

МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«КУБАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
имени И.Т. ТРУБИЛИНА»

Факультет прикладной информатики
Русского языка и речевой коммуникации

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)
«ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ»**

Уровень высшего образования: бакалавриат

Направление подготовки: 09.03.02 Информационные системы и технологии

Направленность (профиль) подготовки: Создание, модификация и сопровождение информационных систем, администрирование баз данных

Квалификация (степень) выпускника: бакалавр

Форма обучения: очная

Год набора: 2024

Срок получения образования: 4 года

Объем: в зачетных единицах: 2 з.е.
в академических часах: 72 ак.ч.

2024

Разработчики:

Доцент, кафедра русского языка и речевой коммуникации
Рыбальченко О.В.

Рабочая программа дисциплины (модуля) составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки Направление подготовки: 09.03.02 Информационные системы и технологии, утвержденного приказом Минобрнауки России от 19.09.2017 №926, с учетом трудовых функций профессиональных стандартов: "Специалист по информационным системам", утвержден приказом Минтруда России от 13.07.2023 № 586н; "Администратор баз данных", утвержден приказом Минтруда России от 17.09.2014 № 647н; "Специалист по информационным системам", утвержден приказом Минтруда России от 18.11.2014 № 896н; "Администратор баз данных", утвержден приказом Минтруда России от 27.04.2023 № 408н.

Согласование и утверждение

№	Подразделение или коллегиальный орган	Ответственное лицо	ФИО	Виза	Дата, протокол (при наличии)
---	--	-----------------------	-----	------	---------------------------------

1. Цель и задачи освоения дисциплины (модуля)

Цель освоения дисциплины - формирование у студентов практических умений и навыков организации деловой коммуникации, овладение этическими аспектами трудовой деятельности, освоение технологий делового общения: умения корректно строить устную и письменную деловую речь, точно и понятно выражать мысли, аргументированно обосновывать выдвигаемые положения, владеть культурой делового общения. Полученные знания позволят студентам быть конкурентоспособными на рынке труда.

Задачи изучения дисциплины:

- формирование коммуникативной компетенции в области деловой коммуникации: умение выбирать коммуникативно приемлемый стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами;
- формирование навыков публичного выступления в деловой коммуникации;
- формирование навыков ведения деловой переписки;
- формирование представления о технологиях делового общения, об основных этических концепциях, лежащих в основе профессиональной деятельности, о способах и целях проведения деловых переговоров, бесед, совещаний, о принципах делового этикета.

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Компетенции, индикаторы и результаты обучения

УК-4 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 и иностранном (-ых) языках коммуникативно приемлемые стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами

Знать:

УК-4.1/Зн1 Методику выбора на государственном и иностранном (-ых) языках коммуникативно приемлемых стилей делового общения, вербальных и невербальных средств взаимодействия с партнерами

Уметь:

УК-4.1/Ум1 Выбирать на государственном и иностранном (-ых) языках коммуникативно приемлемые стили делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами.

Владеть:

УК-4.1/Нв1 Методикой выбора на государственном и иностранном (-ых) языках коммуникативно приемлемых стилей делового общения, вербальных и невербальных средств взаимодействия с партнерами

УК-4.2 Использует информационно- коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном (- ых) языках

Знать:

УК-4.2/Зн1 Основы информационно-коммуникационных технологий при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном (-ых) языках

Уметь:

УК-4.2/Ум1 Использовать информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном (-ых) языках

Владеть:

УК-4.2/Нв1 Информационно-коммуникационными технологиями при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном (-ых) языках

УК-4.3 Ведет деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном (-ых) языках

Знать:

УК-4.3/Зн1 Формы деловой переписки, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном (-ых) языках

Уметь:

УК-4.3/Ум1 Вести деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном (-ых) языках

Владеть:

УК-4.3/Нв1 Способностью вести деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном (-ых) языках

УК-4.4 Демонстрирует интегративные умения использовать диалогическое общение для сотрудничества в академической коммуникации общения:

- внимательно слушая и пытаясь понять суть идей других, даже если они противоречат собственным воззрениям;
- уважая высказывания других как в плане содержания, так и в плане формы;
- критикуя аргументированно и конструктивно, не задевая чувств других;
- адаптируя речь и язык жестов к ситуациям взаимодействия

Знать:

УК-4.4/Зн1 Интегративные умения для использования диалогическое общение для сотрудничества в академической коммуникации общения

Уметь:

УК-4.4/Ум1 Демонстрировать интегративные умения использовать диалогическое общение для сотрудничества в академической коммуникации общения

Владеть:

УК-4.4/Нв1 Способностью интегративного умения использовать диалогическое общение для сотрудничества в академической коммуникации общения

3. Место дисциплины в структуре ОП

Дисциплина (модуль) «Деловые коммуникации» относится к обязательной части образовательной программы и изучается в семестре(ах): 2.

В процессе изучения дисциплины студент готовится к видам профессиональной деятельности и решению профессиональных задач, предусмотренных ФГОС ВО и образовательной программой.

