

Б.1.ДВ.3

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Максимов Алексей Борисович
Должность: директор департамента по образовательным вопросам
Дата подписания: 26.10.2023 14:45:13
Уникальный программный код:
8db180d1a3f02ac9e60521a5672742735c18b1d6

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

МОСКОВСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ



УТВЕРЖДАЮ

Декан факультета машиностроения

Е. В. Сафонов /
2021 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
«Основы деловой коммуникации»**

Направление подготовки: **27.03.02 «Управление качеством»**

Профиль подготовки: **«Управление качеством на производстве»**

Квалификация (степень)
Бакалавр

Форма обучения
Очная

Москва 2021

1. Цели освоения дисциплины

К основным целям освоения дисциплины «Основы деловой коммуникации» следует отнести:

- развитие и совершенствование речевой культуры студентов, формирование у обучающихся научных представлений об особенностях функционирования языка в сфере научной и деловой коммуникации и научном и официально-деловом стилях как функциональных разновидностях русского языка, овладение знаниями, умениями и навыками, необходимыми для ведения профессиональной деятельности; овладение нормами литературного языка.

К основным задачам освоения дисциплины «Основы деловой коммуникации» следует отнести:

- рассмотрение делового общения в сфере профессиональной деятельности с позиций его речевой, логической, психологической и невербальной культуры;

- на основе обобщения отечественного и зарубежного опыта научить студентов основным формам делового общения (деловой беседе, коммерческим переговорам, ведению деловых совещаний, служебных телефонных разговоров, приему посетителей и сослуживцев и общению с ними, заполнению документов).

2. Место дисциплины в структуре ОП бакалавриата

Дисциплина «Основы деловой коммуникации» относится к числу элективных дисциплин Блока 1 «Дисциплины (модули)» и входит в образовательную программу подготовки бакалавра по направлению подготовки **27.03.02 «Управление качеством»** по профилю «Управление качеством на производстве» для очной формы обучения.

Дисциплина «Основы деловой коммуникации» взаимосвязана логически и содержательно-методически со следующими дисциплинами и практиками ОП:

В обязательной части Блока 1 «Дисциплины (модули)»:

- введение в проектную деятельность;
- культура речи и этика делового общения;
- иностранный язык;
- управление проектами;
- системы менеджмента качества и их сертификация.

В части, формируемой участниками образовательных отношений Блока 1 «Дисциплины (модули)»:

- управление персоналом;
- проектная деятельность.

3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

В результате освоения дисциплины (модуля) у обучающихся формируются следующие компетенции и должны быть достигнуты следующие результаты обучения как этап формирования соответствующих компетенций:

Код компетенции	В результате освоения образовательной программы обучающийся должен обладать	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
УК-3	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	<p>УК-3.1. Знать: правила, нормы, методы социального взаимодействия; основные понятия и методы конфликтологии, межличностной и групповой коммуникации в деловом общении.</p> <p>УК-3.2. Уметь: определять свою роль в команде для достижения поставленной цели; применять основные методы и нормы социального общения для реализации своей роли и взаимодействия внутри команды, учитывать особенности поведения других членов команды; планировать свои действия для достижения заданного результата.</p> <p>УК-3.3. Владеть: простейшими приемами социального общения и работы в команде; методами обмена информацией, знаниями и опытом с членами команды.</p>

4. Структура и содержание дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет **2** зачетных единицы, т. е. **72 академических часа**. Аудиторных – 54 часа (из них 18 – лекций, 36 – практических занятий). Самостоятельная работа – 54 часов. Форма контроля – зачет.

Разделы дисциплины «Основы делового общения» изучаются на втором семестре первого курса.

Структура и содержание дисциплины «Основы делового общения» по срокам и видам работы отражены в Приложении А

Содержание разделов дисциплины

Теоретические основы деловой коммуникации

Сущность понятия «коммуникация» и «деловая коммуникация». Основные подходы к определению понятий «общение», «коммуникация», «деловая коммуникация». Теории общения и модели коммуникационного процесса. Парадигмы коммуникационного взаимодействия. Понятие делового (официального) стиля общения.

Разнообразие форм и видов деловой коммуникации. Деловая беседа. Переговоры. Публичное выступление. Вербальная и невербальная коммуникация. Непосредственная и опосредованная коммуникация. Телефонный разговор. Электронная переписка. Современные формы деловой коммуникации.

Этапы деловой коммуникации. Подготовка к деловому контакту. Начало делового контакта. Основная часть делового контакта. Завершение делового

контакта. Подведение итогов делового контакта.

Техника деловой коммуникации

Передача информации. Основные каналы передачи информации. Правила эффективной передачи информации. Техники передачи информации. Техники управления вниманием собеседника.

Активное слушание. Понятие, цели и задачи. Стили слушания. Приёмы, техники и правила слушания. Рефлексивное слушание. Обратная связь. Поддержка баланса между слушанием и говорением. Техника постановки вопросов.

Аргументация и доказательство. Теории аргументации. Основные понятия (тезис, аргумент, довод). Правила и техники аргументирования и доказательства. Тактики аргументации.

Социально-психологические феномены деловой коммуникации

Конфликты в деловой коммуникации. Теории конфликтов. Типы и причины возникновения. Личностные особенности и поведение в конфликтах. Специфика деловых конфликтов. Тактики преодоления конфликтов. Правила и задачи провоцирования конфликтного поведения.

