

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО СВЯЗИ**

**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)

Первый проректор – проректор по учебной работе  
 УТВЕРЖДАЮ  
Г.М. Машков  
« 19 » 06 20 18 г.

Регистрационный №\_18.01/596-Д

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

Основы деловых коммуникаций

(наименование дисциплины)

образовательная программа высшего образования

09.03.04 Программная инженерия

(код и наименование направления подготовки / специальности)

бакалавр

(квалификация)

Разработка программного обеспечения инфокоммуникационных  
сетей и систем

(направленность / профиль образовательной программы)

очная форма

(форма обучения)

Санкт-Петербург

Рабочая программа дисциплины составлена на основе требований Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению (специальности) подготовки «09.03.04 Программная инженерия», утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 12.03.2015 № 229, и в соответствии с рабочим учебным планом, утвержденным ректором университета.

## 1. Цели и задачи дисциплины

Целью преподавания дисциплины «Основы деловых коммуникаций» является:

Овладение основами деловой коммуникации, что включает формирование навыка и развитие умений эффективно взаимодействовать с деловыми партнерами, реализуя комфортно-психологическое общение и разнообразные стратегии и тактики, ориентированные на достижение компромисса и сотрудничества.

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

- Создать у обучающихся целостное представление о деловой коммуникации как разновидности специализированной коммуникации; -формировать умения выявлять психолого-коммуникативный потенциал деловых партнеров; - развивать коммуникативную компетентность будущего специалиста; - сформировать коммуникативно-речевые умения и навыки, необходимые для профессиональной деятельности; - развивать умения целесообразно выбирать формы деловой коммуникации ,способствуя личностной потребности в совершенствовании их ведения; -формировать осознанное отношение к выбору стратегий деловых коммуникаций.

## 2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Основы деловых коммуникаций» Б1.В.07 является обязательной дисциплиной вариативной части блока 1 учебного плана подготовки бакалавриата по направлению «09.03.04 Программная инженерия». Изучение дисциплины «Основы деловых коммуникаций» опирается на знания дисциплин(ы) «Культурология».

Деловые коммуникации относятся к профессиональному циклу (базовая часть). «Деловые коммуникации» как учебная дисциплина тесно переплетается с такими науками, как: психология, социология.

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

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

Компетенции, установленные ФГОС ВО

Таблица 1

№ п/п	Код компетенции	Наименование компетенции
1	ОК-4	способностью использовать основы правовых знаний в различных сферах жизнедеятельности
2	ОК-6	способностью работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия
3	ПК-18	способностью готовить коммерческие предложения с вариантами решения

Планируемые результаты обучения

Таблица 2

<b>Код компетенции</b>	<b>знать</b>	<b>уметь</b>	<b>владеть</b>
ОК-4	хорошее знание основных терминов и понятий курса 0	Умение понимать многообразие типов коммуникации 0	Владеть фундаментальными понятиями из теоретического блока дисциплины и применять эти знания в речевом общении 0
ОК-6	Хорошее знание основных средств вербальной и невербальной коммуникации 0	Умение понимать принципы преодоления коммуникативных барьеров 0	Владеть знаниями и навыками проведения эффективной коммуникации в деловой сфере 0
ПК-18	Хорошо понимать специфику и виды деловой беседы, совещания, переговоров, конференций 0	Умение понимать формы и виды деловой коммуникации 0	Владеть навыками подготовки и ведения деловых переговоров, бесед и совещаний, а также навыками разработки презентаций 0

#### 4. Объем дисциплины и виды учебной работы

Очная форма обучения

Таблица 3

<b>Вид учебной работы</b>		<b>Всего часов</b>	<b>Семестры</b>
			3
Общая трудоемкость	3 ЗЕТ	108	108
<b>Контактная работа с обучающимися</b>		50.25	50.25
в том числе:			
Лекции		20	20
Практические занятия (ПЗ)		30	30
Лабораторные работы (ЛР)			-
Защита контрольной работы			-
Защита курсовой работы			-
Защита курсового проекта			-
Промежуточная аттестация		0.25	0.25
<b>Самостоятельная работа обучающихся (СРС)</b>		57.75	57.75
в том числе:			
Курсовая работа			-
Курсовой проект			-
И / или другие виды самостоятельной работы: подготовка к лабораторным работам, практическим занятиям, контрольным работам, изучение теоретического материала.		49.75	49.75
Подготовка к промежуточной аттестации		8	8
<b>Вид промежуточной аттестации</b>			Зачет

