - 4) он был передан директору
4. Укажите словосочетание с правильными формами имен числительных
  - 1) более пятидесяти одного процента опрошенных
  - 2) более пятьдесят одного процента опрошенных
5. Буква "О" пишется в словах:
  - 1) дем... графия
  - 2) вл... жить средства
  - 3) ср... внить показатели
  - 4) бл... кнот
6. Выберите формы поведения, недопустимые в общении с коллегами:
  - 1) позитивность;
  - 2) излишняя эмоциональность;
  - 3) уважительность;
  - 4) недобросовестная конкуренция;
  - 5) интриги в отношении сослуживцев с целью самореализации и карьерного продвижения;
  - 6) честность.
7. Общение в сети Интернет относится к форме общения
  - 1) устной
  - 2) письменной
8. Обязательного ответа требует
  - 1) письмо-запрос
  - 2) сопроводительное письмо
  - 3) письмо-предложение
  - 4) письмо-напоминание
9. Этикетная формула разрешите представиться обычно используется в ... ситуации
  - 1) полуофициальной
  - 2) неофициальной
  - 3) официально-деловой
  - 4) любой
10. При обращении к группе лиц в официально-деловой ситуации лучше использовать обращение
  - 1) товарищи

- 2) уважаемые коллеги
- 3) граждане
- 4) дорогие друзья

### 7.3 Примерные практические упражнения, тренинги

#### 1. Упражнение. Сопоставьте определение

Понятие/термин	Определение
Деловое общение	межличностное речевое общение нескольких собеседников с целью разрешения определенных деловых проблем или установления деловых отношений
Деловая беседа	обмен мнениями для достижения какой-либо цели, выработки соглашения сторон
Деловые переговоры	коммуникативная предметно-целевая и по преимуществу профессиональная деятельность в сфере социально-правовых и экономических отношений

#### 2. Упражнения на снятие напряжения перед важным выступлением

Упражнение «Стряхни». Необходимое время 3-5 минут.

Цель: избавиться от напряжения.

Инструкция: встаньте так, чтобы вокруг Вас было достаточно места, и начните отряхивать ладони, локти и плечи. При этом представляйте, как всё неприятное – плохие чувства, тяжелые заботы и дурные мысли о самих себе – слетает с Вас, как с гуся вода. Затем отряхните свои ноги от носков до бедер. А затем потрясите головой. Представьте, что весь неприятный груз с Вас спадает, и Вы становитесь, всё бодрее и веселее, будто заново родились.

#### 3. Упражнение «Снимаем мышечное напряжение»

Необходимое время 3-5 минут. Цель: управление состоянием мышечного напряжения и расслабления.

Инструкция: встаньте, закройте глаза, руки поднимите вверх. Представьте, что Вы – сосулька или мороженое. Напрягите все мышцы своего тела. Запомните эти ощущения. Замрите в этой позе на 1 минуту. Затем представьте, что под воздействием солнечного тепла Вы начинаете медленно таять. Расслабляйте постепенно кисти рук, затем мышцы плеч, шеи, корпуса, ног и т.д. Запомните ощущения в состоянии расслабления. Выполняйте упражнение до достижения оптимального психоэмоционального состояния.

#### 4. Проговаривание скороговорок

Необходимое время 1-2 минуты. Цель: настроить голос, снять волнение.

В течение 1-2 минут попробуйте проговорить известные Вам скороговорки: тридцать шесть и шесть; проворонила ворона вороненка; от топота копыт пыль по полю летит и т.д. Проговаривание скороговорок настраивает речевой аппарат на важное выступление, снимает мышечное напряжение лицевых мышц, поднимает настроение, отвлекая от волнения.

5. Тренинг по бесконфликтному поведению. Состоит из различных ситуаций, например: Один из сотрудников говорит руководителю: «Я не хочу работать с Сидоровым. Он лодырь, слишком много думает о себе, а сам жалуется, что ему не помогают. Мне надоело делать за него его работу».

Есть ли здесь нарушение этики?

Как вести себя руководителю?

#### 7.4 Примерный сценарий деловой игры «Переписка», mind-карта

Обучающиеся делятся на команды по 5-6 человек. Каждая команда – это организация. Между организациями необходимо наладить взаимодействие, чтобы построить дом и сдать его точно в срок, пройдя все необходимые процедуры согласования. Все согласования происходят только письменно. Необходимо писать письма в разные инстанции, отрабатывая навык письменной коммуникации и делового письма. Среди раздаточных материалов с условиями игры, ролями, заданиями для всех организаций, есть пример клише, как писать деловые письма. С помощью словесных клише составьте письмо-сообщение, письмо-просьбу, сопроводительное письмо от имени Вашей организации, организации-партнеру.