4. Объем дисциплины и виды учебной работы

Период	удоемкость сы)	удоемкость ЭТ)	ая работа всего)	ая контактная (часы)	(часы)	ые занятия сы)	ие занятия сы)	ьная работа сы)	ная аттестация сы)
--------	-------------------	-------------------	---------------------	-------------------------	--------	-------------------	-------------------	--------------------	-----------------------

обучения	Общая труд (час)	Общая труд (ЗЕ)	Контактн (часы,	Внеаудиторна работа	Зачет	Лекционн (ча	Практичес (ча	Самостоятел (ча	Промежуточ (ча
Второй семестр	72	2	33	1		16	16	39	Зачет
Всего	72	2	33	1		16	16	39	

5. Содержание дисциплины

5.1. Разделы, темы дисциплины и виды занятий

(часы промежуточной аттестации не указываются)

Наименование раздела, темы	Всего	Внеаудиторная контактная работа	Лекционные занятия	Практические занятия	Самостоятельная работа	Планируемые результаты обучения, соответствующие с результатам освоения программы
Раздел 1. Особенности официально-делового стиля русского литературного языка и понятие деловой коммуникации	8		2	2	4	УК-4.1 УК-4.3 УК-4.4
Тема 1.1. Особенности официально-делового стиля русского литературного языка и понятие деловой коммуникации	8		2	2	4	
Раздел 2. Этический компонент деловой коммуникации	8		2	2	4	УК-4.1 УК-4.3 УК-4.4
Тема 2.1. Этический компонент деловой коммуникации	8		2	2	4	
Раздел 3. Особенности устной деловой коммуникации и ее основные жанры	8		2	2	4	УК-4.1 УК-4.4
Тема 3.1. Особенности устной деловой коммуникации и ее основные жанры	8		2	2	4	
Раздел 4. Понятие деловой риторики и подготовка публичного выступления	8		2	2	4	УК-4.1 УК-4.2 УК-4.4
Тема 4.1. Понятие деловой риторики и подготовка публичного выступления	8		2	2	4	
Раздел 5. Основы полемического мастерства	10		2	2	6	УК-4.1 УК-4.4
Тема 5.1. Основы полемического мастерства	10		2	2	6	

Раздел 6. Особенности письменной деловой коммуникации и ее эффективность	8		2	2	4	УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 УК-4.4
Тема 6.1. Особенности письменной деловой коммуникации и ее эффективность	8		2	2	4	
Раздел 7. Языковые особенности документов	8		2	2	4	УК-4.1 УК-4.2
Тема 7.1. Языковые особенности документов	8		2	2	4	УК-4.3 УК-4.4
Раздел 8. Виды служебных документов и деловых писем	13		2	2	9	УК-4.1 УК-4.2
Тема 8.1. Виды служебных документов и деловых писем	13		2	2	9	УК-4.3 УК-4.4
Раздел 9. Промежуточная аттестация	1	1				УК-4.1 УК-4.2
Тема 9.1. Зачет	1	1				УК-4.3 УК-4.4
Итого	72	1	16	16	39	

5. Содержание разделов, тем дисциплин

Раздел 1. Особенности официально-делового стиля русского литературного языка и понятие деловой коммуникации

(Лекционные занятия - 2ч.; Практические занятия - 2ч.; Самостоятельная работа - 4ч.)

Тема 1.1. Особенности официально-делового стиля русского литературного языка и понятие деловой коммуникации

(Лекционные занятия - 2ч.; Практические занятия - 2ч.; Самостоятельная работа - 4ч.)

1. Понятие национального языка.
2. Литературный язык как высшая форма национального языка и основа культуры речи.
3. Официально-деловой стиль в системе функциональных стилей современного русского языка.
4. Этапы формирования русского официально-делового стиля.
5. Основные стилевые черты и языковые особенности русского официально-делового стиля.
6. Понятие деловой коммуникации, ее особенности, принципы и функции.

Раздел 2. Этический компонент деловой коммуникации

(Лекционные занятия - 2ч.; Практические занятия - 2ч.; Самостоятельная работа - 4ч.)

Тема 2.1. Этический компонент деловой коммуникации

(Лекционные занятия - 2ч.; Практические занятия - 2ч.; Самостоятельная работа - 4ч.)

1. Понятие делового этикета. Факторы, определяющие его формирование
2. Коммуникативные ситуации и формулы делового этикета.
3. Обращение в деловом этикете
4. Этические аспекты документной коммуникации.
5. Формулы речевого этикета в документе

Раздел 3. Особенности устной деловой коммуникации и ее основные жанры

(Лекционные занятия - 2ч.; Практические занятия - 2ч.; Самостоятельная работа - 4ч.)

Тема 3.1. Особенности устной деловой коммуникации и ее основные жанры
(Лекционные занятия - 2ч.; Практические занятия - 2ч.; Самостоятельная работа - 4ч.)

1. Особенности устной деловой коммуникации
2. Деловая беседа
3. Переговоры
4. Совещание
5. Разговор по телефону

Раздел 4. Понятие деловой риторики и подготовка публичного выступления
(Лекционные занятия - 2ч.; Практические занятия - 2ч.; Самостоятельная работа - 4ч.)

Тема 4.1. Понятие деловой риторики и подготовка публичного выступления
(Лекционные занятия - 2ч.; Практические занятия - 2ч.; Самостоятельная работа - 4ч.)