## 5. Содержание дисциплины

### 5.1. Содержание разделов дисциплины.

Таблица 4

№ п/п	Наименование раздела (темы) дисциплины	Содержание раздела	№ семестра		
			очная	очно-заочная	заочная
1	Раздел 1. Предмет, содержание и задачи курса. Современная терминология, основные понятия	Основное содержание темы: цели, задачи предмет дисциплины. Основные понятия: коммуникация, деловая коммуникация, коммуникативный акт, виды коммуникации, вербальные и невербальные коммуникации, язык, речь, типы речи, виды речевой деятельности, говорение, слушание, письмо, чтение.	3		
2	Раздел 2. Деловая коммуникация как разновидность специализированной коммуникации	Коммуникация как двусторонний процесс во внутриличностном, межличностном и социальном контекстах. Коммуникации и их виды, основные виды вербальной коммуникации: тексты, коммуникативные акты. Структура коммуникативного акта. Понятие речевой коммуникации. Роль речевой коммуникации в «контактной зоне». Вербальные и невербальные коммуникации. Функции языка и речи (информационная, агитационная, эмотивная). Связь речи и мышления. Типы речи (внутренняя и внешняя). Основные этапы речевой деятельности: подготовка высказывания, структурирование высказывания, переход к внешней речи. Формы речевой коммуникации (устная и письменная). Виды речевой деятельности (говорение, слушание, письмо, чтение).	3		
3	Раздел 3. Психолого-коммуникативные особенности деловых партнеров	Знакомство с базами социальной перцепции деловой коммуникации. Основное содержание темы :механизмы восприятия и понимания делового партнера (эмпатия, рефлексия, идентификация; стереотипизация, индивидуализация). Основные каналы восприятия (визуальный, аудиальный, кинетический). Барьеры восприятия и понимания. 2.1. Типы коммуникативных личностей и их роль в коммуникации. Цель- знакомство с типологией деловых коммуникаторов. Основное содержание темы: коммуникативные типы деловых партнеров. Типы личности, теория «акцентуированной личности». Особенности темперамента делового партнера. Социально-психологические особенности конкретного социума и характер ситуации.	3		

4	Раздел 4. Коммуникативная компетентность специалиста	Основное содержание темы: слушание .Виды слушания в деловой коммуникации- критическое (направленное), эмпатическое, рефлексивное (активное), нерефлексивное (пассивное). Ошибки слушания. Вопросы. Типы вопросов для эффективной деловой коммуникации. Корректные и некорректные вопросы. Способы корректной формулировки вопросов. Ответы на вопросы. Аргументация в деловой коммуникации. Способы аргументации. Основное содержание темы: фонетический барьер-произношение в деловой коммуникации. Семантический барьер-непонимание, связанное с различиями в системах значений (тезаурусах) участников коммуникации. Стилистический барьер-непонимание, возникающее при несоответствии стиля коммуникатора и ситуации общения или стиля речи и актуального психологического состояния партнера по общению. Логический барьер («мужская» логика и «женская» логика). Эмоциональные барьеры. Основное содержание темы: мимика, жесты и позы, характерные для деловой коммуникации. Визуальный контакт в общении с деловыми партнерами. Оптимальная просодика, та	3		
---	---	---	---	--	--

5.2. Междисциплинарные связи с обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами.

Таблица 5

№ п/п	Наименование обеспечиваемых (последующих) дисциплин
1	Русский язык и культура речи

5.3. Разделы дисциплин и виды занятий.

