

**МИНИСТЕРСТВО ЦИФРОВОГО РАЗВИТИЯ,  
СВЯЗИ И МАССОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**  
**«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ТЕЛЕКОММУНИКАЦИЙ ИМ. ПРОФ. М.А. БОНЧ-БРУЕВИЧА»  
(СПбГУТ)**

Кафедра \_\_\_\_\_ Социально-политических наук \_\_\_\_\_  
(полное наименование кафедры)



Регистрационный №\_21.01/257-Д

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

Основы деловых коммуникаций  
(наименование дисциплины)

образовательная программа высшего образования

09.03.01 Информатика и вычислительная техника  
(код и наименование направления подготовки / специальности)

бакалавр  
(квалификация)

Распределенные системы управления в сетях связи пятого и  
последующих поколений  
(направленность / профиль образовательной программы)

очная форма, заочная форма  
(форма обучения)

Санкт-Петербург

Рабочая программа дисциплины составлена на основе требований Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению (специальности) подготовки «09.03.01 Информатика и вычислительная техника», утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 19.09.2017 № 929, и в соответствии с рабочим учебным планом, утвержденным ректором университета.

## 1. Цели и задачи дисциплины

Целью преподавания дисциплины «Основы деловых коммуникаций» является: формирование целостного представления о процессе, специфике, параметрах и закономерностях деловых коммуникаций, комплексное изучение социально-психологических установок и личностных характеристик человека, относящихся к регуляции его социального поведения в процессе делового общения, а также усвоение основных психологических закономерностей, влияющих на эффективность профессионального управленческого решения. Дисциплина «Основы деловых коммуникаций» должна способствовать развитию творческих способностей студентов, умению формулировать и решать задачи изучаемой специальности, умению творчески применять и самостоятельно повышать свои знания.

Эта цель достигается путем решения следующих(ей) задач(и):

путем фундаментализации, интенсификации и индивидуализации процесса обучения путем внедрения и эффективного использования достижений теории коммуникации и ее практического применения. В результате изучения дисциплины у студентов должны сформироваться знания, умения и навыки, позволяющие овладеть коммуникативной компетентностью, предъявляемой в сфере делового общения, учитывать индивидуально-психологические особенности людей в их жизнедеятельности, использовать стратегии психологического воздействия на партнера по общению и наиболее эффективные технологии взаимодействия в совместной деятельности, а также более грамотно подходить к анализу и решению проблем, возникающих в процессе делового общения и взаимодействия.

## 2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Основы деловых коммуникаций» Б1.В.05 является дисциплиной части, формируемой участниками образовательных отношений блока 1 учебного плана подготовки бакалавриата по направлению «09.03.01 Информатика и вычислительная техника». Изучение дисциплины «Основы деловых коммуникаций» опирается на знания дисциплин(ы) «Философия».

## 3. Перечень планируемых результатов обучения, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

Таблица 1

| № п/п | Код компетенции | Наименование компетенции                                                                                                                          |
|-------|-----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1     | УК-3            | Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде                                                               |
| 2     | УК-4            | Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) |
| 3     | УК-6            | Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни       |

## Индикаторы достижения компетенций

Таблица 2

|        |                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| УК-3.1 | Знать: основные приемы и нормы социального взаимодействия; основные понятия и методы конфликтологии, технологии межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии                                                                                                        |
| УК-3.2 | Уметь: устанавливать и поддерживать контакты, обеспечивающие успешную работу в коллективе; применять основные методы и нормы социального взаимодействия для реализации своей роли и взаимодействия внутри команды                                                                      |
| УК-3.3 | Владеть: простейшими методами и приемами социального взаимодействия и работы в команде                                                                                                                                                                                                 |
| УК-4.1 | Знать: принципы построения устного и письменного высказывания на русском и иностранном языках; правила и закономерности деловой устной и письменной коммуникации                                                                                                                       |
| УК-4.2 | Уметь: применять на практике деловую коммуникацию в устной и письменной формах, методы и навыки делового общения на русском и иностранном языках; методикой составления суждения в межличностном деловом общении на русском и иностранном языках                                       |
| УК-4.3 | Владеть: навыками чтения и перевода текстов на иностранном языке в профессиональном общении; навыками деловых коммуникаций в устной и письменной форме на русском и иностранных языках; методикой составления суждения в межличностном деловом общении на русском и иностранном языках |
| УК-6.1 | Знать: основные приемы эффективного управления собственным временем; основные методики самоконтроля, саморазвития и самообразования на протяжении всей жизни                                                                                                                           |
| УК-6.2 | Уметь: эффективно планировать и контролировать собственное время; использовать методы саморегуляции, саморазвития и самообучения                                                                                                                                                       |
| УК-6.3 | Владеть: методами управления собственным временем; технологиями приобретения, использования и обновления социо-культурных и профессиональных знаний, умений, и навыков; методиками саморазвития и самообразования в течение всей жизни                                                 |