1. Характеристика публичной речи
2. Адаптация к аудитории
3. Подготовка к выступлению
4. Виды публичных выступлений. Самопрезентация.
5. Составляющие успеха публичного выступления
6. Невербальные средства

Раздел 5. Основы полемического мастерства
(Лекционные занятия - 2ч.; Практические занятия - 2ч.; Самостоятельная работа - 6ч.)

Тема 5.1. Основы полемического мастерства
(Лекционные занятия - 2ч.; Практические занятия - 2ч.; Самостоятельная работа - 6ч.)

1. Характеристика понятия «полемическое мастерство»
2. Виды споров
3. Основные правила ведения спора
4. Полемические приемы
5. Уловки в споре

Раздел 6. Особенности письменной деловой коммуникации и ее эффективность
(Лекционные занятия - 2ч.; Практические занятия - 2ч.; Самостоятельная работа - 4ч.)

Тема 6.1. Особенности письменной деловой коммуникации и ее эффективность
(Лекционные занятия - 2ч.; Практические занятия - 2ч.; Самостоятельная работа - 4ч.)

1. Речевая ситуация письменной деловой коммуникации
2. Критерии эффективности письменной деловой коммуникации и причины коммуникативных неудач письменного делового общения
3. Интернациональные требования к письменному деловому общению
4. Специфические особенности русской официально-деловой письменной речи
5. Оформление деловых бумаг личного характера (заявление, объяснительная, автобиография, резюме)

Раздел 7. Языковые особенности документов
(Лекционные занятия - 2ч.; Практические занятия - 2ч.; Самостоятельная работа - 4ч.)

Тема 7.1. Языковые особенности документов
(Лекционные занятия - 2ч.; Практические занятия - 2ч.; Самостоятельная работа - 4ч.)

1. Унификация языка и текста документа
2. Языковые формулы официальных документов
3. Формулы речевого этикета в документе
4. Особенности языкового оформления документов
5. Новые тенденции в практике документной коммуникации

Раздел 8. Виды служебных документов и деловых писем

(Лекционные занятия - 2ч.; Практические занятия - 2ч.; Самостоятельная работа - 9ч.)

Тема 8.1. Виды служебных документов и деловых писем

(Лекционные занятия - 2ч.; Практические занятия - 2ч.; Самостоятельная работа - 9ч.)

1. Особенности составления и оформления организационно-распорядительных, справочно-информационных и справочно-аналитических документов
2. Композиционные и содержательные особенности деловой корреспонденции
3. Структурное и стилистическое своеобразие этикетной переписки
4. Требования к документам, составляемым при устройстве на работу.
5. Особенности электронного делового письма

Раздел 9. Промежуточная аттестация

(Внеаудиторная контактная работа - 1ч.)

Тема 9.1. Зачет

(Внеаудиторная контактная работа - 1ч.)

Проведение промежуточной аттестации в форме зачета

6. Оценочные материалы текущего контроля

Раздел 1. Особенности официально-делового стиля русского литературного языка и понятие деловой коммуникации

Форма контроля/оценочное средство: Задача

Вопросы/Задания:

1. Прочитайте задание и установите соответствие. Ответ заполнить в таблице.
Сфера применения термина «коммуникация» Определение термина «коммуникация»
универсальная
техническая
биологическая
социальная

а) коммуникация – связь одного места с другим, путь сообщения, средство передачи информации, материальных и идеальных объектов из одного места в другое (например, трубопровод, подземные коммуникации, транспортная коммуникация, телефонные линии и др.); б) коммуникация – это способ связи любых объектов материального и духовного мира; в) коммуникация – это специфическая форма взаимодействия людей по передаче информации от человека к человеку, осуществляемая при помощи языка и других знаковых систем, г) коммуникация – это связь, общение между особями животных одного или разных видов путём передачи информации при помощи различных сигналов (например, «танец пчел» и др.), иначе говоря, «биокоммуникация», или «зоокоммуникация». Во второй половине XX в. Н. Тинберген, К. Лоренц, К. Фриш за исследования области этологии получили Нобелевскую премию

2. Прочитайте задание и установите соответствие. Ответ заполнить в таблице.

Закон коммуникации Содержание закона коммуникации

Закон количества

Закон обратной связи

Закон знаковости

Закон минимального основания

Закон гетерогенности

коммуникативных систем

Содержание закона коммуникации: а) коммуникация возможна только при несовпадении информационных потенциалов взаимодействующих систем, б) коммуникация всегда основана на принципе обратной связи, которая является необходимым условием осуществления коммуникативного акта; в) должно быть не менее двух участников коммуникации, г) для коммуникации необходимо наличие хотя бы одного из оснований: языка (кода, системы знаков), правил передачи и приема информации, ее кодирования и декодирования, д) коммуникация всегда имеет знаковый характер (это слова, символы, сигналы, предметы, позы, жесты и т.п.);

3. Дополните предложение, чтобы оно было истинным

Деловое общение – это, прежде всего, ..., т.е. обмен информацией, значимой для участников общения. Впишите пропущенное слово, чтобы высказывание стало истинным

4. Впишите пропущенное слово, чтобы высказывание стало истинным.

Под ... общения понимают те роли и задачи, которые выполняет общение в процессе социального бытия человека

5. Дайте развернутое определение

Дайте развернутый ответ на вопрос, что является целью делового общения.

