

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ПОВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ



УТВЕРЖДАЮ  
Декан ЭФ

УТВЕРЖДАЮ /Н.М. Стрельникова/  
(Ф.И.О. декана (директора института))

11.03.2024 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Б.1.1.1 Деловые коммуникации и культура речи

*(код и наименование дисциплины по учебному плану)*

Направление подготовки  
(специальность)

09.03.02 Информационные системы и технологии

Квалификация выпускника

Бакалавр

*(бакалавр/магистр/специалист)*

Направленность

Экономическая кибернетика

Курс

1

Семестр

1

**Распределение учебного времени**

|  |        |                       |
|--|--------|-----------------------|
| Трудоемкость по учебному плану                         | 72 / 2 | часов/зачетных единиц |
| Лекции   | 18     | часов                 |
| Лабораторные работы                                    | -      | часов                 |
| Практические занятия                                   | -      | часов                 |
| Иная контактная работа                                 | -      | часов                 |
| Всего контактной работы (без учета экз.)               | 18     | часов                 |
| Контактная работа по экзамену                          | -      | часов                 |
| Курсовой проект (работа)                               | -      | семестр               |
| Самостоятельная работа обучающихся<br>(без учета экз.) | 54     | часов                 |
| Самостоятельная работа по подготовке к<br>экзамену     | -      | часов                 |
| Экзамен  | -      | семестр               |
| Зачет  | 1      | семестр               |
| БРК, ДЗ  | -      | семестр               |

*(год)*

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО направления подготовки (специальности) 09.03.02 Информационные системы и технологии

Программу составили:

|             |           |             |                |
|-------------|-----------|-------------|----------------|
| доцент      | Философии | СОГЛАСОВАНО | И.А. Дедова    |
| (должность) | (кафедра) |             | (И.О. Фамилия) |

РАССМОТРЕНА и ОДОБРЕНА на заседании кафедры, за которой закреплена дисциплина  
Кафедра философии

|                     |             |                        |  |
|---------------------|-------------|------------------------|--|
|                     |             | (наименование кафедры) |  |
| 25.01.2024          | протокол №  | 4                      |  |
| (дата)              |             |                        |  |
| Заведующий кафедрой | СОГЛАСОВАНО | Г.М. Пурынычева        |  |
|                     |             | (И.О. Фамилия)         |  |

Рабочая программа СОГЛАСОВАНА с факультетом (институтом), выпускающей(ими) кафедрой(ами).

СООТВЕТСТВУЕТ действующей ОП.

|                     |             |                   |
|---------------------|-------------|-------------------|
| Заведующий кафедрой | СОГЛАСОВАНО | Л.В. Смоленникова |
|                     |             | (И.О. Фамилия)    |

Председатель методической комиссии факультета (института), в который входит выпускающая кафедра

|             |                |
|-------------|----------------|
| СОГЛАСОВАНО | О.Е. Иванов    |
|             | (И.О. Фамилия) |

Эксперт(ы): Жубрин Алексей Анатольевич, помощник генерального директора ОАО «ММЗ» по информатизации – начальник управления информационных технологий

Рабочая программа проверена и зарегистрирована в УМЦ 12.03.2024 г.

Специалист учебно-методического центра СОГЛАСОВАНО /Т.А. Смирнова/

## Раздел 1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины является достижение планируемых результатов обучения, соответствующих установленным в ОПОП индикаторам достижения компетенций:

| Код и наименование компетенции   | Код и наименование индикатора достижения компетенции  | Результаты обучения   |
|--|---|---|
| 1. УК-4<br>Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) | УК-4.1 Выбирает на государственном языке РФ и иностранном(-ых) языках коммуникативно приемлемые стиль и средства взаимодействия в общении с деловыми партнерами | <b>знания:</b> орфоэпические, морфологические, лексические, синтаксические нормы современного русского литературного языка в научном и официально-деловом стилях<br><b>умения:</b> анализировать соблюдение языковых норм современного русского литературного языка в научном и официально-деловом стилях<br><b>навыки:</b> навыки нормативного использования языковых средств в процессе речевого общения              |
|  | УК-4.2 Ведет деловую переписку на государственном языке РФ и иностранном(-ых) языках  | <b>знания:</b> основы письменной речевой коммуникации; основные коммуникативные умения<br><b>умения:</b> продуцировать письменные тексты научного и официально-делового стиля<br><b>навыки:</b> навыки составления текстов научного и делового стилей, создания текстов   |
|  | УК-4.3 Использует диалог для сотрудничества в социальной и профессиональной сферах  | <b>знания:</b> основы устной речевой коммуникации, основы эффективной публичной речи<br><b>умения:</b> характеризовать различные языковые ситуации с точки зрения коммуникативной эффективности (целесообразности); выявлять типичные недостатки общения и предлагать способы их преодоления<br><b>навыки:</b> навыки ведения делового разговора с позиций его языковых и логических основ; эффективной публичной речью |