Очная форма обучения

Таблица 6

№ п/п	Наименование раздела (темы) дисциплин	Лек-ции	Практ. занятия	Лаб. занятия	Семинары	СРС	Всего часов
1	Раздел 1. Предмет, содержание и задачи курса. Современная терминология, основные понятия	4	8			49.75	61.75
2	Раздел 2. Деловая коммуникация как разновидность специализированной коммуникации	4	8				12
3	Раздел 3. Психолого-коммуникативные особенности деловых партнеров	6	8				14

4	Раздел 4. Коммуникативная компетентность специалиста	6	6				12
Итого:		20	30	-	-	49.75	99.75

## 6. Лабораторный практикум

Рабочим учебным планом не предусмотрено

## 7. Практические занятия (семинары)

Очная форма обучения

Таблица 7

№ п/п	Номер раздела (темы)	Наименование практических занятий (семинаров)	Всего часов
1	1	Основные понятия ДК. Формы ДК.	8
2	2	Психологические особенности деловых партнеров	8
3	3	Деловая переписка	8
4	4	Слушание .Виды слушания в деловой коммуникации	6
Итого:			30

## 8. Примерная тематика курсовых проектов (работ)

Рабочим учебным планом не предусмотрено

## 9. Самостоятельная работа

Очная форма обучения

Таблица 8

№ раздела дисциплины	Содержание СРС	Форма контроля	Всего часов
1	Проработка учебного материала	Выступления, доклады	49.75
Итого:			49.75

## 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 локальным актом университета "Положение о фонде оценочных средств" 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.

Фонд оценочных средств (ФОС) позволяет осуществить контроль и управление процессом приобретения студентами необходимых знаний, умений и навыков, определенных во ФГОС по соответствующему направлению подготовки, в качестве результатов освоения учебных модулей и дисциплины в целом. Фонд оценочных средств включает в себя задания (сообщения), позволяющие оценить знания, умения и уровень приобретенных компетенций и знаний. Фонд оценочных средств разрабатывается в соответствии с Методическими рекомендациями по формированию ФОС и является приложением к рабочей программе дисциплины.

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

### 12.1. Основная литература:

1. Виговская, М. Е. Психология делового общения [Электронный ресурс] : учебное пособие / Виговская М. Е. - Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2014. - 140 с. - ISBN 978?-5-?394-?02478-?8 : Б. ц. Книга находится в Премиум-версии ЭБС IPRbooks.
2. Круталевич, М. Г. Деловые коммуникации [Электронный ресурс] : учебное пособие / Круталевич М. Г. - Оренбург : Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2015. - 216 с. Книга находится в Премиум-версии ЭБС IPRbooks.



3. Пономарева, Е. А. Практика делового общения [Электронный ресурс] : учебное пособие / Пономарева Е. А. - Ставрополь : Северо-Кавказский федеральный университет, 2014. - 163 с. - Б. ц. Книга находится в Премиум-версии ЭБС IPRbooks.