Манипуляция в деловой коммуникации. Психологическая и социальная сущность феномена манипуляции. Характерные ситуация возникновения манипуляции в ходе деловой коммуникации. Средства манипулирования и противостояния манипуляции. Эффекты и последствия манипулятивного поведения.

Социальная перцепция. Понятие «социальной перцепции». Основные закономерности социальной перцепции. Первое впечатление. Механизмы взаимопонимания. Формирование симпатий и антипатий. Точность межличностной перцепции. Невербальные проявления в деловой коммуникации. Национальные особенности невербального поведения.

Основные формы деловой коммуникации

Переговоры в профессиональной деятельности. Психология переговорного процесса. Психологические закономерности переговорного процесса (динамика внимания). Этапы переговоров. Национальные стили ведения переговоров. Технология ведения переговоров. Техники и тактики.

Публичное выступление в профессиональной деятельности. Основные ситуации публичного выступления. Подготовка публичного выступления. Психологические правила построения публичного выступления. Психологические закономерности динамики внимания публики. Управление вниманием публики. Этапы публичного выступления. Культура речи.

Современные формы деловой коммуникации. Телефонный разговор, электронная переписка, мультимедийная презентация, веб-консультирование и веб-конференции, деловая коммуникации по Skype. Психологические особенности, правила ведения и создания, адекватный выбор формы деловой коммуникации в соответствии со спецификой ситуации. Преимущества и ограничения.

Этика, самопрезентация и имидж

Этика. Понятие деловой этики. Основные правила. Этический кодекс делового человека. Этика ведения профессиональной деятельности в области управления качеством. Конфиденциальность, принцип не нанесения вреда клиенту.

Самопрезентация. Понятие. Психологическая специфика самопрезентации. Нормы и правила предоставления информации о себе как о специалисте в области управления качеством. Рекламы в сфере профессиональной деятельности. Правила оформления визиток для делового человека.

Имидж специалиста в области управления качеством. Общепсихологические закономерности формирования имиджа человека. Основные правила создания корректного и эффективного имиджа. Факторы, влияющие на формирование имиджа. Внешний вид делового человека в зависимости от сферы деятельности.

5. Образовательные технологии

Методика преподавания дисциплины «Основы деловой коммуникации» и реализация компетентностного подхода в изложении и восприятии материала предусматривает использование следующих активных и интерактивных форм проведения групповых, индивидуальных, аудиторных занятий в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся:

- подготовка к выполнению практических работ в лабораториях вуза;
- обсуждение и защита рефератов по дисциплине.

Удельный вес занятий, проводимых в интерактивных формах, определен главной целью образовательной программы, особенностью контингента обучающихся и содержанием дисциплины «Основы деловой коммуникации» и в целом по дисциплине составляет 50% аудиторных занятий. Занятия лекционного типа составляют 33 % от объема аудиторных занятий.

6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в виде зачета с

учетом результатов **текущего контроля** успеваемости в течение семестра. Темы и вопросы, выносимые на зачет, представлены в приложении к рабочей программе «Фонд оценочных средств по дисциплине «Основы деловой коммуникации» (приложение Б). По итогам промежуточной аттестации выставляется оценка – «зачтено», «не зачтено». Шкала и критерии оценивания приведены ниже.

Промежуточная аттестация проводится в сроки, установленные утвержденным расписанием зачетно-экзаменационной сессии.

Шкалы оценивания результатов промежуточной аттестации и их описание

Форма промежуточной аттестации: зачет.

Шкала оценивания	Описание
Зачтено	Выполнены все виды учебной работы, предусмотренные учебным планом. Студент демонстрирует соответствие знаний, умений, навыков приведенным в таблицах показателям, оперирует приобретенными знаниями, умениями, навыками, применяет их в ситуациях повышенной сложности. При этом могут быть допущены незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе знаний и умений на новые, нестандартные ситуации.
Не зачтено	Не выполнен один или более видов учебной работы, предусмотренных учебным планом. Студент демонстрирует неполное соответствие знаний, умений, навыков приведенным в таблицах показателям, допускаются значительные ошибки, проявляется отсутствие знаний, умений, навыков по ряду показателей, студент испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями и умениями при их переносе на новые ситуации.

В процессе обучения используются следующие оценочные формы самостоятельной работы студентов и оценочные средства текущего контроля успеваемости:

- реферат;
- подготовка презентаций по темам рефератов и их обсуждение на занятиях.
- подготовка к выполнению практических работ и их защита.

6.1. Требования к подготовке к промежуточной аттестации

До даты проведения промежуточной аттестации студент должен выполнить все работы, предусмотренные настоящей рабочей программой дисциплины. Перечень обязательных работ и форма отчетности представлены в таблице.

Перечень обязательных работ, выполняемых в течение семестра по дисциплине «Основы деловой коммуникации»

Вид работы	Форма отчетности и текущего контроля
Практические работы (перечень в приложении Б)	Оформленные отчеты (журнал) практических работ, предусмотренных рабочей программой дисциплины с отметкой преподавателя «зачтено», если выполнены и оформлены все работы.
Реферат (перечень тем в приложении Б)	Представить один реферат по выбранной теме с оценкой преподавателя «зачтено», если представлен один реферат в форме презентации и на бумажном носителе.

6.2. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

6.2.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы.