## Раздел 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина относится к обязательной части ОПОП.

Дисциплина является обязательной

Изучаемая дисциплина является основой для продолжения формирования указанных компетенций в следующих дисциплинах: Иностранный язык (УК-4); государственной итоговой аттестации в форме: Выполнение и защита выпускной квалификационной работы (УК-4)

## Раздел 3. ОПИСАНИЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

Для формирования заявленных компетенций используются методологические технологии, реализующие деятельностный, личностно-ориентированный, практико-ориентированный подходы.

Основными стратегическими технологиями являются: дискуссионные, лекционные занятия, процедуры самообучения

На достижение конкретных целей обучения направлены применяемые тактические технологии: case-study, задания, классическая лекция, проблемная лекция

#### Раздел 4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

##### 1 семестр

| Виды и темы занятий  | Количество часов | Формируемые компетенции |
|--|------------------|-------------------------|
| <b>Русский литературный язык и культура речи</b>   | <b>42</b>        | УК-4                    |
| Лекция. Русский литературный язык в системе национального языка. Устная и письменная форма литературного языка   | 6                |                         |
| Лекция. Языковая норма. Нормативные, коммуникативные, этические аспекты устной и письменной речи. Культура речи. Основные направления совершенствования навыков грамотного письма и говорения. Орфоэпические и акцентологические нормы русского литературного языка. Грамматические нормы русского литературного языка. Синтаксические нормы русского литературного языка. Лексические нормы русского литературного языка. | 6                |                         |
| Задания для самостоятельной работы, в том числе выполнение Индивидуальные и групповые задания (разработка проекта): Индивидуальное задание "Я среди других. Мой стиль коммуникации".<br>Разработка групповых проектов "Модель эффективной деловой коммуникации"<br>"Модель бесконфликтной коммуникации"  | 30               |                         |
| <b>Деловые коммуникации</b>  | <b>30</b>        | УК-4                    |
| Лекция. Специфика, функции, принципы, условия, виды деловых коммуникаций. Коммуникативный кодекс. Правила деловой коммуникации. Коммуникативная компетентность. Официально-деловой стиль: основные черты и сфера функционирования. Невербальный этикет в деловой коммуникации. Письменные деловые коммуникации: назначение, виды, средства и каналы передачи письменных сообщений  | 3                |                         |
| Лекция. Основные барьеры письменных коммуникаций и их преодоление. Деловые письма и их оформление. Понятие реквизита. Модели и варианты языковых конструкций документов. Устная деловая коммуникация. Особенности использования вербальных и невербальных средств в устной деловой коммуникации. Коммуникационные барьеры. Жанровая специфика устного делового общения. Манипуляция в деловом общении.                     | 3                |                         |
| Задания для самостоятельной работы, в том числе выполнение Подготовка к итоговому тестированию   | 24               |                         |
| Иная контактная работа:  | 0                |                         |

#### Раздел 5. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Изучение дисциплины рекомендуется начать с ознакомления с рабочей программой, ее структурой и содержанием разделов. Учебный материал структурирован, его

рассмотрение осуществляется в тематической последовательности. **Занятия лекционного типа** дают систематизированные знания по предмету, концентрируют внимание на наиболее сложных и важных вопросах. Во время лекционных занятий рекомендуется вести конспектирование учебного материала; обращать внимание на формулировки и категории, раскрывающие суть проблемы, явления или процесса; зафиксировать выводы и практические рекомендации. Содержание **самостоятельной работы** определяется рабочей программой дисциплины, оценочными и методическими материалами, заданиями и указаниями преподавателя. Самостоятельная работа может осуществляться в аудиторной и внеаудиторной формах. Эффективным средством осуществления самостоятельной работы является электронная информационно-образовательная среда университета, которая обеспечивает доступ к образовательной программе, рабочей программе дисциплины, к электронным библиотечным системам, профессиональным базам данных и информационным справочным системам.

Периодичность проведения, формы текущего контроля успеваемости, система оценивания хода освоения дисциплины представлены в рабочей программе.