Раздел 2. Этический компонент деловой коммуникации

Форма контроля/оценочное средство: Задача

Вопросы/Задания:

1. Выберите правильные ответы из предложенных и обоснуйте их выбор.

При выборе формы обращения в документе учитывается:

а) служебное положение адресата;

б) степень личного знакомства;

в) физическое состояние адресата

2. Прочитайте задание и установите соответствие. Ответ заполнить в таблице.

Коммуникационный барьер Причина возникновения

Различие в восприятии

Семантика

Субъективная оценка

Навыки коммуникации

Культурные различия

Причины коммуникационных барьеров: а) различие в ценностях, традициях, воспитании, б) отсутствие специального обучения, в) оценка отправителя получателем на основании прошлого опыта, г) использование специального жаргона или диалекта, д) люди интерпретируют информацию на основании своего опыта, положения в организационной иерархии и т.д.

Раздел 3. Особенности устной деловой коммуникации и ее основные жанры

Форма контроля/оценочное средство: Задача

Вопросы/Задания:

1. Прочитайте задание и установите соответствие. Ответ заполнить в таблице.
Литературный язык Нелитературные формы национального языка

- а) обязательность для всех образованных людей
- б) распространенность на определенной территории
- в) наличие системы функциональных стилей
- г) закреплённость за определенными группами людей
- д) нормированность (закреплённость в словарях)
- е) отнесенность к речи малообразованных людей
- ж) традиционность и устойчивость – быстрая изменчивость
- з) образцовая форма языка
- и) самая древняя форма языка
- к) наличие устной и письменной форм существования

2. Прочитайте задание и установите соответствие. Ответ заполнить в таблице.
Подстиль Сфера применения Жанры
Законодательный
Юридический
Административный
Дипломатический

Сферы: а) наука, б) искусство, в) быт, г) религия, д) юриспруденция, е) дипломатия, ж) законодательство
Жанры: а) документы, б) законы, в) резолюция, г) нота, д) указы, е) акты

3. Прочитайте задание и укажите последовательность действий в проведении совещания. Ответ заполнить в таблице.

1 2 3 4 5

- а) Основное время. Для совещаний могут быть полезны методы фасилитации, такие как «мировое кафе», мозговые штурмы и scgm-методы.
- б) Начало совещания. Необходимо транслировать цель совещания и повестку, а также зафиксировать все договорённости в протоколе.
- в) Подготовка. Необходимо поставить цель и задачи совещания, а также подготовить материалы и отчёты для обсуждения.
- г) Определение ролей. Рекомендуется пригласить сторонних ведущих-модераторов, которые будут управлять процессом.
- д) Окончание, подведение итогов. По окончании совещания ещё раз зачитываются итоги с озвучиванием повестки дня и принятых решений.

4. Дайте развернутый ответ на вопрос
Назовите основные ошибки при проведении беседы

5. Продолжите предложение, чтобы оно стало истинным
Переговоры лучше проводить (где?)...

Раздел 4. Понятие деловой риторики и подготовка публичного выступления

Форма контроля/оценочное средство: Задача

Вопросы/Задания:

1. Прочитайте задание и установите соответствие. Ответ заполнить в таблице.

Этапы риторического канона Содержание

Инвенция

Дипозиция

Элокуция

Мемория

Акция

Содержание этапа канона: а) украшение, б) изобретение, в) расположение, г) произнесение, д) запоминание

2. Прочитайте задание и укажите последовательность действий. Ответ заполнить в таблице.

1 2 3 4 5

Укажите последовательность построения ораторского выступления по риторическому канону:

а) акция

б) элокуция

в) мемория

г) инвенция

д) диспозиция

3. Прочитайте задание и укажите последовательность действий при подготовке к публичной речи. Ответ заполнить в таблице.

1 2 3 4 5

а) зафиксировать ключевые фразы, основные мысли

б) записать схему выступления

в) продумать цель и содержание речи

г) собрать факты и статистические данные

д) отрепетировать речь, используя невербалику

4. Ответьте на поставленный вопрос

Назовите фамилию автора высказывания «Красноречие есть искусство о всякой данной материи красно говорить и тем преклонять к своему об оной мнению»

Раздел 5. Основы полемического мастерства

Форма контроля/оценочное средство: Задача

Вопросы/Задания:

1. Выберите правильные ответы из предложенных и обоснуйте их выбор.

Риторическими приемами диалогизации публичной речи являются

а) риторический вопрос

б) вопросно-ответный ход

в) употребление личных местоимений 3-го лица

г) размышление вслух

2. Выберите один ответ из предложенных и обоснуйте его выбор

Недостатком композиции публичного выступления не является:

а) перегрузка теоретическими рассуждениями;

б) логическая последовательность в подаче материала;

в) обилие затронутых вопросов и проблем

Раздел 6. Особенности письменной деловой коммуникации и ее эффективность

Форма контроля/оценочное средство: Задача

Вопросы/Задания:

1. Продолжить определение, чтобы оно стало истинным

Участники переговоров стараются выслушать мнение оппонента, а затем уже сформулировать собственную позицию. Этот тактический прием называется...

2. Выберите один ответ из предложенных и обоснуйте его выбор.

Очередное высказывание полемист заканчивает вопросом оппоненту, заставляя его все время отвечать на вопросы. Этот полемический прием называется:

- а) довод к человеку;
- б) атака вопросами;
- в) сведение к абсурду.