В результате освоения дисциплины (модуля) формируются следующие компетенции:

Код компетенции	В результате освоения образовательной программы обучающийся должен обладать
УК-3	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде

В процессе освоения образовательной программы данные компетенции, в том числе их отдельные компоненты, формируются поэтапно в ходе освоения обучающимися дисциплин (модулей), практик в соответствии с учебным планом и календарным графиком учебного процесса.

6.2.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, формируемых по итогам освоения дисциплины (модуля), описание шкал оценивания

Показателем оценивания компетенций на различных этапах их формирования является достижение обучающимися планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю).

УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде				
<p>УК-3.1. Знать: правила, нормы, методы социального взаимодействия; основные понятия и методы конфликтологии, межличностной и групповой коммуникации в деловом общении.</p>	<p>Обучающийся демонстрирует полное отсутствие или недостаточное соответствие следующих знаний: правила, нормы, методы социального взаимодействия; основные понятия и методы конфликтологии, межличностной и групповой коммуникации в деловом общении.</p>	<p>Обучающийся демонстрирует неполное соответствие следующих знаний: правила, нормы, методы социального взаимодействия; основные понятия и методы конфликтологии, межличностной и групповой коммуникации в деловом общении. Допускаются значительные ошибки, проявляется недостаточность знаний, по ряду показателей, обучающийся испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями при их переносе на новые ситуации.</p>	<p>Обучающийся демонстрирует частичное соответствие следующих знаний: правила, нормы, методы социального взаимодействия; основные понятия и методы конфликтологии, межличностной и групповой коммуникации в деловом общении, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях.</p>	<p>Обучающийся демонстрирует полное соответствие следующих знаний: правила, нормы, методы социального взаимодействия; основные понятия и методы конфликтологии, межличностной и групповой коммуникации в деловом общении, свободно оперирует приобретенными знаниями.</p>
<p>УК-3.2. Уметь: определять свою роль в команде для достижения поставленной цели; применять основные методы и нормы социального общения для реализации своей роли и взаимодействия внутри команды, учитывать особенности поведения других членов команды; планировать свои действия для достижения заданного результата.</p>	<p>Обучающийся не умеет или в недостаточной степени умеет: определять свою роль в команде для достижения поставленной цели; применять основные методы и нормы социального общения для реализации своей роли и взаимодействия внутри команды, учитывать особенности поведения других членов команды; планировать свои действия для достижения заданного результата.</p>	<p>Обучающийся демонстрирует неполное соответствие следующих умений: определять свою роль в команде для достижения поставленной цели; применять основные методы и нормы социального общения для реализации своей роли и взаимодействия внутри команды, учитывать особенности поведения других членов команды; планировать свои действия для достижения заданного результата. Допускаются значительные ошибки, проявляется</p>	<p>Обучающийся демонстрирует частичное соответствие следующих умений: определять свою роль в команде для достижения поставленной цели; применять основные методы и нормы социального общения для реализации своей роли и взаимодействия внутри команды, учитывать особенности поведения других членов команды; планировать свои действия для достижения заданного результата, но допускаются незначительные ошибки, неточности,</p>	<p>Обучающийся демонстрирует полное соответствие следующих умений: определять свою роль в команде для достижения поставленной цели; применять основные методы и нормы социального общения для реализации своей роли и взаимодействия внутри команды, учитывать особенности поведения других членов команды; планировать свои действия для достижения заданного результата.</p>

		недостаточность умений, по ряду показателей, обучающийся испытывает значительные затруднения при оперировании умениями при их переносе на новые ситуации.	затруднения при аналитических операциях, переносе умений на новые, нестандартные ситуации.	Свободно оперирует приобретенными умениями, применяет их в ситуациях повышенной сложности.
УК-3.3. Владеть: простейшими приемами социального общения и работы в команде; методами обмена информацией, знаниями и опытом с членами команды.	Обучающийся не владеет или в недостаточной степени владеет навыками: простейшими приемами социального общения и работы в команде; методами обмена информацией, знаниями и опытом с членами команды.	Обучающийся владеет простейшими приемами социального общения и работы в команде; методами обмена информацией, знаниями и опытом с членами команды. Обучающийся испытывает значительные затруднения при применении навыков в новых ситуациях.	Обучающийся частично владеет простейшими приемами социального общения и работы в команде; методами обмена информацией, знаниями и опытом с членами команды. Навыки освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе умений на новые, нестандартные ситуации.	Обучающийся в полном объеме владеет простейшими приемами социального общения и работы в команде; методами обмена информацией, знаниями и опытом с членами команды, свободно применяет полученные навыки в ситуациях повышенной сложности.

Фонды оценочных средств представлены в приложении 1 к рабочей программе.

7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

а) основная литература:

1. Деловое общение / авт.-сост. И.Н. Кузнецов. – 7-е изд., пересм. – Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2018. – 524 с. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=496102> (дата обращения: 15.11.2019). – Библиогр.: с. 467-470. – ISBN 978-5-394-02951-6. – Текст : электронный.

2. Психология и этика делового общения / В.Ю. Дорошенко, Л.И. Зотова, В.Н. Лавриненко и др. – 5-е изд., перераб. и доп. – Москва :Юнити-Дана, 2015. – 415 с. – (Золотой фонд российских учебников). – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=117118> (дата обращения: 15.11.2019). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-238-01050-2. – Текст : электронный.