## 4. Объем дисциплины и виды учебной работы

### Очная форма обучения

Таблица 3

| Вид учебной работы                              |       | Всего часов | Семестры<br>3 |
|-------------------------------------------------|-------|-------------|---------------|
| Общая трудоемкость                              | 2 ЗЕТ | 72          | 72            |
| <b>Контактная работа с обучающимися</b>         |       | 34.25       | 34.25         |
| в том числе:                                    |       |             |               |
| Лекции                                          |       | 14          | 14            |
| Практические занятия (ПЗ)                       |       | 20          | 20            |
| Лабораторные работы (ЛР)                        |       |             | -             |
| Защита контрольной работы                       |       |             | -             |
| Защита курсовой работы                          |       |             | -             |
| Защита курсового проекта                        |       |             | -             |
| Промежуточная аттестация                        |       | 0.25        | 0.25          |
| <b>Самостоятельная работа обучающихся (СРС)</b> |       | 37.75       | 37.75         |
| в том числе:                                    |       |             |               |
| Курсовая работа                                 |       |             | -             |
| Курсовой проект                                 |       |             | -             |

|                                                                                                                                                                  |       |       |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------|
| И / или другие виды самостоятельной работы:<br>подготовка к лабораторным работам, практическим занятиям, контрольным работам, изучение теоретического материала. | 29.75 | 29.75 |
| Подготовка к промежуточной аттестации                                                                                                                            | 8     | 8     |
| <b>Вид промежуточной аттестации</b>                                                                                                                              |       | Зачет |

#### Заочная форма обучения

Таблица 4

| Вид учебной работы                                                                                                                                               |       | Всего часов | Семестры |       |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------------|----------|-------|
|                                                                                                                                                                  |       |             | усЗ      | З     |
| Общая трудоемкость                                                                                                                                               | 2 ЗЕТ | 72          | 2        | 70    |
| <b>Контактная работа с обучающимися</b>                                                                                                                          |       | 6.55        | 2        | 4.55  |
| в том числе:                                                                                                                                                     |       |             |          |       |
| Лекции                                                                                                                                                           |       | 2           | 2        | -     |
| Практические занятия (ПЗ)                                                                                                                                        |       | 4           | -        | 4     |
| Лабораторные работы (ЛР)                                                                                                                                         |       |             | -        | -     |
| Защита контрольной работы                                                                                                                                        |       | 0.3         | -        | 0.3   |
| Защита курсовой работы                                                                                                                                           |       |             | -        | -     |
| Защита курсового проекта                                                                                                                                         |       |             | -        | -     |
| Промежуточная аттестация                                                                                                                                         |       | 0.25        | -        | 0.25  |
| <b>Самостоятельная работа обучающихся (СРС)</b>                                                                                                                  |       | 61.45       | -        | 61.45 |
| в том числе:                                                                                                                                                     |       |             |          |       |
| Курсовая работа                                                                                                                                                  |       |             | -        | -     |
| Курсовой проект                                                                                                                                                  |       |             | -        | -     |
| И / или другие виды самостоятельной работы:<br>подготовка к лабораторным работам, практическим занятиям, контрольным работам, изучение теоретического материала. |       | 61.45       | -        | 61.45 |
| Подготовка к промежуточной аттестации                                                                                                                            |       | 4           | -        | 4     |
| <b>Вид промежуточной аттестации</b>                                                                                                                              |       |             | -        | Зачет |