#### 12.2. Дополнительная литература:

1. Бажданова, Ю. В. Этика и психология деловых отношений [Электронный ресурс] : хрестоматия / Бажданова Ю. В. - Москва : Евразийский открытый институт, 2011. - 464 с. - ISBN 978-5-374-00416-8 : Б. ц. Книга находится в Премиум-версии ЭБС IPRbooks.
2. Валеева, Е. О. Организационное поведение [Электронный ресурс] : учебное пособие / Валеева Е. О. - Санкт-Петербург : Книжный Дом, 2014. - 176 с. - ISBN 978-5-94777-365-1 : Б. ц. Книга находится в Премиум-версии ЭБС IPRbooks.
3. Горанчук, В. В. Психология делового общения и управленческих воздействий: Теория и практика [Текст] : учеб. пособие / В. В. Горанчук. - СПб. : Нева ; М. : Олма-Пресс, 2003. - 285, с. : ил. - Библиогр.: с. 284-286. - ISBN 5-7654-2739-1 (в обл.)
4. Жуков, Ю. М. Технологии командообразования [Электронный ресурс] : учебное пособие / Жуков Ю. М. - Москва : Аспект Пресс, 2008. - 320 с. - ISBN 978-5-7567-0510-2 : Б. ц. Книга находится в Премиум-версии ЭБС IPRbooks.
5. Журавлев, А. Л. Психология совместной деятельности [Электронный ресурс] / Журавлев А. Л. - Москва : Когито-Центр, Институт психологии РАН, 2013. - 640 с. - ISBN 5-9270-0039-8 : Б. ц. Книга находится в Премиум-версии ЭБС IPRbooks.
6. Макаров, Б. В. Психология делового общения [Электронный ресурс] : учебное пособие / Макаров Б. В. - Саратов : Вузовское образование, 2012. - 209 с. - ISBN 2227-8397 : Б. ц. Книга находится в Премиум-версии ЭБС IPRbooks.
7. Организационная психология. Часть 1 [Электронный ресурс] : учебное пособие по курсу "Организационная психология (психология организаций)". - Саратов : Вузовское образование, 2014. - . - ISBN 5-7264-0484-X. Организационная психология. Часть 1 / Афанасьева Е. А. - 2014. - 337 с. - Б. ц. Книга находится в Премиум-версии ЭБС IPRbooks.
8. Психология общения. Часть 1 [Электронный ресурс] : учебное пособие по курсу «Психология делового общения». - Саратов : Вузовское образование, 2014. - . - ISBN 5-7264-0484-X. Психология общения. Часть 1 / Афанасьева Е. А. - 2014. - 106 с. - Б. ц. Книга находится в Премиум-версии ЭБС IPRbooks.
9. Психология общения. Часть 2 [Электронный ресурс] : учебное пособие по курсу «Психология делового общения». - Саратов : Вузовское образование, 2014. - . - ISBN 5-7264-0484-X. Психология общения. Часть 2 / Афанасьева Е. А. - 2014. - 126 с. - Б. ц. Книга находится в Премиум-версии ЭБС IPRbooks.
10. Титова, Л. Г. Технологии делового общения [Электронный ресурс] : учебное пособие / Титова Л. Г. - Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2012. - 239 с. - ISBN 978-5-238-01347-3 : Б. ц. Книга находится в Премиум-версии ЭБС IPRbooks.

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

Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» из указанного перечня являются рекомендуемыми дополнительными (вспомогательными) источниками официальной информации, размещенной на легальных основаниях с открытым доступом. За полноту содержания и качество работу сайтов несет ответственность правообладатель.

Таблица 9

<b>Наименование ресурса</b>	<b>Адрес</b>
2. ЭБС «Айбукс»	ibooks.ru
3. ЭБС «Лань»	e.lanbook.com
4. ЭБС «IPR-books»	www.iprbookshop.ru

### **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 IPRbooks (<http://www.iprbookshop.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.

Методические рекомендации составлены в соответствии с требованиями к организации и осуществления преподавателем последовательной и эффективной образовательной деятельности, направленной на профессиональную подготовку бакалавров направления «Программная инженерия». Данные рекомендации ориентированы на совместное использование с учебной программой. Дисциплина «Основы деловой коммуникации» является одним из важных курсов в системе профессионального образования, комплексной и целостной гуманитарной подготовки бакалавров по направлению «Программная инженерия». Содержание дисциплины состоит из восьми разделов, изучается студентами очной формы обучения в девятом семестре. Освоение дисциплины ориентировано на формирование знаний, умений и навыков, необходимых для научной профессиональной деятельности, общекультурной и профессиональной компетентности. Целью методических рекомендаций является повышение эффективности организации и проведения преподавателем теоретических и практических занятий со студентами с элементами практики; систематизация учебного материала по курсу, а также обеспечение взаимосвязи тематического планирования, программного содержания учебного курса с методическим сопровождением педагогического и образовательного процесса. Настоящие материалы включают в себя методические рекомендации для преподавателей дисциплины «Основы деловой коммуникации» по организации, планированию и моделированию образовательной деятельности, проведению лекционных и практических занятий. Методические рекомендации представляют собой комплекс разъяснений, направленных на расширение возможностей преподавателя, регулирование и регламентирование его собственной профессиональной педагогической деятельности, активизации когнитивных способностей студента, организации эффективного процесса изучения учебной дисциплины, использования современных форм актуализации образовательной деятельности с целью приобщения к самостоятельной, исследовательской работе и творческой самореализации. Дисциплина «Основы деловой коммуникации» является одной из важных дисциплин в подготовке бакалавров по направлению «Программная инженерия» и построена по принципу целостного подхода к освоению учебного материала, концентрации внимания на основных понятиях, идеях и концепциях комплексного анализа содержания и его практической значимости на современном этапе. Теоретический материал осваивается студентами в процессе лекционных занятий, сопровождающихся презентациями преподавателя, а для практического закрепления и расширения знаний по данному курсу проводятся практические занятия, для самостоятельной подготовки к которым преподаватель дает студентам соответствующие творческие задания и вопросы. К основным рекомендациям для преподавателя в изложении лекционного материала и проведения практических занятий можно отнести следующие положения: 1. Учитывать междисциплинарный и интегративный характер дисциплины, разные подходы к исследованию проблем в