б) дополнительная литература:

1. Титова, Л.Г. Деловое общение / Л.Г. Титова. – Москва :Юнити-Дана, 2015. – 271 с. – Режим доступа: по подписке. – URL:

<http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=436853> (дата обращения: 15.11.2019). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-238-00919-3. – Текст : электронный..

2. Теория и практика профессиональной коммуникации на русском языке: практикум / сост. Е.П. Попова, И.В. Кострулёва ; Министерство науки и высшего образования Российской Федерации, Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Северо-Кавказский федеральный университет». – Ставрополь : СКФУ, 2018. – 226 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=562678> (дата обращения: 15.11.2019). – Библиогр. в кн. – Текст : электронный.

в) программное обеспечение и интернет-ресурсы

Интернет-ресурсы включают учебно-методические материалы в электронном виде, представленные на сайте Московского Политеха в разделе «Библиотека. Электронные ресурсы»

<http://lib.mami.ru/lib/content/elektronnyy-katalog>

Используется информационная система Консорциума «Кодекс», включающая в себя электронную систему нормативно-технической информации «Техэксперт: Машиностроение».

Используемое программное обеспечение

Наименование	Договор (лицензия)
Операционная система, Windows 7 (или ниже) – MicrosoftOpenLicense	Лицензия № 61984214, 61984216, 61984217, 61984219, 61984213, 61984218, 61984215
Офисные приложения, Microsoft Office 2013(илиниже) - Microsoft Open License	Лицензия № 61984042
Антивирусное ПО, KasperskyendpointSecurity для бизнеса – Стандартный –	Лицензии № 1752161117060156960164

Каждый студент обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к электронным библиотекам университета (elib.mgur; lib.mami.ru/lib/content/elektronnyy-katalog) к электронно-библиотечным системам (электронным библиотекам):

1	ЭБС «Издательства Лань» - договор № 73-МП-23-ЕП/17 от 28.05.2017. (e.lanbook.com)	Договор № 132_94.44.ЕП/20 от 19.05.2020 с ООО «ЭБС ЛАНЬ». Срок действия – с 15.06.2020 по 15.06.2021	Инженерно-технические науки –Издательство «Машиностроение» Инженерно-технические науки – Издательство МГТУ им. Н.Э. Баумана; Инженерно-технические науки – Издательство «Физматлит»; Экономика и менеджмент – Издательство «Флинта»; - 58 книг из других разделов ЭБС (см. сайт университета, раздел библиотека)
---	---	--	--

2	ЭБС «ZNANIUM.COM» (www.znanium.com)	Договор № 124_62.44.ЕП/19 от 04.06.2019 с ООО «ЗНАНИУМ». Срок действия – с 01.11.2019 по 31.10.2020	Доступ к 5 изданиям из разных коллекций ЭБС
3	ЭБС «Университетская библиотека онлайн» (www.biblioclub.ru)	Договор № 133_95.44.ЕП/20 от 19.05.2020 с ООО «Директ-Медиа». Срок действия – с 29.05.2020 по 28.05.2021	Доступ к базовой коллекции ЭБС
4	ЭБС «ЮРАЙТ» (www.biblio-online.ru)	Договор № 122_60.44.ЕП/19 от 04.06.2019 с ООО «Электронное издательство ЮРАЙТ». Срок действия – с 01.09.2019 по 31.08.2020	Доступ к 12 изданиям из разных коллекций ЭБС
5	Национальная электронная библиотека (НЭБ)	Договор № 101/НЭБ/2450 от 11.10.2017 с ФГБУ «РГБ» - срок действия договора 5 лет	НЭБ (нэб.рф) объединяет фонды публичных библиотек России федерального, регионального, муниципального уровней, библиотек научных и образовательных учреждений, а также правообладателей, правомерно переведенные в цифровую форму
6	Научная электронная библиотека «КИБЕРЛЕНИНКА» (www.cyberleninka.ru)	Свободный доступ	1134165 научных статей
7	ЭБС «Polpred» (polpred.com)	Свободный доступ	Обзор СМИ (архив публикаций за 15 лет)
8	Научная электронная библиотека e.LIBRARY.ru	Свободный доступ	Более 3000 наименований российских журналов в открытом доступе
9	Доступ к электронным ресурсам издательства SpringerNature	Письмо в ФГБОУ «Российский Фонд Фундаментальных Исследований» от 03.10.2016 № 11-01-17/1123 с приложением С 01.01.2017 - бессрочно	SpringerJournals; SpringerProtocols; SpringerMaterials; SpringerReference; zbMATH; NatureJournals
10	Справочная поисковая	Без договора	Нормы, правила, стандарты и

	система «Техэксперт»		законодательство по техническому регулированию
--	-------------------------	--	---

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины.

- Электронные образовательные ресурсы, мультимедийные универсальные энциклопедии;
- Аудиовизуальные средства: слайды, презентации на цифровых носителях, видеофильмы;
- Компьютеры, проекторы.

9. Методические рекомендации для самостоятельной работы студентов.

Самостоятельная работа (СРС) является одним из видов учебных занятий. Цель самостоятельной работы – практическое усвоение студентами вопросов метрологии, стандартизации и сертификации, рассматриваемых в процессе изучения дисциплины.

Аудиторная самостоятельная работа по дисциплине выполняется на учебных занятиях под непосредственным руководством преподавателя и по его заданию.

Внеаудиторная самостоятельная работа выполняется студентом по заданию преподавателя, но без его непосредственного участия.