Содержательный признак	Основные формы клише
<i>Начало письма</i>	Сообщаем, что... В соответствии с... Ссылаясь на... Рады сообщить... Мы узнали из Вашего письма... Мы с сожалением узнали... В дополнение к...
<i>Просьба</i>	Мы будем (чрезвычайно) благодарны, если Вы... Просим сообщить нам...
<i>Подтверждение</i>	Подтверждаем получение Вашего... Мы получили... Подтверждая... Рады подтвердить... В подтверждение нашего...
<i>Связующие элементы</i>	В связи с Вашей просьбой... В случае Вашего отказа... В случае неуплаты... В связи с этим... В сложившихся обстоятельствах... В связи с вышеизложенным... В соответствии с заключенным договором... Мы были бы рады иметь возможность...
<i>Окончание письма</i>	Мы хотели бы заверить Вас... Будем признательны за быстрое выполнение нашего заказа... Ожидаем Вашего подтверждения... Просим сообщить нам...

#### 2. Mind-карта на текущий месяц

Изучите алгоритм составления интеллект-карт (автор Тони Бьюзен), скачав презентацию к практикуму. Составьте интеллект-карту на текущий месяц года, включив в нее ключевые моменты из Вашей жизни.

1. Соблюдайте иерархию мыслей.
2. В центре – самый главный вопрос/тезис/мысль. Графические образы (рисунки, пиктограммы) приветствуются.
3. Придавайте изображениям, блокам, лучам объем. Так карта легче воспринимается.
4. Оставляйте расстояние между блоками, не городите частокол из лучиков.

5. Если нужно подчеркнуть связь между элементами, используйте линии, стрелочки, одинаковые цвета.
6. Выражайте мысли кратко и ясно. Простой шрифт, одно ключевое слово над соответствующей линией, главные линии плавные и более жирные, слова располагайте горизонтально.
7. Рисовать можно любым способом (используя готовые графические редакторы и программы для составления майн-карт) либо вручную.
8. Если карта нарисована от руки, сфотографируйте/отсканируйте ее и прикрепите в системе дистанционного обучения.
9. Обязательно подпишите свою работу.

### 7.5 Примерный печень ситуация для анализа (кейс-задания)

Кейс 1. Оцените оправданность использования иноязычных слов в следующих предложениях. Замените эти слова соответствующими синонимами.

1. Среди собравшихся превалировали представители молодежи.
2. Профсоюзы делают сильный акцент на культурную работу.
3. Журналист конфиденциально рассказывал коллегам, что поменял вопросы интервью, потому что последние импонировали его собеседнику.
4. Общее внимание привлекал новый анонс, вывешенный на входной двери учреждения.
5. Нельзя negliжировать своими обязанностями.
6. Новый сезон открывает большие возможности для дальнейшей эволюции отдельных видов спорта.
7. Строительство средней школы, начатое весной, форсируется ускоренными темпами.
8. Оратор говорил весьма напыщенно, что произвело на аудиторию негативный эффект.

Занесите данные в таблицу

№ предложения	Иноязычное слово	Синоним (русское слово)
1		
2		
3		
4		
5		

Кейс 2. Основные параметры хорошего публичного выступления

Рассмотрите параметры публичного выступления. Вспомните свое последнее выступление и оцените его по 10-бальной шкале, по каждому параметру.



ШУТКИ



ТЕХНИКА РЕЧИ



ВЛАДЕНИЕ  
РОДНЫМ  
ЯЗЫКОМ



ПРЕДВАРИТЕЛЬНАЯ  
ПОДГОТОВКА



ПАМЯТЬ



УВЕРЕННОСТЬ



ЧУВСТВО  
ВРЕМЕНИ



ЗНАНИЕ  
АУДИТОРИИ

Исходя из полученных баллов, выявите свои сильные и слабые стороны как оратора. Что необходимо, чтобы улучшить свои ораторские качества? Спланируйте 3 мероприятия по внедрению данного плана в Вашу жизнь, обосновав каждый пункт плана.