## Раздел 6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 6.1. Учебно-методическое обеспечение

| №№<br>п/п   | Список используемой литературы  | Количество<br>экземпляров печатных<br>изданий, имеющих в<br>библиотеке, или<br>электронный адрес издания<br>(ресурса) в сети Интернет |
|---|---|---|
| <b>УЧЕБНЫЕ, УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЕ И НАУЧНЫЕ ИЗДАНИЯ</b> |   |   |
| 1.  | Жернакова, Марина Борисовна. Деловые коммуникации: теория и практика [Текст] : учебник для бакалавров : [по направлению подготовки 080200 "Менеджмент"] / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева; Гос. ун-т упр. Москва: Юрайт, 2014. - 369, [1] с. ISBN 978-5-9916-3189-1. Экземпляры: всего 39.   | 39  |
| 2.  | Коноваленко, Марина Юрьевна. Деловые коммуникации [Текст] : учебник для бакалавров : [по экономическим направлениям и специальностям] / М. Ю. Коноваленко, В. А. Коноваленко; Рос. экон. ун-т им. Г. В. Плеханова. Москва: Юрайт, 2014. - 468 с. ISBN 978-5-9916-3373-4. Экземпляры: всего 5. | 5   |
| 3.  | Деловые коммуникации [Текст] : учебник для бакалавров : [по экономическим направлениям и специальностям] / [В. П. Ратников и др.] ; под общ. ред. В. П. Ратникова; Финансовый ун-т при Правительстве РФ. Москва: Юрайт, 2014. - 527 с. ISBN 978-5-9916-3496-0. Экземпляры: всего 19.          | 19  |
| 4.  | Спивак, Владимир Александрович. Деловые коммуникации: теория и практика [Текст] : учебник для бакалавров : [по экономическим направлениям и специальностям] / В. А. Спивак; С.-Петерб. гос. экон. ун-т. Москва: Юрайт, 2015. - 459, [1] с. ISBN 978-5-9916-3684-1. Экземпляры: всего 5.       | 5   |
| 5.  | Курганская, М. Я. Деловые коммуникации. Курс лекций   |   |

|    |  |   |
|----|--|---|
|    | [Электронный ресурс] : Курс лекций / Курганская М. Я. Москва: Московский гуманитарный университет, 2013. - 121 с. ISBN 978-5-98079-935-9.                        | <a href="http://www.iprbookshop.ru/22455.html">http://www.iprbookshop.ru/22455.html</a> |
| 6. | Деловые коммуникации [Электронный ресурс] : учебное пособие / сост. Т. И. Сахнюк. Ставрополь: Ставропольский государственный аграрный университет, 2013. - 92 с. | <a href="http://www.iprbookshop.ru/47297.html">http://www.iprbookshop.ru/47297.html</a> |
| 7. | Лисс, Э. М. Деловые коммуникации [Текст] : учебник. Москва: Дашков и К, 2022. - 343 с. ISBN 978-5-394-04253-9.   | <a href="https://e.lanbook.com/book/277235">https://e.lanbook.com/book/277235</a>       |

## 6.2. Материально-техническая база и программное обеспечение

| №№ п/п | Аудитории для проведения учебных занятий, самостоятельной работы и проведения государственной итоговой аттестации | Перечень основного оборудования   | Программное обеспечение  |
|--------|---|---|--|
| 1.     | 341 (I)   | Доска аудиторная 1000*1700 (1), Компьютер RAMEC GALE Custom i3-3200/4ГБ/ монитор LCD 21.5", клавиат.,мышь (1), Проектор мультимедийный Hitachi CP-EX251N (1), Экран настенный рулонный 180x190 (1), Комплект учебной мебели (1) | Microsoft Windows Enterprise, Справочная правовая система "Консультант Плюс", Microsoft Office Standard, Агент Dr.Web, Комплект ГАРАНТ-Мастер, Microsoft Access, Microsoft Visio Professional, Microsoft Project Professional, Microsoft Visual Studio Enterprise, Комплект ПО для решения основных пользовательских задач |

## Раздел 7. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ/ ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Критерии оценивания индикаторов достижения компетенций направлены на:

- усвоение теоретического материала (объем знаний, глубина усвоения), предусмотренного рабочей программой;
- умение излагать материал (четкость, грамотность изложения материала, точность и полнота воспроизведения учебного материала);
- умение применять теоретические знания при решении практических заданий.

