

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Галунин Сергей Александрович
Должность: проректор по учебной работе
Дата подписания: 23.05.2023 11:23:40
Уникальный программный ключ:
08ef34338325bdb0ac5a47baa5472ce36cc3fc3b



СПбГЭТУ «ЛЭТИ»
ПЕРВЫЙ ЭЛЕКТРОТЕХНИЧЕСКИЙ

Приложение к ОПОП
«Электропривод и автоматика»

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
«Санкт-Петербургский государственный электротехнический университет
«ЛЭТИ» им. В.И.Ульянова (Ленина)»
(СПбГЭТУ «ЛЭТИ»)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины

«ОСНОВЫ ДЕЛОВОЙ КОММУНИКАЦИИ»

для подготовки бакалавров

по направлению

13.03.02 «Электроэнергетика и электротехника»

по профилю

«Электропривод и автоматика»

Санкт-Петербург

2022

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

Разработчики:

к.э.н., доцент Кузьмина А.Д.

старший преподаватель Петрова А.К.

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры ИМ

20.04.2022, протокол № 3

Рабочая программа рассмотрена и одобрена учебно-методической комиссией

ИНПРОТЕХ, 27.04.2022, протокол № 7

Согласовано в ИС ИОТ

Начальник ОМОЛА Загороднюк О.В.

1 СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Обеспечивающий факультет	ИНПРОТЕХ
Обеспечивающая кафедра	ИМ
Общая трудоемкость (ЗЕТ)	2
Курс	2
Семестр	3
Виды занятий	
Лекции (академ. часов)	17
Практические занятия (академ. часов)	17
Иная контактная работа (академ. часов)	1
Все контактные часы (академ. часов)	35
Самостоятельная работа, включая часы на контроль (академ. часов)	37
Всего (академ. часов)	72
Вид промежуточной аттестации	
Дифф. зачет (курс)	2

2 АННОТАЦИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

«ОСНОВЫ ДЕЛОВОЙ КОММУНИКАЦИИ»

Дисциплина предназначена для подготовки бакалавров, которые будут управлять структурными подразделениями современных организаций в цифровой экономике, и нацелена на приобретение необходимых навыков работы с предметной деятельностью в условиях цифрового общества. Предметом изучения являются процессы организации деловых коммуникаций в производственной деятельности и предпринимательской среде. Составление базовой бизнес-документации, проведение презентаций и ведение успешных переговоров, использование бизнес-терминологии в контексте профессионального делового общения являются ключевыми составляющими содержания курса. В процессе занятий для овладения и совершенствования софт-скилз (soft skills) используются интерактивные методы, такие как мини-проекты, бизнес-игры, изучение кейсов и ролевые игры.

SUBJECT SUMMARY

«BASICS OF BUSINESS COMMUNICATION»

The course is designed to train students who will manage the structural units of modern organizations in the digital economy, and aims at acquiring the soft skills to work with subject-matter activities in a digital society. It provides comprehensive coverage of the basic concepts and principles of communication relevant to students and highlights its formats and modalities in current use. All relevant dimensions of business communication, from a learner's perspective, find lucid coverage in the course: techniques of compiling effective business documentation, making powerful presentations and conducting successful negotiations, using business terminology in the context of professional business communication. Throughout the course to master the soft skills, the interactive methods are used, such as mini-projects, business

games, case-study and role-play.

3 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

3.1 Цели и задачи дисциплины

1. Изучение основных компонентов процесса деловой коммуникации, получение знаний о функциях и формах деловой коммуникации, об особенностях организационных коммуникаций и структурной модели деловой коммуникации.
2. Формирование умений использовать приемы эффективной деловой коммуникации в производственной деятельности и предпринимательской среде.
3. Знания основных компонентов процесса деловой коммуникации, получение знаний о функциях и формах деловой коммуникации, об особенностях организационных коммуникаций и структурной модели деловой коммуникации
4. Умения использования в профессиональной деятельности основные компоненты процесса деловой коммуникации, различные формы деловой коммуникации, организационных коммуникаций и структурной модели деловой коммуникации
5. Навыки составления базовой бизнес документации, проведения презентаций и ведения успешных переговоров с использованием бизнес терминологии в контексте профессионального делового общения.