## 5. Содержание дисциплины

### 5.1. Содержание разделов дисциплины.

Таблица 5

| № п/п | Наименование раздела (темы) дисциплины                                                | Содержание раздела                                                                                                                                                                                                                                                    | № семестра |              |         |
|-------|---------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|--------------|---------|
|       |                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                       | очная      | очно-заочная | заочная |
| 1     | Раздел 1.<br>Общение как социально-психологическая категория / Общение и коммуникация | Общение и коммуникация: сравнительный анализ понятий. Общение как коммуникация и взаимодействие. Функции и виды общения. Коммуникативная, перцептивная, интерактивная стороны общения. Вербальные и невербальные средства общения. Механизмы межличностной перцепции. | 3          |              | 3       |

|   |                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |   |  |   |
|---|----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|--|---|
| 2 | Раздел 2.<br>Структура<br>коммуникативного<br>процесса         | Основные понятия, классификации и теории коммуникации. Коммуникативный процесс и его составляющие. Модели коммуникативного процесса. Средства и каналы коммуникации. Виды коммуникации: познавательная, экспрессивная, убеждающая, суггестивная, ритуальная. Коммуникативные стили. Ролевая концепция коммуникаций. Аудитория коммуникации и типы коммуникации.                                                                                           | 3 |  | 3 |
| 3 | Раздел 3.<br>Деловая коммуникация как процесс                  | Цели деловых коммуникаций. Функции деловых коммуникаций. Формы деловых коммуникаций. Модели деловых коммуникаций                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 3 |  | 3 |
| 4 | Раздел 4.<br>Деловые коммуникации в группах                    | Процессы организации и управления групповой работы. Виды коммуникативных потоков в организации. Межгрупповые отношения и взаимодействия. Деловые переговоры и совещания: стили и специфика проведения. Социально-психологическая характеристика деловых и личных взаимоотношений. Ролевое поведение в деловом общении. Техники влияния, аргументации и контраргументации, манипулятивные техники. Факторы, повышающие эффективность деловых коммуникаций. | 3 |  | 3 |
| 5 | Раздел 5.<br>Коммуникатор и коммуникант: анализ взаимодействия | Классификации коммуникативных личностей и стилей коммуникации и их роль в деловой коммуникации. Взаимодействие в деловой сфере, коммуникативная компетентность. Проявления индивидуально-психологических особенностей в процессе деловых коммуникаций. Модели, теории, методы и техники самопрезентации. Техники и правила активного слушания, рефлексивного и нерефлексивного слушания.                                                                  | 3 |  | 3 |
| 6 | Раздел 6.<br>Этика деловых коммуникаций                        | Универсальные этические принципы и особенности их проявления в практике деловых коммуникаций. Основополагающие принципы деловых коммуникаций. Этика и нормы деловых коммуникаций.                                                                                                                                                                                                                                                                         | 3 |  | 3 |

5.2. Междисциплинарные связи с обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами.

Таблица 6

| № п/п | Наименование обеспечиваемых (последующих) дисциплин |
|-------|-----------------------------------------------------|
| 1     | Безопасность жизнедеятельности                      |

5.3. Разделы дисциплин и виды занятий.

Очная форма обучения

Таблица 7

| № п/п | Наименование раздела (темы) дисциплин | Лек-ции | Практ. занятия | Лаб. занятия | Семинары | СРС | Всего часов |
|-------|---------------------------------------|---------|----------------|--------------|----------|-----|-------------|
|-------|---------------------------------------|---------|----------------|--------------|----------|-----|-------------|

|        |                                                                                       |    |    |   |   |       |       |
|--------|---------------------------------------------------------------------------------------|----|----|---|---|-------|-------|
| 1      | Раздел 1.<br>Общение как социально-психологическая категория / Общение и коммуникация | 2  | 2  |   |   | 9.75  | 13.75 |
| 2      | Раздел 2.<br>Структура коммуникативного процесса                                      | 2  | 4  |   |   | 4     | 10    |
| 3      | Раздел 3.<br>Деловая коммуникация как процесс                                         | 2  | 4  |   |   | 4     | 10    |
| 4      | Раздел 4.<br>Деловые коммуникации в группах                                           | 2  | 4  |   |   | 4     | 10    |
| 5      | Раздел 5.<br>Коммуникатор и коммуникант: анализ взаимодействия                        | 2  | 4  |   |   | 4     | 10    |
| 6      | Раздел 6.<br>Этика деловых коммуникаций                                               | 4  | 2  |   |   | 4     | 10    |
| Итого: |                                                                                       | 14 | 20 | - | - | 29.75 | 63.75 |