Кейс 3. Суждение о деловом поведении. Цель упражнения: выработать навыки описательного поведения. В ситуациях, когда мы оцениваем действия других или когда один противопоставляет себя другому, все зависит от того, какие слова сказаны и какие невербальные средства использованы.

Описание поведения: что можно и чего нельзя.

Можно	Нельзя
1. Действовать на основе установки «Я – хороший, ты – хороший».	1. Считать, что другие – «не хорошие».
2. Описывать то, что другой человек действительно делает. Пример: «Ты перебивал клиента».	2. Комментировать то, каким этот человек является в вашем воображении. Пример: «Ты был груб с клиентом».
3. Употреблять наречия, описывая отдельные действия. Пример: «Он громко разговаривал на совещании».	3. Употреблять прилагательные как ярлыки. Пример: «Он вообще слишком говорливый».
4. Описывать именно то, что имело место. Пример: «Когда мы не приходим к согласию относительно подхода к решению проблемы, она так и останется неразрешенной».	4. Использовать для описания происходящего осуждающие ярлыки. Пример: «Не могу поверить, что ты можешь быть таким упрямым».

Инструкция: используя в качестве модели вышеприведенные критерии, измените высказывания так, чтобы в них не было «ярлыков» и чтобы они представляли собой объективное описание того, что имело место в действительности.

1. «Сергей, ты слишком навязчив»
2. «Александр, твои торговые агенты, все хотят быть в центре внимания»
3. «Иван, ты становишься упрямым»
4. «Владимир, ты грубиян»

Кейс 4. Анализ конфликтной ситуации. Вспомните одну конфликтную ситуацию в своей профессиональной деятельности, участником или свидетелем которой Вы были. Заполняя таблицу, проанализируйте выбранную Вами конфликтную ситуацию, ответив на следующие вопросы:

1. Опишите кратко ситуацию конфликта (при описании используйте безличные формы: сотрудник А., руководитель Б., гражданин В. и т.д.)
2. К какому типу конфликтов Вы его отнесете (по причинам, участникам, степени открытости, последствиям)
3. Кто был инициатором конфликта и какой конфликтоген он применил?
4. Можно ли было избежать этого конфликта и каким образом?
5. Составьте рекомендации по разрешению конфликта.
6. Анализ конфликтной ситуации по типам (подчеркните/выделите нужное, либо впишите свои варианты).

Типы конфликта	Характеристики конфликта			
По причинам	конфликт целей	конфликт взглядов	чувственный конфликт	пустой конфликт
По участникам	руководитель – вышестоящий руководитель	руководитель – подчиненный	коллега – коллега	служащий – гражданин
По степени открытости	открытый		скрытый	
По последствиям	конструктивный	Быстроразрешимый	деструктивный	трудноразрешимый
Другое				

7. Кто был инициатором конфликта?
8. Можно ли было избежать этого конфликта и каким образом? (поясните свой ответ)
9. Составьте рекомендации по разрешению описанного конфликта.

#### **7.6 Примерный перечень тем группового (творческого) проекта**

1. Бизнесхаки деловых коммуникаций
2. Сценарий выездного тимбилдинга компании
3. Приемы и способы работы со сложными участниками общения
4. Эффективное совещание по методу Scram.
5. Вредные советы: как не надо выступать.
6. Рекомендации по нетворкингу.
7. Стиль современного делового человека.
8. Приемы активного слушания.
9. Переговоры с монстрами: находки в деловых переговорах.
10. Методы преодоления страха устного общения.

#### **7.7 Примерный перечень вопросов к зачету**

1. Назовите функции и основные виды общения.
2. Что такое коммуникативная компетентность?
3. Какую роль играют этические нормы в деловом общении?
4. Каковы мотивы поведения человека в ситуациях делового общения?
5. В чем заключаются основные проблемы межличностного общения?
6. Как характеризуется общение в рабочей группе?
7. Назовите виды конфликтов, структуру конфликта.
8. Какие стили разрешения конфликта существуют, какие из них предпочтительнее?
9. Как управлять конфликтом?
10. Что такое деловой этикет? Назовите «золотое правило» общения.
11. Что такое этический кодекс?
12. Каковы правила приветствия, представления, извинения?
13. Каковы правила поведения в общественных местах: на улице, в транспорте, в кафе, театре?
14. Как создать положительную деловую репутацию?
15. Как научиться выступать публично?



16. Каковы пути внедрения этических принципов в деятельность организаций?
17. Как вести себя с конфликтной личностью?
18. Каковы барьеры в общении и пути преодоления барьеров.
19. Что такое нетворкинг?
20. Назовите основные принципы управления коммуникациями.