3.2 Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина изучается на основе ранее освоенных дисциплин учебного плана:

1. «Правоведение»

и обеспечивает изучение последующих дисциплин:

1. «Конфликтология»

3.3 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

В результате освоения образовательной программы обучающийся должен достичь следующие результаты обучения по дисциплине:

Код компетенции/ индикатора компетенции	Наименование компетенции/индикатора компетенции
УК-4	Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)
<i>УК-4.1</i>	<i>Знает литературную форму русского языка, основы устной и письменной коммуникации на русском и иностранном языках, требования к деловой коммуникации</i>
<i>УК-4.2</i>	<i>Умеет выражать свои мысли на русском и иностранном языках в ситуации деловой и профессиональной коммуникации</i>

4 СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1 Содержание разделов дисциплины

4.1.1 Наименование тем и часы на все виды нагрузки

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Лек, ач	Пр, ач	ИКР, ач	СР, ач
1	Введение	2	1		4
2	Тема 1. Специфика деловых коммуникаций	2	2		5
3	Тема 2. Коммуникации в организации	4	2		6
4	Тема 3. Формы деловой коммуникации	2	3		6
5	Тема 4. Переговоры как вид прагматической коммуникации	2	4		6
6	Тема 5. Организация и проведение деловых презентаций	4	4		6
7	Заключение	1	1	1	4
	Итого, ач	17	17	1	37
	Из них ач на контроль	0	0	0	0
	Общая трудоемкость освоения, ач/зе	72/2			

4.1.2 Содержание

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Содержание
1	Введение	Роль и значение процесса коммуникаций в управлении. Основные элементы процесса коммуникаций. Информационное обеспечение деловых коммуникаций. Коммуникативная организация среды управления.
2	Тема 1. Специфика деловых коммуникаций	Особенности организационных коммуникаций. Классификация коммуникаций. Коммуникативные барьеры. Функции коммуникаций. Информационные технологии в аппарате управления. Корпоративные информационные технологии.
3	Тема 2. Коммуникации в организации	Модели деловой коммуникации. Коммуникаторы в организации. Конструктивная и деструктивная критика. Схемы организации коммуникаций.
4	Тема 3. Формы деловой коммуникации	Формы и инструменты коммуникации с внешней средой организации.
5	Тема 4. Переговоры как вид прагматической коммуникации	Организация деловых переговоров. Формы и инструменты коммуникации с внутренней средой организации. Документационное обеспечение коммуникации.

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Содержание
6	Тема 5. Организация и проведение деловых презентаций	Роль и место презентации в коммерческом и научно-техническом успехе проекта. Виды презентаций и их цели. Подготовка материалов для выступления, планирование выступления. Оформление, регламент и стиль выступления. Учёт психологических особенностей аудитории. Организация пространства, подготовка помещения и оборудование для проведения публичного выступления.
7	Заключение	Тенденции развития практик процесса деловой коммуникации в российских и зарубежных организациях.

4.2 Перечень лабораторных работ

Лабораторные работы не предусмотрены.

4.3 Перечень практических занятий

Наименование практических занятий	Количество ауд. часов
1. Навыки самопрезентации	1
2. Презентация как инструмент убеждения	1
3. Состав презентации и этапы подготовки	2
4. Организация и ведение переговоров	2
5. Выбор модели ведения переговоров. Стратегии и тактики переговорного процесса	1
6. Совещания, деловая беседа, деловая переписка	4
7. Совершенствование навыков публичного выступления	3
8. Основные правила переговоров	1
9. Модели убеждения и аргументации	2
Итого	17

4.4 Курсовое проектирование

Курсовая работа (проект) не предусмотрены.