связях с общественностью. 2. Определить возможности применения теоретических и практических знаний в сфере информационных технологий, ориентироваться на использование методов научного исследования в профессиональной деятельности. 3. Ориентироваться на систематизацию теоретических и эмпирических знаний магистров по дисциплине, интеграции полученных знаний в практическую деятельность в процессе формирования их индивидуальной образовательной траектории и научного становления. 4. Повышать уровень методологической и коммуникативной культуры магистров, участвуя в обсуждении вопросов лекционного материала, которое осуществляется в форме диалога, полилога. 5. Использовать лекционный материал в самостоятельной проектно-исследовательской и творческой деятельности, направленной на раскрытие когнитивных и креативных способностей, актуализацию творческого потенциала в процессе подготовки к практическим занятиям, презентаций по темам, предложенным преподавателем для текущего контроля знаний. 6. Содержание всех лекций определяется рабочей программой курса. Лекционный материал должен быть логически выстроен, а его изложение завершаться подведением итогов по каждой теме. С помощью лекции, как одной из основных педагогических форм обучения дисциплине «Основы деловой коммуникации», преподавателю необходимо не только изложить важный материал по теме занятия в соответствии с учебно-тематическим планированием и программой учебной дисциплины, но и сформировать интерес, повысить мотивацию к занятию проектно-исследовательской деятельностью, к самостоятельной работе с учебной и научной литературой. Главная задача каждой тематической лекции - раскрыть ее сущность, обозначить и проанализировать основные положения, выявить проблему и найти ее решение. На первой лекции преподавателю необходимо познакомить с программным содержанием курса и в дальнейшем его придерживаться и быть последовательным в изложении материала, указывая на каждой лекции ее тему, название параграфа или всего раздела, ставить перед студентами задачи, которые необходимо решить и знакомя с вопросами, которые предстоит рассмотреть. Среди основных методов обучения, которым должен руководствоваться преподаватель на занятиях, служат методы дедукции и индукции, понимания и объяснения, моделирования, сравнительно-сопоставительный, историко-типологический и структурно-функциональный методы синтеза и анализа и др. Сами лекционные занятия следует проводить в форме дискуссий, последовательно излагая и представляя материал в виде презентации; провоцировать студентов на размышления и рассуждения по обозначенной преподавателем теме лекции, т.е. на самостоятельный поиск истины и ответов на поставленные перед ними вопросы. Важным аспектом организации такого образовательного процесса является обратная связь, равноправие всех участников этого процесса, при котором преподавателю отводится роль консультанта, эксперта, направляющего, наставника, который также как и студенты, участвует в диалоге и готов рефлексировать собственную деятельность. В процессе изложения преподавателем лекционного материала студент имеет право задавать интересующие его вопросы с целью уточнения, пояснения, детализации сказанного, углубленного изучения вопроса, исходя из собственных интересов и предпочтений. Данная форма ведения лекционных занятий не позволяет студенту занимать место