### Заочная форма обучения

Таблица 8

| № п/п  | Наименование раздела (темы) дисциплин                                                 | Лек-ции | Практ. занятия | Лаб. занятия | Семинары | СРС   | Всего часов |
|--------|---------------------------------------------------------------------------------------|---------|----------------|--------------|----------|-------|-------------|
| 1      | Раздел 1.<br>Общение как социально-психологическая категория / Общение и коммуникация | 0.5     | 1              |              |          | 11.45 | 12.95       |
| 2      | Раздел 2.<br>Структура коммуникативного процесса                                      | 0.3     | 1              |              |          | 10    | 11.3        |
| 3      | Раздел 3.<br>Деловая коммуникация как процесс                                         | 0.3     | 0.5            |              |          | 10    | 10.8        |
| 4      | Раздел 4.<br>Деловые коммуникации в группах                                           | 0.3     | 0.5            |              |          | 10    | 10.8        |
| 5      | Раздел 5.<br>Коммуникатор и коммуникант: анализ взаимодействия                        | 0.3     | 0.5            |              |          | 10    | 10.8        |
| 6      | Раздел 6.<br>Этика деловых коммуникаций                                               | 0.3     | 0.5            |              |          | 10    | 10.8        |
| Итого: |                                                                                       | 2       | 4              | -            | -        | 61.45 | 67.45       |

## 6. Лабораторный практикум

Рабочим учебным планом не предусмотрено

## 7. Практические занятия (семинары)

### Очная форма обучения

Таблица 9

| № п/п | Номер раздела (темы) | Наименование практических занятий (семинаров)                                                                    | Всего часов |
|-------|----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| 1     | 1                    | Общение и коммуникация: сравнительный анализ понятий. Вербальные и невербальные средства общения.                | 2           |
| 2     | 2                    | Виды коммуникации. Коммуникативные стили.                                                                        | 4           |
| 3     | 3                    | Цели деловых коммуникаций. Функции деловых коммуникаций. Формы деловых коммуникаций. Модели деловых коммуникаций | 4           |

|        |   |                                                                                                                                                                                                                                  |    |
|--------|---|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 4      | 4 | Деловые переговоры и совещания: стили и специфика проведения. Социально-психологическая характеристика деловых и личных взаимоотношений. Техники влияния, аргументации и контраргументации, манипулятивные техники               | 4  |
| 5      | 5 | Классификации коммуникативных личностей и стилей коммуникации и их роль в деловой коммуникации. Модели, теории, методы и техники самопрезентации. Техники и правила активного слушания, рефлексивного и нерефлексивного слушания | 4  |
| 6      | 6 | Этика деловых коммуникаций                                                                                                                                                                                                       | 2  |
| Итого: |   |                                                                                                                                                                                                                                  | 20 |

### Заочная форма обучения

Таблица 10

| № п/п  | Номер раздела (темы) | Наименование практических занятий (семинаров)                                                                                                                                                                                    | Всего часов |
|--------|----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| 1      | 1                    | Общение и коммуникация: сравнительный анализ понятий. Вербальные и невербальные средства общения.                                                                                                                                | 1           |
| 2      | 2                    | Виды коммуникации. Коммуникативные стили.                                                                                                                                                                                        | 1           |
| 3      | 3                    | Цели деловых коммуникаций. Функции деловых коммуникаций. Формы деловых коммуникаций. Модели деловых коммуникаций                                                                                                                 | 0.5         |
| 4      | 4                    | Деловые переговоры и совещания: стили и специфика проведения. Социально-психологическая характеристика деловых и личных взаимоотношений. Техники влияния, аргументации и контраргументации, манипулятивные техники               | 0.5         |
| 5      | 5                    | Классификации коммуникативных личностей и стилей коммуникации и их роль в деловой коммуникации. Модели, теории, методы и техники самопрезентации. Техники и правила активного слушания, рефлексивного и нерефлексивного слушания | 0.5         |
| 6      | 6                    | Этика деловых коммуникаций                                                                                                                                                                                                       | 0.5         |
| Итого: |                      |                                                                                                                                                                                                                                  | 4           |