Задачи самостоятельной работы студента:

- развитие навыков самостоятельной учебной работы;
- освоение содержания дисциплины;
- углубление содержания и осознание основных понятий дисциплины;
- использование материала, собранного и полученного в ходе самостоятельных занятий для эффективной подготовки к дифференцированному зачету и экзамену.

Виды внеаудиторной самостоятельной работы:

- самостоятельное изучение отдельных тем дисциплины;
- подготовка к лекционным занятиям;
- подготовка к практическим занятиям;
- выполнение домашних заданий по закреплению тем;
- выполнение домашних заданий по решению типичных задач и упражнений;
- составление и оформление докладов и рефератов по отдельным темам программы;
- научно-исследовательская работа студентов;
- участие в тематических дискуссиях, олимпиадах.

Для выполнения любого вида самостоятельной работы необходимо пройти следующие этапы:

- определение цели самостоятельной работы;

- конкретизация познавательной задачи;
- самооценка готовности к самостоятельной работе;
- выбор адекватного способа действия, ведущего к решению задачи;
- планирование работы (самостоятельной или с помощью преподавателя) над заданием;
- осуществление в процессе выполнения самостоятельной работы самоконтроля (промежуточного и конечного) результатов работы и корректировка выполнения работы;
- рефлексия;
- презентация работы.

10. Методические рекомендации для преподавателя

На первом занятии по дисциплине необходимо ознакомить студентов с порядком ее изучения (формами занятий, текущего и промежуточного контроля), раскрыть место и роль дисциплины в системе наук, ее практическое значение, довести до студентов требования кафедры, ответить на вопросы.

Требования к лекции:

- научность и информативность (современный научный уровень), доказательность и аргументированность, наличие достаточного количества ярких, убедительных примеров, фактов, обоснований, документов и научных доказательств;
- активизация мышления слушателей, постановка вопросов для размышления, четкая структура и логика раскрытия последовательно излагаемых вопросов;
- разъяснение вновь вводимых терминов и названий, формулирование главных мыслей и положений, подчеркивание выводов, повторение их;
- эмоциональность формы изложения, доступный и ясный язык.

Преподаватель должен помогать студентам и следить, все ли понимают и успевают следить за ходом изложения материала. Средства, помогающие конспектированию – акцентированное изложение материала лекции, т. е. выделение голосом, интонацией, повторением наиболее важной, существенной информации, использование пауз, записи на доске, демонстрации иллюстративного материала, строгое соблюдение регламента занятий.

Преподаватель может напрямую руководить работой студентов по конспектированию лекционного материала, подчеркивать необходимость отражения в конспектах основных положений изучаемой темы, особо выделяя категориальный аппарат. Искусство лектора помогает хорошей организации работы студентов на лекции. Содержание, четкость структуры лекции, применение приемов поддержания внимания – все это активизирует мышление и

работоспособность, способствует установлению контакта с аудиторией, вызывает у студентов эмоциональный отклик, формирует интерес к предмету.

В заключительной части лекции необходимо сформулировать общие выводы по теме, раскрывающие содержание всех вопросов, поставленных в лекции. Объявить план очередного семинарского занятия, дать краткие рекомендации по подготовке студентов к семинару.

При подготовке к семинарскому занятию по теме прочитанной лекции преподавателю необходимо уточнить план его проведения, продумать формулировки и содержание учебных вопросов, выносимых на обсуждение, ознакомиться с новыми публикациями по теме семинара.

В ходе семинара во вступительном слове раскрыть теоретическую и практическую значимость темы семинарского занятия, определить порядок его проведения, время на обсуждение каждого учебного вопроса. Дать возможность выступить всем желающим, а также предложить выступить тем студентам, которые по тем или иным причинам пропустили лекционное занятие или проявляют пассивность. Целесообразно в ходе обсуждения учебных вопросов задавать выступающим и аудитории дополнительные и уточняющие вопросы с целью выяснения их позиций по существу обсуждаемых проблем. Поощрять выступления с места в виде кратких дополнений и постановки вопросов выступающим и преподавателю. Для наглядности и закрепления изучаемого материала преподаватель может использовать таблицы, схемы, карты.

В заключительной части семинарского занятия следует подвести его итоги: дать оценку выступлений каждого студента и учебной группы в целом. Раскрыть положительные стороны и недостатки проведенного семинарского занятия. Ответить на вопросы студентов. Назвать тему очередного занятия.

Для проведения занятий по дисциплине используются средства обучения:

- учебники, информационные ресурсы Интернета;
- справочные материалы и нормативно-техническая документация.

11. Приложения к рабочей программе:

Приложение А – Структура и содержание дисциплины.

Приложение Б – Фонд оценочных средств.

Приложение В – Перечень оценочных средств по дисциплине «Основы деловой коммуникации».

Приложение Г – Тематика практических работ.