Раздел 7. Языковые особенности документов

Форма контроля/оценочное средство: Задача

Вопросы/Задания:

1. Прочитайте задание и укажите последовательность языковых уровней в современном русском языке. Ответ заполнить в таблице.

1 2 3 4 5

- а) синтаксический уровень
- б) орфоэпический уровень
- в) лексический уровень
- г) морфологический уровень
- д) морфемный уровень

2. Выберите правильные ответы из предложенных и обоснуйте их выбор.

Официально-деловую письменную речь отличают:

- а) свобода в выборе языковых средств;
- б) лексическое однообразие;
- в) использование канцеляризмов

Раздел 8. Виды служебных документов и деловых писем

Форма контроля/оценочное средство: Задача

Вопросы/Задания:

1. Дайте определение понятию

Дайте определение понятию «документ» в деловом общении

2. Дайте ответ на вопрос

Укажите основные причины коммуникативных неудач в деловой коммуникации

3. Закончить предложение, чтобы оно было истинным

Вербальное(ые) средство(а) общения – это...

Раздел 9. Промежуточная аттестация

Форма контроля/оценочное средство:

Вопросы/Задания:

.

7. Оценочные материалы промежуточной аттестации

Второй семестр, Зачет

Контролируемые ИДК: УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 УК-4.4

Вопросы/Задания:

1. Понятие национального языка

2. Литературный язык как высшая форма национального языка и основа культуры речи

3. Официально-деловой стиль в системе функциональных стилей современного русского языка

4. Этапы формирования русского официально-делового стиля.

5. Основные стилевые черты русского официально-делового стиля

6. Основные языковые особенности официально-делового стиля

7. Понятие деловой коммуникации, ее особенности

8. Принципы и функции деловой коммуникации

9. Понятие делового этикета. Факторы, определяющие его формирование

10. Коммуникативные ситуации и формулы делового этикета

11. Обращение в деловом этикете

12. Этические аспекты документной коммуникации

13. Формулы речевого этикета в документе

14. Особенности устной деловой коммуникации

15. Деловая беседа

16. Переговоры

17. Совещание

18. Разговор по телефону

19. Характеристика публичной речи

20. Адаптация к аудитории

21. Подготовка к выступлению

22. Виды публичных выступлений

23. Особенности самопрезентации

24. Понятие деловой риторики

25. Составляющие успеха публичного выступления

26. Невербальные средства коммуникации. Их классификация

27. Характеристика понятия «полемическое мастерство»
28. Виды споров
29. Основные правила ведения спора
30. Полемические приемы
31. Уловки в споре
32. Речевая ситуация письменной деловой коммуникации
33. Критерии эффективности письменной деловой коммуникации и причины коммуникативных неудач письменного делового общения
34. Интернациональные требования к письменному деловому общению
35. Специфические особенности русской официально-деловой письменной речи
36. Оформление деловых бумаг личного характера (заявление и объяснительная)
37. Оформление деловых бумаг личного характера (автобиография, резюме)
38. Унификация языка и текста документа
39. Языковые формулы официальных документов
40. Формулы речевого этикета в документе
41. Особенности языкового оформления документов
42. Соблюдение языковых норм в официально-деловом стиле
43. Новые тенденции в практике документной коммуникации
44. Особенности составления и оформления организационно-распорядительных документов
45. Особенности составления и оформления справочно-информационных документов
46. Особенности составления и оформления справочно-аналитических документов
47. Композиционные и содержательные особенности деловой корреспонденции
48. Структурное и стилистическое своеобразие этикетной переписки
49. Требования к документам, составляемым при устройстве на работу
50. Особенности электронного делового письма

8. Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины

8.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы

Основная литература

1. Веселкова,, Т. В. Культура устной и письменной коммуникации: учебное пособие / Т. В. Веселкова,, И. С. Выходцева,, Н. В. Любезнова,. - Культура устной и письменной коммуникации - Саратов: Вузовское образование, ИЦ «Наука», 2020. - 264 с. - 978-5-4487-0707-0. - Текст: электронный. // IPR SMART: [сайт]. - URL: <https://www.iprbookshop.ru/94281.html> (дата обращения: 20.02.2024). - Режим доступа: по подписке
2. Иваев М. И. Деловые коммуникации: учебное пособие / Иваев М. И.. - Самара: ПГУТИ, 2021. - 114 с. - Текст: электронный. // RuSpLAN: [сайт]. - URL: <https://e.lanbook.com/img/cover/book/301088.jpg> (дата обращения: 21.02.2024). - Режим доступа: по подписке
3. Байтасов Р. Р. Деловые коммуникации: учебное пособие для вузов / Байтасов Р. Р.. - Санкт-Петербург: Лань, 2024. - 256 с. - 978-5-507-47988-7. - Текст: электронный. // RuSpLAN: [сайт]. - URL: <https://e.lanbook.com/img/cover/book/362888.jpg> (дата обращения: 21.02.2024). - Режим доступа: по подписке