## 8. Примерная тематика курсовых проектов (работ)

Рабочим учебным планом не предусмотрено

## 9. Самостоятельная работа

### Очная форма обучения

Таблица 11

| № раздела дисциплины | Содержание СРС                                         | Форма контроля | Всего часов |
|----------------------|--------------------------------------------------------|----------------|-------------|
| 1                    | Проработка учебного материала на практических примерах | собеседование  | 9.75        |
| 2                    | Проработка учебного материала на практических примерах | собеседование  | 4           |
| 3                    | Проработка учебного материала на практических примерах | собеседование  | 4           |
| 4                    | Проработка учебного материала на практических примерах | собеседование  | 4           |

|        |                                                        |               |       |
|--------|--------------------------------------------------------|---------------|-------|
| 5      | Проработка учебного материала на практических примерах | собеседование | 4     |
| 6      | Проработка учебного материала на практических примерах | собеседование | 4     |
| Итого: |                                                        |               | 29.75 |

### Заочная форма обучения

Таблица 12

| № раздела дисциплины | Содержание СРС                                         | Форма контроля | Всего часов |
|----------------------|--------------------------------------------------------|----------------|-------------|
| 1                    | Проработка учебного материала на практических примерах | собеседование  | 11.45       |
| 2                    | Проработка учебного материала на практических примерах | собеседование  | 10          |
| 3                    | Проработка учебного материала на практических примерах | собеседование  | 10          |
| 4                    | Проработка учебного материала на практических примерах | собеседование  | 10          |
| 5                    | Проработка учебного материала на практических примерах | собеседование  | 10          |
| 6                    | Проработка учебного материала на практических примерах | собеседование  | 10          |
| Итого:               |                                                        |                | 61.45       |

## 10. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Для самостоятельной работы по дисциплине рекомендовано следующее учебно-методическое обеспечение:

- Положение о самостоятельной работе студентов в Санкт-Петербургском государственном университете телекоммуникаций им. проф. М.А. Бонч-Бруевича;
- рекомендованная основная и дополнительная литература;
- конспект занятий по дисциплине;
- слайды-презентации и другой методический материал, используемый на занятиях;
- методические рекомендации по подготовке письменных работ, требования к их содержанию и оформлению (реферат, эссе, контрольная работа) ;
- фонды оценочных средств;

## 11. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся

Фонд оценочных средств разрабатывается в соответствии с Методическими рекомендациями по формированию ФОС и приказом Минобрнауки России от 5 апреля 2017г. № 301 г. Москва "Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры" и является приложением к рабочей программе дисциплины.

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине включает в себя:

- перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы;
- описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания;
- типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы;
- методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

Для каждого результата обучения по дисциплине определяются показатели и критерии оценки сформированности компетенций на различных этапах их формирования, шкалы и процедуры оценивания.

## **12. Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины**

### **12.1. Основная литература:**

#### **1. Згонник, Л. В.**

Организационное поведение : [Электронный ресурс] : учебник / Л. В. Згонник. - Москва : Дашков и К, 2017. - 232 с. - URL: <https://e.lanbook.com/book/93393>. - ISBN 978-5-394-01733-9 : Б. ц. Книга из коллекции Дашков и К - Экономика и менеджмент. Рекомендовано уполномоченным учреждением Министерства образования и науки РФ — Государственным университетом управления в качестве учебника для студентов высших учебных заведений, обучающихся по направлению подготовки «Менеджмент» . - [Б. м. : б. и.]. - <https://e.lanbook.com/book/70550>

#### **2. Кузнецов, И. Н.**

Деловое общение : [Электронный ресурс] : учебное пособие / И. Н. Кузнецов. - 6-е изд. - Москва : Дашков и К, 2017. - 524 с. - URL: <https://e.lanbook.com/book/93544>. - ISBN 978-5-394-02804-5 : Б. ц. Книга из коллекции Дашков и К - Экономика и менеджмент . - [Б. м. : б. и.]. - <https://e.lanbook.com/book/56196>