**Структура и содержание дисциплины «Основы деловой коммуникации»
по направлению подготовки 27.03.02 «Управление качеством» и профилю «Управление качеством на
производстве»(бакалавр) очной формы обучения**

Раздел	Семестр	Неделя семестра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость в часах					Виды самостоятельной работы студентов					Формы аттестации		
			Л	П/С	Лаб	СРС	КСР	К.Р.	Эссе	РГР	Рефер.	К/р	Э	З	
Второй семестр															
<p>Теоретические основы деловой коммуникации Сущность понятия «коммуникация» и «деловая коммуникация». Основные подходы к определению понятий «общение», «коммуникация», «деловая коммуникация». Теории общения и модели коммуникационного процесса. Парадигмы коммуникационного взаимодействия. Понятие делового (официального) стиля общения. Разнообразие форм и видов деловой коммуникации. Деловая беседа. Переговоры. Публичное выступление. Вербальная и невербальная коммуникация. Непосредственная и опосредованная коммуникация. Телефонный разговор. Электронная переписка. Современные формы деловой коммуникации.</p>	2	1-2	2	4	6			+							
<p>Этапы деловой коммуникации. Подготовка к деловому контакту.</p>	2	3-4	2	4	6										

Начало делового контакта. Основная часть делового контакта. Завершение делового контакта. Подведение итогов делового контакта.														
Техника деловой коммуникации Передача информации. Основные каналы передачи информации. Правила эффективной передачи информации. Техники передачи информации. Техники управления вниманием собеседника. Активное слушание. Понятие, цели и задачи. Стили слушания. Приёмы, техники и правила слушания. Рефлексивное слушание. Обратная связь. Поддержка баланса между слушанием и говорением. Техника постановки вопросов.	2	5-6	2	4		6								+
Аргументация и доказательство. Теории аргументации. Основные понятия (тезис, аргумент, довод). Правила и техники аргументирования и доказательства. Тактики аргументации.	2	7-8	2	4		6								
Социально-психологические феномены деловой коммуникации Конфликты в деловой коммуникации. Теории конфликтов. Типы и причины возникновения. Личностные особенности и поведение в конфликтах. Специфика деловых конфликтов. Тактики преодоления конфликтов. Правила и задачи провоцирования конфликтного поведения. Манипуляция в деловой коммуникации. Психологическая и социальная сущность феномена манипуляции. Характерные ситуации возникновения манипуляции в ходе деловой коммуникации. Средства	2	9-10	2	4		6								

манипулирования и противостояния манипуляции. Эффекты и последствия манипулятивного поведения.														
Социальная перцепция. Понятие «социальной перцепции». Основные закономерности социальной перцепции. Первое впечатление. Механизмы взаимопонимания. Формирование симпатий и антипатий. Точность межличностной перцепции. Невербальные проявления в деловой коммуникации. Национальные особенности невербального поведения.	2	11-12	2	4		6								
Основные формы деловой коммуникации Переговоры в профессиональной деятельности. Психология переговорного процесса. Психологические закономерности переговорного процесса (динамика внимания). Этапы переговоров. Национальные стили ведения переговоров. Технология ведения переговоров. Техники и тактики. Публичное выступление в профессиональной деятельности. Основные ситуации публичного выступления. Подготовка публичного выступления. Психологические правила построения публичного выступления. Психологические закономерности динамики внимания публики. Управление вниманием публики. Этапы публичного выступления. Культура речи.	2	13-14	2	4		6								
Современные формы деловой коммуникации. Телефонный разговор,	2	15-16	2	4		6								

электронная переписка, мультимедийная презентация, веб-консультирование и веб-конференции, деловая коммуникация по Skype. Психологические особенности, правила ведения и создания, адекватный выбор формы деловой коммуникации в соответствии со спецификой ситуации. Преимущества и ограничения.													
Этика, самопрезентация и имидж Этика. Понятие деловой этики. Основные правила. Этический кодекс делового человека. Этика ведения профессиональной деятельности в области управления качеством. Конфиденциальность, принцип не нанесения вреда клиенту. Самопрезентация. Понятие. Психологическая специфика самопрезентации. Нормы и правила предоставления информации о себе как о специалисте в области управления качеством. Рекламы в сфере профессиональной деятельности. Правила оформления визиток для делового человека. Имидж специалиста в области управления качеством. Общепсихологические закономерности формирования имиджа человека. Основные правила создания корректного и эффективного имиджа. Факторы, влияющие на формирование имиджа. Внешний вид делового человека в зависимости от сферы деятельности.	2	17-18	2	4		6							
Форма аттестации													
Всего часов по дисциплине			18	36		54							Зачет

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ

ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

**«МОСКОВСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(МОСКОВСКИЙ ПОЛИТЕХ)**

Направление подготовки: 27.03.02 УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ
ОП (профиль): «Управление качеством на производстве»

Форма обучения: очная
Вид профессиональной деятельности:
в соответствии с ОП

Кафедра: Стандартизация, метрология и сертификация

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

Основы деловой коммуникации

- Состав: 1. Паспорт фонда оценочных средств
2. Описание оценочных средств:
перечень вопросов на зачет
примерный перечень тем рефератов
перечень практических работ

Составитель:

Доцент, к.т.н. Парфеньева И.Е.