## 8 Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины

### 8.1 Перечень учебной литературы

Кривокора Е. И. Деловые коммуникации: учебное пособие / Е. И. Кривокора. – Москва: ИНФРА-М, 2019. – 190 с. – (Высшее образование: Бакалавриат). – ISBN 978-5-16-004277-0. – Текст: электронный. – URL: <https://znanium.com/catalog/product/1002361>.

Папкова О. В. Деловые коммуникации: учебник / О.В. Папкова. – Москва: Вузовский учебник: ИНФРА-М, 2020. – 160 с. – (Высшее образование: Бакалавриат). – ISBN 978-5-9558-0301-2. – Текст: электронный. – URL: <https://znanium.com/catalog/product/1110123>.

Сливак В. А. Деловые коммуникации. Теория и практика: учебник для академического бакалавриата / В. А. Сливак. – Москва : Издательство Юрайт, 2019. – 460 с. – (Бакалавр. Академический курс). – ISBN 978-5-9916-3684-1. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/426318>.

Митрошенков, О. А. Деловое общение: эффективные переговоры: практическое пособие / О. А. Митрошенков. – 2-е изд. – Москва : Издательство Юрайт, 2020. – 315 с. – (Профессиональная практика). – ISBN 978-5-534-10704-3. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/455770>.

Кузнецов И. Н. Деловой этикет: учебное пособие / И.Н. Кузнецов. – Москва: ИНФРА-М, 2021. – 348 с. – (Высшее образование: Бакалавриат). – ISBN 978-5-16-016996-5. – Текст: электронный. – URL: <https://znanium.com/catalog/product/1283266>.

### 8.2 Информационно-образовательные (правовые) ресурсы в сети «Интернет»

№	Ссылка на информационный ресурс	Наименование ресурса в электронной форме	Доступность
Электронно-библиотечные системы			
1	<a href="http://diss.rsl.ru">http://diss.rsl.ru</a>	Электронная библиотека диссертаций РГБ	авторизированный доступ
2	<a href="http://e.lanbook.com">http://e.lanbook.com</a>	ЭБС издательства «Лань»	авторизированный доступ
3	<a href="http://znanium.com">http://znanium.com</a>	ЭБС «ZNANIUM.COM»	авторизированный доступ
4	<a href="https://urait.ru/">https://urait.ru/</a>	ЭБС «Urait»	авторизированный доступ
Информационные справочные системы			
5	<a href="http://www.consultant.ru">http://www.consultant.ru</a>	СПС КонсультантПлюс	авторизированный доступ
Профессиональные базы данных			
6	<a href="http://elibrary.ru">http://elibrary.ru</a>	Научная электронная библиотека elibrary.ru	авторизированный доступ

**8.3 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, используемого при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, в том числе отечественного производства**

Программное обеспечение Office Professional plus 2016 Russian OLP NL AcademicEdition.

Программное обеспечение Windows Professional 10.

**8.4 Материально-техническое обеспечение дисциплины**

Учебная аудитория лекционного типа: компьютер/ноутбук, проектор, экран, учебная мебель, учебная доска.

Учебная аудитория для проведения практических занятий: компьютер/ноутбук, проектор, экран, учебная мебель, учебная доска.

Учебная аудитория для самостоятельной работы: учебная мебель, компьютеры с выходом в интернет и доступом к электронной информационно-образовательной среде.

**9 Лист дополнений и изменений, внесенных в рабочую программу:**

1. Дополнения и изменения в рабочей программе

В рабочую программу вносятся следующие изменения:

- 1) \_\_\_\_\_;
- 2) \_\_\_\_\_;
- 3) \_\_\_\_\_.

2. Разработчик:

\_\_\_\_\_

(ученая степень, ученое звание)

\_\_\_\_\_

(подпись)

\_\_\_\_\_

(И. О. Фамилия)

3. Согласовано руководителем образовательной программы по направлению подготовки (специальности) (*код и направление подготовки (специальности)*)

\_\_\_\_\_

(ученая степень, ученое звание)

\_\_\_\_\_

(подпись)

\_\_\_\_\_

(И. О. Фамилия)

4. Изменения, внесенные в рабочую программу, одобрены на заседании учебно-методического совета \_\_\_\_\_ протокол № \_\_\_\_ от \_\_\_\_\_.

(институт)

(дата)