#### **3. Лисс, Э. М.**

Деловые коммуникации : [Электронный ресурс] : учебник для бакалавров / Э. М. Лисс, А. С. Ковальчук. - Москва : Дашков и К, 2018. - 343 с. - URL: <https://e.lanbook.com/book/103741>. - ISBN 978-5-394-02802-1 : Б. ц. Книга из коллекции Дашков и К - Экономика и менеджмент. Рекомендовано Федеральным институтом развития образования Министерства образования и науки РФ в качестве учебника для использования в образовательном процессе образовательных организаций, реализующих программы высшего образования по направлениям подготовки «Экономика», «Менеджмент», «Государственное и

муниципальное управление» (уровень бакалавриата)

## 12.2. Дополнительная литература:

1. Лосев, С. А.  
Деловой этикет : учеб. пособие (спец. 030602, 033201) / С. А. Лосев, Е. Н. Лосева ; Федер. агенство связи, Гос. образовательное учреждение высш. проф. образования "С.-Петерб. гос. ун-т телекоммуникаций им. проф. М. А. Бонч-Бруевича". - СПб. : СПбГУТ, 2008. - 39 с. - Библиогр.: с. 38-39. - (в обл.). - Текст : непосредственный.
2. Володина, Лариса Владимировна.  
Основы деловой коммуникации : [Электронный ресурс] : учеб.-метод. пособие. 030602 / Л. В. Володина, О. К. Карпухина ; рец. С. А. Лосев ; Федер. агенство связи, Гос. образовательное учреждение высш. проф. образования "С.-Петерб. гос. ун-т телекоммуникаций им. проф. М. А. Бонч-Бруевича". - СПб. : СПбГУТ, 2007. - 95 с. - Библиогр. в конце тем. - (в обл.) : 79.06 р.
3. Карпухина, Ольга Кирилловна.  
Основы деловых коммуникаций : [Электронный ресурс] : практикум / О. К. Карпухина, Л. В. Володина, Е. В. Белова ; рец. И. Г. Чередов ; Федеральное агентство связи, Федеральное государственное образовательное бюджетное учреждение высшего профессионального образования "Санкт-Петербургский государственный университет телекоммуникаций им. проф. М. А. Бонч-Бруевича". - СПб. : СПбГУТ, 2014. - 89 с. - Б. ц.
4. Шарков, Ф. И.  
Коммуникология: основы теории коммуникации : [Электронный ресурс] / Ф. И. Шарков. - Москва : Дашков и К, 2014. - 488 с. : ил. - URL: <http://ibooks.ru/reading.php?productid=342428>. - ISBN 978-5-394-02089-6 : Б. ц.

## **13. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»**

- [www.sut.ru](http://www.sut.ru)
- [lib.spbgut.ru/jirbis2\\_spbgut](http://lib.spbgut.ru/jirbis2_spbgut)

## **14. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем.**

### 14.1. Программное обеспечение дисциплины:

- Open Office
- Google Chrome

### 14.2. Информационно-справочные системы:

- ЭБС iBooks (<https://ibooks.ru>)
- ЭБС Лань (<https://e.lanbook.com/>)
- ЭБС СПбГУТ (<http://lib.spbgut.ru>)

## **15. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

### **15.1. Планирование и организация времени, необходимого для изучения дисциплины**

Важным условием успешного освоения дисциплины «Основы деловых коммуникаций» является создание системы правильной организации труда, позволяющей распределить учебную нагрузку равномерно в соответствии с графиком образовательного процесса. Большую помощь в этом может оказать составление плана работы на семестр, месяц, неделю, день. Его наличие позволит подчинить свободное время целям учебы, трудиться более успешно и эффективно. Нужно осуществлять самоконтроль, который является необходимым условием успешной учебы. Все задания к практическим занятиям, а также задания, вынесенные на самостоятельную работу, рекомендуется выполнять непосредственно после соответствующей темы лекционного курса, что способствует лучшему усвоению материала, позволяет своевременно выявить и устранить «пробелы» в знаниях, систематизировать ранее пройденный материал, на его основе приступить к овладению новыми знаниями и навыками.

Система университетского обучения основывается на рациональном сочетании нескольких видов учебных занятий (в первую очередь, лекций и практических занятий), работа на которых обладает определенной спецификой.