Москва, 2021 год

ПОКАЗАТЕЛЬ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ

Таблица 1

ОСНОВЫ ДЕЛОВОЙ КОММУНИКАЦИИ					
ФГОС ВО 27.03.02 Управление качеством					
В процессе освоения данной дисциплины студент формирует и демонстрирует следующие общепрофессиональные и профессиональные компетенции:					
КОМПЕТЕНЦИИ		Перечень компонентов	Технология формирования компетенций	Форма оценочного средства**	Степени уровней освоения компетенций
ИНДЕКС	ФОРМУЛИРОВКА				
УК-3	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	<p>УК-3.1. Знать: правила, нормы, методы социального взаимодействия; основные понятия и методы конфликтологии, межличностной и групповой коммуникации в деловом общении.</p> <p>УК-3.2. Уметь: определять свою роль в команде для достижения поставленной цели; применять основные методы и нормы социального общения для реализации своей роли и взаимодействия внутри команды, учитывать особенности поведения других членов команды; планировать свои действия для достижения заданного результата.</p> <p>УК-3.3. Владеть: простейшими приемами социального общения и работы в команде; методами обмена информацией, знаниями и опытом с членами команды.</p>	лекция, самостоятельная работа, практические работы	З, Т, ПрР, Р, ПР	<p>Базовый уровень: воспроизводство полученных знаний в ходе текущего контроля; умение решать типовые задачи, принимать профессиональные и управленческие решения по известным алгоритмам, правилам и методикам</p> <p>Повышенный уровень: практическое применение полученных знаний в процессе выполнения лабораторных работ и курсовой работы; готовность решать практические задачи повышенной сложности, нетиповые задачи, принимать профессиональные и управленческие решения в условиях неполной определенности, при недостаточном документальном, нормативном и методическом обеспечении</p>

** - Сокращения форм оценочных средств см. в Приложении В к рабочей программе.

Вопросы для подготовки к зачету (УК-3)

1. Роль этики в деловом взаимодействии в сфере управления качеством.
2. Исторические предпосылки становления этики деловой коммуникации.
3. «Золотое правило этики» и характер деловой коммуникации.
4. Общие этические принципы деловой коммуникации.
5. Роль этикета и культуры поведения в бизнесе.
6. Служебный этикет как унифицированная форма общения.
7. Визитная карточка – краткий информатор о деловом партнере.
8. Правила речевого общения в бизнесе.
9. Культура и техника речи в презентации делового партнера.
10. Манера общения и имидж делового человека.
11. Невербальные средства общения и их использование в бизнесе.
12. Культура деловой коммуникации по телефону.
13. Виды деловой коммуникации и их характеристика.
14. Общие требования к деловой беседе и ее структура.
15. Методика подготовки и проведения деловых бесед.
16. Деловое совещание как один из видов деловой коммуникации.
17. Основные этапы подготовки к деловым переговорам.
18. Структура переговоров и основные требования к руководителю в ходе их проведения.
19. Классификация деловой корреспонденции и общие требования к деловым письмам.
20. Типы конфликтной личности и пути разрешения конфликта с ней.
21. Профессиональные качества ведущего совещание и стили его руководства.
22. Общее и особенное в структуре брифинга и пресс-конференции.
23. Причины возникновения конфликта.
24. Структура конфликта.
25. Стили поведения руководителя в конфликтной ситуации.
26. Речевые тактики и их использование в деловом общении.
27. Виды приемов и этикет.
28. Международный протокол.
29. Особенности делового этикета за рубежом.
30. Стратегия и тактика проведения переговоров.
31. Требования к культуре деловой речи.
32. Техника аргументации и риторические приемы при деловом общении.
33. Порядок проведения деловых визитов и бесед.
34. Различия между позициями и интересами на переговорах. Метод совместного рассмотрения проблемы.
35. Классификация приемов. Виды деловых приемов.

36. Психологические аспекты деловой коммуникации.
37. Организационное и протокольное обеспечение переговоров.
38. Порядок рассылки приглашений и ответа на них.
39. Подготовка и планирование переговоров.
40. Сферы и порядок использования в деловом общении визитных карточек.
41. Некоторые тактические приемы ведения переговоров. Методы подготовки: деловая игра, составление балансных листов и "мозговая атака".

Примерная тематика рефератов по дисциплине (УК-3)

1. Внушение и убеждение в деловой культуре.
2. Рукопожатие и его роль в установлении деловых контактов.
6. Обязательность как принцип деловой, профессиональной и управленческой этики.
7. Деловая обязательность – условие авторитета руководителя.
8. Понятие «деловое пространство» и его границы.
9. Основные нравственные принципы и требования к участнику деловой среды.
10. Деловое общение и его формы.
11. Коммуникация и общение в деловой жизни: формальное и неформальное.
12. Основные виды деловых взаимодействий: вербальный и невербальный.
13. Требования к речи в деловой коммуникации.
14. Невербальный контакт: сущность, функции, многообразие проявлений.
15. Идентификация, эмпатия и рефлексия – механизмы установления взаимопонимания в деловых отношениях.
16. Внушение и убеждение в деловой культуре.
2. Деловые беседы и деловые совещания в структуре современного делового взаимодействия
4. Развитие деловой культуры в России и за рубежом
7. Ролевые функции участников деловых коммуникаций
9. Технические средства информирования, обслуживания и демонстрации в деловых коммуникациях.
10. Классификация деловой корреспонденции.
12. Методы речевого воздействия на аудиторию.
13. Классификация форм деловых коммуникаций.
14. Критерии определения формы деловых коммуникаций.
15. Типы собеседников в деловом общении.
16. Методика проведения деловых совещаний.
17. Особенности поведения соискателя при собеседовании при приеме на работу.
18. Стадии подготовки и проведения переговоров.
19. Методы воздействия на деловых партнеров.

Шкала оценивания реферата

Шкала оценивания	Описание
Отлично	Выполнены все требования к написанию и защите реферата: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.
Хорошо	Основные требования к реферату и его защите выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём реферата; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы.
Удовлетворительно	Имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности: тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании реферата или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод.
Неудовлетворительно	Тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы.