Дополнительная литература

1. Скибицкая,, И. Ю. Деловые коммуникации: учебное пособие / И. Ю. Скибицкая,, Э. Г. ,. - Деловые коммуникации - Новосибирск: Новосибирский государственный архитектурно-строительный университет (Сибстрин), ЭБС АСВ, 2017. - 57 с. - 978-5-7795-0829-2. - Текст: электронный. // IPR SMART: [сайт]. - URL: <https://www.iprbookshop.ru/85883.html> (дата обращения: 20.02.2024). - Режим доступа: по подписке
2. Иванова, И.С. Этика делового общения: Учебное пособие / И.С. Иванова. - 3 - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2024. - 168 с. - 978-5-16-100057-1. - Текст: электронный. // Общество с ограниченной ответственностью «ЗНАНИУМ»: [сайт]. - URL: <https://znanium.com/cover/2107/2107433.jpg> (дата обращения: 20.02.2024). - Режим доступа: по подписке
3. Деловое общение. Деловой этикет: Учебное пособие для студентов вузов / Белорусский государственный университет. - 1 - Москва: Издательство "ЮНИТИ-ДАНА", 2017. - 431 с. - 978-5-238-01337-4. - Текст: электронный. // Общество с ограниченной ответственностью «ЗНАНИУМ»: [сайт]. - URL: <https://znanium.com/cover/1028/1028716.jpg> (дата обращения: 20.02.2024). - Режим доступа: по подписке
4. Бабаева,, А. В. Деловое общение и деловой этикет / А. В. Бабаева,, Р. И. Мамина,; под редакцией Р. И. Маминой. - Деловое общение и деловой этикет - Санкт-Петербург: Петрополис, 2019. - 192 с. - 978-5-9676-0555-0. - Текст: электронный. // IPR SMART: [сайт]. - URL: <https://www.iprbookshop.ru/84671.html> (дата обращения: 20.02.2024). - Режим доступа: по подписке
5. РЫБАЛЬЧЕНКО О. В. Деловые коммуникации: рабочая тетр. / РЫБАЛЬЧЕНКО О. В.. - Краснодар: КубГАУ, 2023. - 45 с. - Текст: непосредственный.

8.2. Профессиональные базы данных и ресурсы «Интернет», к которым обеспечивается доступ обучающихся

Профессиональные базы данных

Не используются.

Ресурсы «Интернет»

1. <https://znanium.com/> - Znanium.com

2. <https://edu.kubsau.ru/> - Образовательный портал КубГАУ
3. <http://www.iprbookshop.ru/> - IPRbook

8.3. Программное обеспечение и информационно-справочные системы, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

Информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине позволяют:

- обеспечить взаимодействие между участниками образовательного процесса, в том числе синхронное и (или) асинхронное взаимодействие посредством сети «Интернет»;
- фиксировать ход образовательного процесса, результатов промежуточной аттестации по дисциплине и результатов освоения образовательной программы;
- организовать процесс образования путем визуализации изучаемой информации посредством использования презентаций, учебных фильмов;
- контролировать результаты обучения на основе компьютерного тестирования.

Перечень лицензионного программного обеспечения:

- 1 Microsoft Windows - операционная система.
- 2 Microsoft Office (включает Word, Excel, Power Point) - пакет офисных приложений.

Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем:

- 1 Гарант - правовая, <https://www.garant.ru/>
- 2 Консультант - правовая, <https://www.consultant.ru/>
- 3 Научная электронная библиотека eLibrary - универсальная, <https://elibrary.ru/>

Доступ к сети Интернет, доступ в электронную информационно-образовательную среду университета.

Перечень программного обеспечения

(обновление производится по мере появления новых версий программы)

Не используется.

Перечень информационно-справочных систем

(обновление выполняется еженедельно)

Не используется.

8.4. Специальные помещения, лаборатории и лабораторное оборудование

Лекционный зал

13гд

Облучатель-рециркулятор воздуха 600 - 0 шт.

506гд

Сплит-система LS-H12KPA2/LU-H12KPA2 - 0 шт.

510гд

Сплит-система LS-H12KPA2/LU-H12KPA2 - 0 шт.

522гд

- 0 шт.

Сплит-система LS-H12KPA2/LU-H12KPA2 - 0 шт.

9. Методические указания по освоению дисциплины (модуля)

Учебная работа по направлению подготовки осуществляется в форме контактной работы с преподавателем, самостоятельной работы обучающегося, текущей и промежуточной аттестаций, иных формах, предлагаемых университетом. Учебный материал дисциплины структурирован и его изучение производится в тематической последовательности. Содержание методических указаний должно соответствовать требованиям Федерального государственного образовательного стандарта и учебных программ по дисциплине. Самостоятельная работа студентов может быть выполнена с помощью материалов, размещенных на портале поддержки Moodle.

Методические указания по формам работы

Лекционные занятия

Передача значительного объема систематизированной информации в устной форме достаточно большой аудитории. Дает возможность экономно и систематично излагать учебный материал. Обучающиеся изучают лекционный материал, размещенный на портале поддержки обучения Moodle.

Практические занятия

Форма организации обучения, проводимая под руководством преподавателя и служащая для детализации, анализа, расширения, углубления, закрепления, применения (или выполнения) разнообразных практических работ, упражнений) и контроля усвоения полученной на лекциях учебной информации. Практические занятия проводятся с использованием учебно-методических изданий, размещенных на образовательном портале университета.