### **15.2. Подготовка к лекциям**

Знакомство с дисциплиной происходит уже на первой лекции, где от студента требуется не просто внимание, но и самостоятельное оформление конспекта. При работе с конспектом лекций необходимо учитывать тот фактор, что одни лекции дают ответы на конкретные вопросы темы, другие – лишь выявляют взаимосвязи между явлениями, помогая студенту понять глубинные процессы развития изучаемого предмета, как в истории, так и в настоящее время.

Конспектирование лекций – сложный вид вузовской аудиторной работы, предполагающий интенсивную умственную деятельность студента. Конспект является полезным тогда, когда записано самое существенное и сделано это самим обучающимся. Не надо стремиться записать дословно всю лекцию. Такое «конспектирование» приносит больше вреда, чем пользы. Целесообразно вначале понять основную мысль, излагаемую лектором, а затем записать ее. Желательно запись осуществлять на одной странице листа или оставляя поля, на которых позднее, при самостоятельной работе с конспектом, можно сделать дополнительные записи, отметить непонятные места.

Конспект лекции лучше подразделять на пункты, соблюдая красную строку. Этому в большой степени будут способствовать вопросы плана лекции, предложенные преподавателям. Следует обращать внимание на акценты, выводы, которые делает лектор, отмечая наиболее важные моменты в лекционном материале

замечаниями «важно», «хорошо запомнить» и т.п. Можно делать это и с помощью разноцветных маркеров или ручек, подчеркивая термины и определения.

Целесообразно разработать собственную систему сокращений, аббревиатур и символов. Однако при дальнейшей работе с конспектом символы лучше заменить обычными словами для быстрого зрительного восприятия текста. Работая над конспектом лекций, всегда необходимо использовать не только учебник, но и ту литературу, которую дополнительно рекомендовал лектор. Именно такая серьезная, кропотливая работа с лекционным материалом позволит глубоко овладеть теоретическим материалом.

### 15.3. Подготовка к практическим занятиям

Подготовку к каждому практическому занятию студент должен начать с ознакомления с планом практического занятия, который отражает содержание предложенной темы. Тщательное продумывание и изучение вопросов плана основывается на проработке текущего материала лекции, а затем изучения обязательной и дополнительной литературы, рекомендованной к данной теме. Все новые понятия по изучаемой теме необходимо выучить наизусть и внести в глоссарий, который целесообразно вести с самого начала изучения курса.

Результат такой работы должен проявиться в способности студента свободно ответить на теоретические вопросы практикума, его выступлении и участии в коллективном обсуждении вопросов изучаемой темы, правильном выполнении практических заданий и контрольных работ.

В процессе подготовки к практическим занятиям, студентам необходимо обратить особое внимание на самостоятельное изучение рекомендованной литературы. При всей полноте конспектирования лекции в ней невозможно изложить весь материал из-за лимита аудиторных часов. Поэтому самостоятельная работа с учебниками, учебными пособиями, научной, справочной литературой, материалами периодических изданий и Интернета является наиболее эффективным методом получения дополнительных знаний, позволяет значительно активизировать процесс овладения информацией, способствует более глубокому усвоению изучаемого материала, формирует у студентов свое отношение к конкретной проблеме.

### 15.4. Рекомендации по работе с литературой

Работу с литературой целесообразно начать с изучения общих работ по теме, а также учебников и учебных пособий. Далее рекомендуется перейти к анализу монографий и статей, рассматривающих отдельные аспекты проблем, изучаемых в рамках курса, а также официальных материалов и неопубликованных документов (научно-исследовательские работы, диссертации), в которых могут содержаться основные вопросы изучаемой проблемы.

Работу с источниками надо начинать с ознакомительного чтения, т.е. просмотреть текст, выделяя его структурные единицы. При ознакомительном чтении закладками отмечаются те страницы, которые требуют более внимательного изучения. В зависимости от результатов ознакомительного чтения выбирается дальнейший способ работы с источником. Если для разрешения поставленной задачи требуется изучение некоторых фрагментов текста, то используется метод

выборочного чтения. Если в книге нет подробного оглавления, следует обратить внимание ученика на предметные и именные указатели.

Избранные фрагменты или весь текст (если он целиком имеет отношение к теме) требуют вдумчивого, неторопливого чтения с «мысленной проработкой» материала. Такое чтение предполагает выделение: 1) главного в тексте; 2) основных аргументов; 3) выводов. Особое внимание следует обратить на то, вытекает тезис из аргументов или нет. Необходимо также проанализировать, какие из утверждений автора носят проблематичный, гипотетический характер и уловить скрытые вопросы.