Защита реферата проводится на практическом занятии и сопровождается компьютерной презентацией.

Перечень практических занятий

№ п/п	Наименование	Оснащение	Кол-во часов
1	Правила оформления почтовой коммуникации	ЭБС «Техэксперт»	2
2	Особенности, стиль деловых писем, офисной документации		2
3	Вербальные средства коммуникации		2
4	Невербальная коммуникация		2
5	Правила составления контракта		2
6	Заполнение формуляров, бланков, анкет		2
7	Составление резюме		2
8	Деловая беседа		2
9	Публичное выступление		2
10	Спор, полемика, дебаты		2
11	Деловые переговоры		2
12	Деловые совещания		2
13	Пресс-конференция		2
14	Торговый стиль ведения переговоров		2
15	Презентация		2
16	Имидж делового человека		2
17	Психологические особенности деловой коммуникации		2
18	Коммуникативные барьеры в деловом общении		2

**Перечень оценочных средств по дисциплине
«Основы делового общения»**

№ ОС	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в ФОС
1	Устный опрос (З – зачет)	Средство контроля усвоения учебного материала темы, раздела или разделов дисциплины, организованное как учебное занятие в виде собеседования преподавателя с обучающимися	Вопросы по темам/разделам дисциплины
2	Тест (Т)	Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося	Фонд тестовых заданий
3	Практические работы (ПрР)	Средство проверки умений применять полученные знания по заранее определенной методике для решения задач или заданий по модулю или дисциплине в целом	Перечень практических работ
5	Реферат (Р)	Продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее	Темы рефератов
6	Презентация (Пр)	Представление студентом наработанной информации по заданной тематике в виде набора слайдов и спецэффектов, подготовленных в выбранной программе	Темы презентаций

АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

«Основы делового общения»

Прием 2020 г.

1. Цели освоения дисциплины

К основным целям освоения дисциплины «Основы деловой коммуникации» следует отнести:

- развитие и совершенствование речевой культуры студентов, формирование у обучающихся научных представлений об особенностях функционирования языка в сфере научной и деловой коммуникации и научном и официально-деловом стилях как функциональных разновидностях русского языка, овладение знаниями, умениями и навыками, необходимыми для ведения профессиональной деятельности; овладение нормами литературного языка.

К основным задачам освоения дисциплины «Основы деловой коммуникации» следует отнести:

- рассмотрение делового общения в сфере профессиональной деятельности с позиций его речевой, логической, психологической и невербальной культуры;

- на основе обобщения отечественного и зарубежного опыта научить студентов основным формам делового общения (деловой беседе, коммерческим переговорам, ведению деловых совещаний, служебных телефонных разговоров, приему посетителей и сослуживцев и общению с ними, заполнению документов).

2. Место дисциплины в структуре ОП бакалавриата

Дисциплина «Основы деловой коммуникации» относится к числу элективных дисциплин Блока 1 «Дисциплины (модули)» и входит в образовательную программу подготовки бакалавра по направлению подготовки **27.03.02 «Управление качеством»** по профилю «Управление качеством на производстве» для очной формы обучения.

Дисциплина «Основы деловой коммуникации» взаимосвязана логически и содержательно-методически со следующими дисциплинами и практиками ОП:

В обязательной части Блока 1 «Дисциплины (модули)»:

- введение в проектную деятельность;
- культура речи и этика делового общения;
- иностранный язык;
- управление проектами;
- системы менеджмента качества и их сертификация.

В части, формируемой участниками образовательных отношений Блока 1 «Дисциплины (модули)»:

- управление персоналом;
- проектная деятельность.

3. Требования к результатам освоения дисциплины

В результате изучения дисциплины «Основы деловой коммуникации» студенты должны:

ЗНАТЬ:

- психологические основы делового общения и его значение в профессиональной деятельности;

- индивидуальные особенности личности и их влияние на эффективность делового общения;

- технику общения и правила слушания;

- правила установления деловых контактов

- стили делового общения;

- особенности общения с подчиненными и коллегами в трудовом коллективе;

- стратегию делового поведения в коллективе;

- социально-этические нормы делового стиля общения;

- особенности служебного делового этикета;

- выразительные средства общения;

- имидж делового человека;

- виды и средства деловой коммуникации;

- формы делового общения;

- язык и стиль служебных документов;

- особенности протекания конфликтов и их разрешения;

- особенности телефонной коммуникации;

УМЕТЬ:

- применять деловой этикет в деловом общении;

- организовывать проведение деловых собраний, совещаний, переговоров, презентаций и пресс-конференций;

- применять различные степени разрешения конфликтов;

- составлять и рецензировать тексты официально-делового стиля; служебную переписку, заявление, резюме, расписку, доверенности, справки, письменные отчеты о работе и др.

ВЛАДЕТЬ:

- речью и языком делового общения;

- основами деловой переписки и основами оформления официальных писем;

- навыками публичного выступления;

- методами разрешения конфликтных ситуаций.

4. Объём дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр
		2
Общая трудоемкость по учебному плану	108 (3 з.е.)	108
Аудиторные занятия (всего)	54	54
В том числе:		
Лекции	18	18
Практические занятия	36	36
Лабораторные занятия		
Самостоятельная работа	54	54
Курсовая работа		
Курсовой проект		
Вид промежуточной аттестации		Зачет