Описание возможностей изучения дисциплины лицами с ОВЗ и инвалидами

Для инвалидов и лиц с ОВЗ может изменяться объём дисциплины (модуля) в часах, выделенных на контактную работу обучающегося с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающегося (при этом не увеличивается количество зачётных единиц, выделенных на освоение дисциплины).

Фонды оценочных средств адаптируются к ограничениям здоровья и восприятия информации обучающимися.

Основные формы представления оценочных средств – в печатной форме или в форме электронного документа.

Формы контроля и оценки результатов обучения инвалидов и лиц с ОВЗ с нарушением зрения:

- устная проверка: дискуссии, тренинги, круглые столы, собеседования, устные коллоквиумы и др.;
- с использованием компьютера и специального ПО: работа с электронными образовательными ресурсами, тестирование, рефераты, курсовые проекты, дистанционные формы, если позволяет острота зрения - графические работы и др.;
- при возможности письменная проверка с использованием рельефно-точечной системы Брайля, увеличенного шрифта, использование специальных технических средств (тифлотехнических средств): контрольные, графические работы, тестирование, домашние задания, эссе, отчеты и др.

Формы контроля и оценки результатов обучения инвалидов и лиц с ОВЗ с нарушением слуха:

- письменная проверка: контрольные, графические работы, тестирование, домашние задания, эссе, письменные коллоквиумы, отчеты и др.;
- с использованием компьютера: работа с электронными образовательными ресурсами, тестирование, рефераты, курсовые проекты, графические работы, дистанционные формы и др.;
- при возможности устная проверка с использованием специальных технических средств

(аудиосредств, средств коммуникации, звукоусиливающей аппаратуры и др.): дискуссии, тренинги, круглые столы, собеседования, устные коллоквиумы и др.

Формы контроля и оценки результатов обучения инвалидов и лиц с ОВЗ с нарушением опорно-двигательного аппарата:

- письменная проверка с использованием специальных технических средств (альтернативных средств ввода, управления компьютером и др.): контрольные, графические работы, тестирование, домашние задания, эссе, письменные коллоквиумы, отчеты и др.;

- устная проверка, с использованием специальных технических средств (средств коммуникаций): дискуссии, тренинги, круглые столы, собеседования, устные коллоквиумы и др.;

- с использованием компьютера и специального ПО (альтернативных средств ввода и управления компьютером и др.): работа с электронными образовательными ресурсами, тестирование, рефераты, курсовые проекты, графические работы, дистанционные формы предпочтительнее обучающимся, ограниченным в передвижении и др.

Адаптация процедуры проведения промежуточной аттестации для инвалидов и лиц с ОВЗ.

В ходе проведения промежуточной аттестации предусмотрено:

- предъявление обучающимся печатных и (или) электронных материалов в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья;

- возможность пользоваться индивидуальными устройствами и средствами, позволяющими адаптировать материалы, осуществлять приём и передачу информации с учетом их индивидуальных особенностей;

- увеличение продолжительности проведения аттестации;

- возможность присутствия ассистента и оказания им необходимой помощи (занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, общаться с преподавателем).

Формы промежуточной аттестации для инвалидов и лиц с ОВЗ должны учитывать индивидуальные и психофизические особенности обучающегося/обучающихся по АОПОП ВО (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.).

Специальные условия, обеспечиваемые в процессе преподавания дисциплины студентам с нарушениями зрения:

- предоставление образовательного контента в текстовом электронном формате, позволяющем переводить плоскпечатную информацию в аудиальную или тактильную форму;

- возможность использовать индивидуальные устройства и средства, позволяющие адаптировать материалы, осуществлять приём и передачу информации с учетом индивидуальных особенностей и состояния здоровья студента;

- предоставление возможности предкурсового ознакомления с содержанием учебной дисциплины и материалом по курсу за счёт размещения информации на корпоративном образовательном портале;

- использование чёткого и увеличенного по размеру шрифта и графических объектов в мультимедийных презентациях;

- использование инструментов «лупа», «прожектор» при работе с интерактивной доской;

- озвучивание визуальной информации, представленной обучающимся в ходе занятий;

- обеспечение раздаточным материалом, дублирующим информацию, выводимую на экран;

- наличие подписей и описания у всех используемых в процессе обучения рисунков и иных графических объектов, что даёт возможность перевести письменный текст в аудиальный;

- обеспечение особого речевого режима преподавания: лекции читаются громко, разборчиво, отчётливо, с паузами между смысловыми блоками информации, обеспечивается интонирование, повторение, акцентирование, профилактика рассеивания внимания;

- минимизация внешнего шума и обеспечение спокойной аудиальной обстановки;

- возможность вести запись учебной информации студентами в удобной для них форме (аудиально, аудиовизуально, на ноутбуке, в виде пометок в заранее подготовленном тексте);

- увеличение доли методов социальной стимуляции (обращение внимания, апелляция к ограничениям по времени, контактные виды работ, групповые задания и др.) на практических и лабораторных занятиях;

- минимизирование заданий, требующих активного использования зрительной памяти и зрительного внимания;

– применение поэтапной системы контроля, более частый контроль выполнения заданий для самостоятельной работы.