Понятно, что умение таким образом работать с текстом приходит далеко не сразу. Наилучший способ научиться выделять главное в тексте, улавливать проблематичный характер утверждений, давать оценку авторской позиции – это сравнительное чтение, в ходе которого студент знакомится с различными мнениями по одному и тому же вопросу, сравнивает весомость и доказательность аргументов сторон и делает вывод о наибольшей убедительности той или иной позиции.

Если в литературе встречаются разные точки зрения по тому или иному вопросу из-за сложности прошедших событий и правовых явлений, нельзя их отвергать, не разобравшись. При наличии расхождений между авторами необходимо найти рациональное зерно у каждого из них, что позволит глубже усвоить предмет изучения и более критично оценивать изучаемые вопросы. Знакомясь с особыми позициями авторов, нужно определять их схожие суждения, аргументы, выводы, а затем сравнивать их между собой и применять из них ту, которая более убедительна.

Следующим этапом работы с литературными источниками является создание конспектов, фиксирующих основные тезисы и аргументы. Можно делать записи на отдельных листах, которые потом легко систематизировать по отдельным темам изучаемого курса. Другой способ – это ведение тематических тетрадей-конспектов по одной какой-либо теме. Большие специальные работы монографического характера целесообразно конспектировать в отдельных тетрадях. Здесь важно вспомнить, что конспекты пишутся на одной стороне листа, с полями и достаточным для исправления и ремарок межстрочным расстоянием (эти правила соблюдаются для удобства редактирования). Если в конспектах приводятся цитаты, то непременно должно быть дано указание на источник (автор, название, выходные данные, № страницы). Впоследствии эта информация может быть использована при написании текста реферата или другого задания.

Таким образом, при работе с источниками и литературой важно уметь:

- сопоставлять, сравнивать, классифицировать, группировать, систематизировать информацию в соответствии с определенной учебной задачей;
- обобщать полученную информацию, оценивать прослушанное и прочитанное;
- фиксировать основное содержание сообщений; формулировать, устно и письменно, основную идею сообщения; составлять план, формулировать тезисы;
- готовить и презентовать развернутые сообщения типа доклада;
- работать в разных режимах (индивидуально, в паре, в группе), взаимодействуя друг с другом;
- пользоваться реферативными и справочными материалами;
- контролировать свои действия и действия своих товарищей, объективно оценивать

свои действия;

- обращаться за помощью, дополнительными разъяснениями к преподавателю, другим студентам;
- пользоваться лингвистической или контекстуальной догадкой, словарями различного характера, различного рода подсказками, опорами в тексте (ключевые слова, структура текста, предваряющая информация и др.);
- использовать при говорении и письме перифраз, синонимичные средства, слова-описания общих понятий, разъяснения, примеры, толкования, «словотворчество»
- повторять или перефразировать реплику собеседника в подтверждении понимания его высказывания или вопроса;
- обратиться за помощью к собеседнику (уточнить вопрос, переспросить и др.);
- использовать мимику, жесты (вообще и в тех случаях, когда языковых средств не хватает для выражения тех или иных коммуникативных намерений).

#### 15.5. Подготовка к промежуточной аттестации

При подготовке к промежуточной аттестации целесообразно:

- внимательно изучить перечень вопросов и определить, в каких источниках находятся сведения, необходимые для ответа на них;
- внимательно прочитать рекомендованную литературу;
- составить краткие конспекты ответов (планы ответов).

### 16. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Таблица 13

| № п/п | Наименование специализированных аудиторий и лабораторий   | Наименование оборудования |
|-------|-----------------------------------------------------------|---------------------------|
| 1     | Лекционная аудитория                                      | Аудио-видео комплекс      |
| 2     | Аудитории для проведения групповых и практических занятий | Аудио-видео комплекс      |
| 3     | Компьютерный класс                                        | Персональные компьютеры   |
| 4     | Аудитория для курсового и дипломного проектирования       | Персональные компьютеры   |
| 5     | Аудитория для самостоятельной работы                      | Компьютерная техника      |
| 6     | Читальный зал                                             | Персональные компьютеры   |