4.5 Реферат

Реферат не предусмотрен.

4.6 Индивидуальное домашнее задание

Индивидуальное домашнее задание не предусмотрено.

4.7 Доклад

Возможные темы доклада.

1. Приемы эффективных деловых коммуникаций.
2. Барьеры в коммуникации.
3. Основные принципы деловой коммуникации.
4. Основные правила переговоров.
5. Правила переговоров о времени и точности.
6. Значение вербальной и невербальной информации в процессе межличностных коммуникаций.
7. Тенденции развития практик переговорного процесса в российских и зарубежных компаниях.
8. Риторические приемы в публичном выступлении.
9. Стратегия ”мягкой” и ”жесткой” позиции.
10. Этические и правовые рамки деловых переговоров.
11. Этикетные формы переговорного процесса.
12. Поиски компромисса и тактики давления в переговорном процессе.
13. Приемы эффективных деловых коммуникаций на примерах публичных выступлений.

Требования к оформлению докладов.

Формат – pdf, ppt, pptx.

Текст доклада должен быть подготовлен с использованием шрифта Times New

Roman.

Объем доклада до 10 слайдов.

Текст доклада набирается шрифтом, размером 14 пт, с одинарным интервалом. Формулы верстаются с помощью Equation Editor (Math Type). Размер шрифта 14 пт.

Доклад представляется устно на занятии с использованием мультимедийного оборудования и компьютера или ноутбука. Время на выступление - 7 минут. Выступление индивидуальное.

4.8 Кейс

Кейс не предусмотрен.

4.9 Организация и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы

Изучение дисциплины сопровождается самостоятельной работой студентов с рекомендованными преподавателем литературными источниками и информационными ресурсами сети Интернет.

Планирование времени для изучения дисциплины осуществляется на весь период обучения, предусматривая при этом регулярное повторение пройденного материала. Обучающимся, в рамках внеаудиторной самостоятельной работы, необходимо регулярно дополнять сведениями из литературных источников материал, законспектированный на лекциях. При этом на основе изучения рекомендованной литературы целесообразно составить конспект основных положений, терминов и определений, необходимых для освоения разделов учебной дисциплины.

Особое место уделяется консультированию, как одной из форм обучения и контроля самостоятельной работы. Консультирование предполагает особым

образом организованное взаимодействие между преподавателем и студентами, при этом предполагается, что консультант либо знает готовое решение, которое он может предписать консультируемому, либо он владеет способами деятельности, которые указывают путь решения проблемы.

Текущая СРС	Примерная трудоемкость, ач
Работа с лекционным материалом, с учебной литературой	6
Опережающая самостоятельная работа (изучение нового материала до его изложения на занятиях)	5
Самостоятельное изучение разделов дисциплины	4
Выполнение домашних заданий, домашних контрольных работ	6
Подготовка к лабораторным работам, к практическим и семинарским занятиям	6
Подготовка к контрольным работам, коллоквиумам	2
Выполнение расчетно-графических работ	0
Выполнение курсового проекта или курсовой работы	0
Поиск, изучение и презентация информации по заданной проблеме, анализ научных публикаций по заданной теме	2
Работа над междисциплинарным проектом	0
Анализ данных по заданной теме, выполнение расчетов, составление схем и моделей, на основе собранных данных	0
Подготовка к зачету, дифференцированному зачету, экзамену	6
ИТОГО СРС	37