Специальные условия, обеспечиваемые в процессе преподавания дисциплины студентам с нарушениями опорно-двигательного аппарата (маломобильные студенты, студенты, имеющие трудности передвижения и патологию верхних конечностей):

- возможность использовать специальное программное обеспечение и специальное оборудование и позволяющее компенсировать двигательное нарушение (коляски, ходунки, трости и др.);
- предоставление возможности предкурсового ознакомления с содержанием учебной дисциплины и материалом по курсу за счёт размещения информации на корпоративном образовательном портале;
- применение дополнительных средств активизации процессов запоминания и повторения;
- опора на определенные и точные понятия;
- использование для иллюстрации конкретных примеров;
- применение вопросов для мониторинга понимания;
- разделение изучаемого материала на небольшие логические блоки;
- увеличение доли конкретного материала и соблюдение принципа от простого к сложному при объяснении материала;
- наличие четкой системы и алгоритма организации самостоятельных работ и проверки заданий с обязательной корректировкой и комментариями;
- увеличение доли методов социальной стимуляции (обращение внимания, апелляция к ограничениям по времени, контактные виды работ, групповые задания др.);
- обеспечение беспрепятственного доступа в помещения, а также пребывания в них;
- наличие возможности использовать индивидуальные устройства и средства, позволяющие обеспечить реализацию эргономических принципов и комфортное пребывание на месте в течение всего периода учёбы (подставки, специальные подушки и др.).

Специальные условия, обеспечиваемые в процессе преподавания дисциплины студентам с нарушениями слуха (глухие, слабослышащие, позднооглохшие):

- предоставление образовательного контента в текстовом электронном формате, позволяющем переводить аудиальную форму лекции в плоскостную информацию;
- наличие возможности использовать индивидуальные звукоусиливающие устройства и сурдотехнические средства, позволяющие осуществлять приём и передачу информации; осуществлять взаимобратный перевод текстовых и аудиофайлов (блокнот для речевого ввода), а также запись и воспроизведение зрительной информации;
- наличие системы заданий, обеспечивающих систематизацию вербального материала, его схематизацию, перевод в таблицы, схемы, опорные тексты, глоссарий;
- наличие наглядного сопровождения изучаемого материала (структурно-логические схемы, таблицы, графики, концентрирующие и обобщающие информацию, опорные конспекты, раздаточный материал);
- наличие четкой системы и алгоритма организации самостоятельных работ и проверки заданий с обязательной корректировкой и комментариями;
- обеспечение практики опережающего чтения, когда студенты заранее знакомятся с материалом и выделяют незнакомые и непонятные слова и фрагменты;
- особый речевой режим работы (отказ от длинных фраз и сложных предложений, хорошая артикуляция; четкость изложения, отсутствие лишних слов; повторение фраз без изменения слов и порядка их следования; обеспечение зрительного контакта во время говорения и чуть более медленного темпа речи, использование естественных жестов и мимики);
- четкое соблюдение алгоритма занятия и заданий для самостоятельной работы (называние темы, постановка цели, сообщение и запись плана, выделение основных понятий и методов их изучения, указание видов деятельности студентов и способов проверки усвоения материала, словарная работа);
- соблюдение требований к предъявляемым учебным текстам (разбивка текста на части; выделение опорных смысловых пунктов; использование наглядных средств);
- минимизация внешних шумов;
- предоставление возможности соотносить вербальный и графический материал; комплексное

использование письменных и устных средств коммуникации при работе в группе;

– сочетание на занятиях всех видов речевой деятельности (говорения, слушания, чтения, письма, зрительного восприятия с лица говорящего).

Специальные условия, обеспечиваемые в процессе преподавания дисциплины студентам с прочими видами нарушений (ДЦП с нарушениями речи, заболевания эндокринной, центральной нервной и сердечно-сосудистой систем, онкологические заболевания):

– наличие возможности использовать индивидуальные устройства и средства, позволяющие осуществлять приём и передачу информации;

– наличие системы заданий, обеспечивающих систематизацию вербального материала, его схематизацию, перевод в таблицы, схемы, опорные тексты, глоссарий;

– наличие наглядного сопровождения изучаемого материала;

– наличие чёткой системы и алгоритма организации самостоятельных работ и проверки заданий с обязательной корректировкой и комментариями;

– обеспечение практики опережающего чтения, когда студенты заранее знакомятся с материалом и выделяют незнакомые и непонятные слова и фрагменты;

– предоставление возможности соотносить вербальный и графический материал; комплексное использование письменных и устных средств коммуникации при работе в группе;

– сочетание на занятиях всех видов речевой деятельности (говорения, слушания, чтения, письма, зрительного восприятия с лица говорящего);

– предоставление образовательного контента в текстовом электронном формате;

– предоставление возможности предкурсового ознакомления с содержанием учебной дисциплины и материалом по курсу за счёт размещения информации на корпоративном образовательном портале;

– возможность вести запись учебной информации студентами в удобной для них форме (аудиально, аудиовизуально, в виде пометок в заранее подготовленном тексте);

– применение поэтапной системы контроля, более частый контроль выполнения заданий для самостоятельной работы;

– стимулирование выработки у студентов навыков самоорганизации и самоконтроля;

– наличие пауз для отдыха и смены видов деятельности по ходу занятия.

10. Методические рекомендации по освоению дисциплины (модуля)

Дисциплина "Деловые коммуникации" ведётся в соответствии с календарным учебным планом и расписанием занятий по неделям. Темы проведения занятий определяются тематическим планом рабочей программы дисциплины.