Шкала оценивания представлена ниже.

| Уровень сформированности элементов компетенции | Критерии оценивания   | Шкала оценивания |
|--|---|------------------|
| Пороговый уровень                              | Обучающийся имеет знания основного материала, проявляет умение логично его излагать, но может | Зачтено          |

|  |
|--|
| допускать неточности в изложении материала,<br>недостаточно правильные формулировки, испытывает<br>затруднения в выполнении практических заданий |
|--|

---

### 7.1. Текущий контроль успеваемости

Текущий контроль успеваемости обеспечивает оценивание хода освоения дисциплины (модуля) и производится с применением технологии рейтингового контроля в соответствии с технологической картой дисциплины. Порядок составления технологической карты и алгоритм проведения процедуры оценивания видов деятельности обучающихся, направленных на освоение знаний, умений, навыков и/или опыта деятельности, по накопительной системе в баллах устанавливается положением о системе РИТМ в ФГБОУ ВО «ПГТУ»

### 7.2. Промежуточная аттестация обучающихся

Промежуточная аттестация обучающихся направлена на оценивание результатов обучения по дисциплине (модулю) и проводится с использованием фондов оценочных средств.

Примеры типовых контрольных заданий из базы фонда оценочных средств по образовательной программе.

#### 1. **Общение - это**

- А) Все ответы верны
- Б) Процесс передачи информации
- В) Процесс установления контактов между людьми
- Г) Процесс формирования и развития личности

#### 2. **Эмпатия – это постижение эмоционального состояния человека в форме**

- А) Ощущения
- Б) Сопереживания
- В) Взаимодействия
- Г) Равнодушия

#### 3. **К невербальным средствам общения относится**

- А) Дистанция между партнерами по общению, мимика и жесты
- Б) Речь
- В) Технические средства общения
- Г) Внешний вид

#### 4. **В первой беседе с незнакомым или малознакомым человеком следует избегать**

- А) Приветствия

- Б) Представления
- В) Личных вопросов собеседнику
- Г) Complimenta

5. **Самой «страшной» ошибкой в проведении деловой беседы можно считать**

- А) Неподготовленность
- Б) Излишняя напористость в отстаивании своей позиции
- В) Игнорирование собеседника
- Г) Робость, неуверенность в своих силах

6. **К структурным элементам деловых переговоров не относится**

- А) Изложение проблем и целей переговоров
- Б) Обсуждение взаимных интересов
- В) Подведение итогов и принятие решения
- Г) Конфликтное поведение, манипуляции в общении

7. **Наиболее эффективной формой размещения участников собраний, совещаний, переговоров является**

- А) Прямоугольное с ведущим во главе
- Б) Круглый стол
- В) Горизонтальное размещение «рядами»
- В) Свободное

Перечень вопросов для проведения промежуточной аттестации

1. Какие этические принципы считаются универсальными для современных деловых отношений?
2. В чём состоит роль этических норм организации как регулятора отношений в коллективе?
3. Перечислите правила, которых должен придерживаться руководитель в общении с людьми.
4. Назовите способы регулирования межличностных отношений в коллективе.
5. Охарактеризуйте качества, являющиеся показателями культуры общения человека.
6. Перечислите основные характеристики речевого поведения.
7. Перечислите этические нормы поведения при телефонном разговоре.



8. Перечислите общие требования к написанию деловых писем.
9. Назовите основные правила, определяющие культуру приветствия и представления.
10. Перечислите основные характеристики имиджа делового человека
11. Какие общие требования предъявляются к внешнему облику делового мужчины и деловой женщины?
12. Каковы национальные особенности делового общения в Китае, Японии, США, Франции, Германии?
13. К аргументам какого собеседника мы относимся более критично?
14. Назовите автора правила «не загоняйте собеседника в угол».
15. Какое внутреннее состояние выражают руки, от-крытые ладонями вверх?
16. Какое внутреннее состояние выражает жест «руки скрещены на груди»?
17. Назовите автора приема убеждения, включающего два «да».
18. Как называется способность к сопереживанию, умению понять чувства и состояние собеседника?
19. Какие вопросы нужно задавать собеседнику чтобы подвести его к нужному решению?
20. Перечислите правила конструктивной критики.
21. Какой по счету рабочий день запоминается луч-ше остальных?
22. Какие качества необходимы руководителю во взаимоотношения с подчиненными?
23. Как правильно прервать общение с назойливым собеседником?
24. Перечислите основные правила подготовки к деловой беседе.
25. Какие методы коллективного принятия решений вам известны? Какие из них представляются вам наиболее эффективными?
26. Какие советы вы могли бы дать руководителю совещания?