5 Учебно-методическое обеспечение дисциплины

5.1 Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины

№ п/п	Название, библиографическое описание	К-во экз. в библ.
Основная литература		
1	Стратегия и тактика бизнес-коммуникаций [Текст] : учеб. пособие / [Л.В. Азарова [и др.] ; под ред. Л.В. Азаровой], 2007. -91 с	135
2	Казаринова, Надежда Васильевна. Социальные коммуникации в профессиональной среде [Электронный ресурс] : электрон. учеб. пособие / Н. В. Казаринова, Е. А. Пашковский, 2017. -1 эл. опт. диск (CD-ROM)	неогр.
3	Райчук, Юлия Александровна. Insights into business [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Ю.А. Райчук, 2008. -1 эл. опт. диск (CD-ROM)	неогр.
4	Лэйхифф, Джеймс М. Бизнес-коммуникации: стратегии и навыки [Текст] : учебное пособие / Д.М.Лэйхифф, Д.М.Пенроуз; Пер. с англ. Е.Бугаевой, Т.Виноградовой, 2001. -686 с.	31
Дополнительная литература		
1	Карташова, Лариса Васильевна. Организационное поведение [Текст] : учеб. пособие / Л.В. Карташова, 2008. -156 с.	29
2	Оксинойд, Константин Элиасович. Организационное поведение [Текст] : учеб. по специальности "Управление персоналом" / К. Э. Оксинойд, 2013. -471, [1] с.	4

5.2 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», используемых при освоении дисциплины

№ п/п	Электронный адрес
1	Агентство деловых коммуникаций www.4dpr.ru
2	Консалтинговая компания McKinsey www.mckinsey.ru
3	Журнал «Fortune» http://www.fortune.com
4	Журнал «Эксперт» http://www.expert.ru
5	International Journal of Business Communication http://journals.sagepub.com

5.3 Адрес сайта курса

Адрес сайта курса: <https://vec.etu.ru/moodle/course/view.php?id=9850>

6 Критерии оценивания и оценочные материалы

6.1 Критерии оценивания

Для дисциплины «Основы деловой коммуникации» предусмотрены следующие формы промежуточной аттестации: зачет с оценкой.

Зачет с оценкой

Оценка	Описание
Неудовлетворительно	Курс не освоен. Студент испытывает серьезные трудности при ответе на ключевые вопросы дисциплины
Удовлетворительно	Студент в целом овладел курсом, но некоторые разделы освоены на уровне определений и формулировок теорем
Хорошо	Студент овладел курсом, но в отдельных вопросах испытывает затруднения. Умеет решать задачи
Отлично	Студент демонстрирует полное овладение курсом, способен применять полученные знания при решении конкретных задач.

Особенности допуска

Для допуска к дифф. зачету должны быть сданы: две контрольные работы, доклад с презентацией, тест. Итоговая оценка по дисциплине вычисляется как среднее арифметическое значение оценок точек текущего контроля (п. 6.3)

6.2 Оценочные материалы для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Вопросы к дифф.зачету

№ п/п	Описание
1	Содержательное определение информации. Виды информации
2	Коммуникативный канал связи. Движение информации
3	Содержательные характеристики коммуникативной сред
4	Психологические особенности восприятия информации
5	Основные функции коммуникативной деятельности
6	Простая линейная модель коммуникации Г. Лассуэлла
7	Информационные шумы в информационном процессе
8	Условия эффективной коммуникации в переговорном процессе
9	Коммуникативная специфика принципиальных переговоров
10	Какие характеристики аудитории влияют на этапы подготовки презентаций
11	Каковы основные принципы презентации по Гаю Кавасаки?
12	Коммуникативные умения в деловой беседе
13	Рефлексивное слушание в конфликтных коммуникациях
14	Виды деловых писем. Специфика коммуникаций деловых писем
15	Какое программное обеспечение используют для инфографики?

Образцы задач (заданий) для контрольных (проверочных) работ

Тестирование по материалам лекционных занятий.

Контроль по теоретическому курсу проводится в форме индивидуального тестирования. Проверке подлежат как знания, полученные студентами на лекциях. График тестирования предусматривает написание теста на 15 неделе семестра. Каждый тест содержит 20 вопросов и оценивается 20-ю зачетными баллами. Минимальное количество баллов, которое студент должен набрать для аттестации, равно 11. Если студент не набирает этих баллов, то ему один раз

предоставляется возможность для повторного тестирования.