пассивного участника учебного процесса. Студенту также рекомендуется вести самостоятельно конспект, имеющий четкую структуру, куда следует фиксировать самые важные и ключевые положения по теме лекции. Эффективному усвоению студентом теоретического материала способствует проведение лекций с элементами дискуссий, диспутов, тем самым, провоцируя его на размышления и рассуждения по обозначенной преподавателем теме лекции, т.е. на самостоятельный поиск истины и ответов на поставленные перед ними вопросы. Студенты проявляют активность на таких занятиях и ощущают равноправие всех участников этого процесса, при котором преподавателю отводится роль консультанта, эксперта, направляющего, наставника, который также как и студенты, участвует в диалоге и готов рефлексировать и оценивать собственную деятельность. В изучении дисциплины «Основы деловой коммуникации» особое внимание уделяется как лекционным занятиям, так и проведению практических занятий, организации самостоятельной работы студентов, направленным на закрепление и расширение знаний по темам лекционного материала, формирование профессиональных компетенций; овладение глоссарием базовых профессиональных терминов, навыками аналитического и системного мышления, соответствующим уровнем коммуникативной компетентности, базовыми навыками использования методов эмпирического исследования с целью последующего руководства ими в процессе сбора информации с помощью информационных технологий. Методология преподавания курса «Основы деловой коммуникации» обусловлена формированием у магистров соответствующих профессиональных компетенций, необходимых для интеграции теоретических и эмпирических знаний в дальнейший процесс обучения магистров выбранному направлению подготовки. После каждой лекции предполагается проведение практических занятий в форме круглых столов, тематических и проблемных дискуссий, подготовки студентами презентаций. Организация практических занятий студентов, которые могут проводиться в аудитории и в процессе внеаудиторной деятельности, требуют от преподавателя высокого уровня методологической культуры. Успешное достижение выше указанных целей практических занятий возможно только при достаточной теоретической подготовке студентов, актуализации их когнитивных и творческих способностей, заинтересованности студентов в исследовательской деятельности, как в последовательно выстроенном процессе, так и результате практической работы. Преподавателю следует заранее познакомить студентов с графиком, темами, вопросами и заданиями для подготовки к практическим занятиям, рекомендуемой литературой, и предложить заранее готовиться к практикуму, подбирая дополнительные источники, соответствующие материалы; выполнить презентацию. На каждой лекции нужно напоминать о проведении практического занятия и проверять уровень готовности к нему студентов. Оценивание результатов практических занятий со студентами представляет собой очень важную задачу для преподавателя. Среди основных функций, на выполнение которых направлена проверка знаний, умений и навыков, формируемых компетенций студентов, можно выделить контролирующую, обучающую, воспитательную. Уровень усвоения студентами знаний помогает определить преподавателю контролирующая функция. Контролирующая функция проверки заключается в установлении преподавателем

степени усвоения студентами учебного материала. В свою очередь обучающая функция контроля позволяет понять преподавателю, справился ли студент с выполнением задания, насколько успешно он сумел использовать в своей работе способы учебной и практической деятельности. Под воспитательной функцией подразумевается комплексное, систематическое и последовательное наблюдение за выполнением студентами заданий, доведения до их сведения в аргументированной форме допущенных ими ошибок и неточностей, поощрение за положительные результаты, мотивация и стимулирование студентов к дальнейшей самостоятельной, исследовательской, творческой деятельности, которая четко спланирована и организована. Таким образом, данные методические рекомендации позволяют обеспечить преподавателю непрерывный и системный, целостный и эффективный процесс обучения дисциплине «Основы деловой коммуникации».

### 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 преподавателями. 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, опорными словами 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 10

№ 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	Лаборатория	Лабораторные стенды (установки) Контрольно-измерительные приборы
4	Компьютерный класс	Персональные компьютеры
5	Аудитория для курсового и дипломного проектирования	Персональные компьютеры
6	Аудитория для самостоятельной работы	Компьютерная техника
7	Читальный зал	Персональные компьютеры