Далее производится перерасчет баллов за тестирование по шкале соответствия:

18-20 баллов	оценка «Отлично»
14-17 баллов	оценка «Хорошо»
11-13 баллов	оценка «Удовлетворительно»
10 и меньше	оценка «Неудовлетворительно»

Пример тестового вопроса:

1. Укажите лишнюю дисциплину: истоки «Основ деловой коммуникации»

можно найти в:

1. Менеджменте
2. Организационном поведении
3. Психологии
4. Логистике

Контрольная работа 1 по теме "Коммуникации в организации".

Проводится на практическом занятии в устной форме, студент отвечает на 17 вопросов для собеседования. Примеры вопросов контрольной работы №1:

- 1.Расскажите немного о себе (!).
- 2.Каковы Ваши обязанности на нынешней работе?
- 3.Почему Вы выбрали эту работу (компанию, образование)?
- 4.Какие качества вы цените в ваших друзьях?
- 5.Какие недостатки не любите в других?
- 6.Каковы Ваши сильные стороны?
- 7.Каковы Ваши слабые стороны?

8. Не мешает ли Ваша личная жизнь работе, связанной с разъездами и ненормированным рабочим днем?

9. Почему Вы хотите получить именно эту работу?

10. Почему Вы ушли с предыдущей работы?

11. Как Вы представляете свое положение через пять (десять) лет?

12. Как если бы вы были руководителем, взяли бы вы себя на работу?

13. На какую зарплату Вы рассчитываете?

14. Что бы Вы хотели узнать еще о компании или работе?

15. Если Вы получите эту работу, какими будут Ваши первые шаги?

16. Каким, по Вашему мнению, должен быть начальник?

17. Какие у Вас есть вопросы?

Ответ студента оценивается на 5-ти балльной шкале ("отлично", "хорошо", "удовл.", "неуд.", "не зачтено" (ноль баллов)).

Отлично - студент дал развернутый ответ на все вопросы.

Хорошо - студент дал ответ на 70-90% вопросов.

Удовлетворительно - студент дал ответ на 50-70% вопросов.

Неуд. - студент дал ответ на менее чем половину вопросов.

Ноль баллов - студент затруднился ответить хотя бы на 1-2 вопроса.

Контрольная работа 2 по теме "Переговоры как предмет прагматической коммуникации".

Студенты выполняют задание по инструменту построения аргументации "Пирамида Минто".

Пример задания:

Пирамида Минто это модель построения эффективного письма или об-

щения. Основой этой модели является структурирование аргументов и тезисов, которые содержатся в вашем сообщении.

Структурируйте вашу речь: составьте список основных пунктов или тезисов, выявите отношения между этими пунктами, сделайте выводы. После этого составьте сообщение: ситуация, усложнение, вопрос, ответ (ваше главное сообщение).

Задание:

1. Составьте речь, чтобы убедить одногруппников принять предложенное вами решение на тему:

a) На время дистанционного обучения надо скинуться и снять дом в деревне, переехать туда и оттуда учиться;

b) После технического бакалавриата нужно обязательно поступить в магистратуру гуманитарного направления;

c) Вместо того, чтобы устраиваться на стажировку в компанию/на предприятие, нужно запустить собственный бизнес.

2. Визуализируйте свою речь в инструменте Miro <https://miro.com/app/board/>

Ответ студента оценивается на 5-ти балльной шкале ("отлично", "хорошо", "удовл.", "неуд.", "не зачтено" (ноль баллов)).

Отлично - аргументация развернутая, обоснованная, построена в соответствии со структурой пирамиды Минто.

Хорошо - аргументация развернутая, обоснованная, отсутствует структура.

Удовлетворительно - аргументация сбивчивая, отсутствует структура.

Неуд. - студент не смог сформулировать более одного аргумента.

Ноль баллов - студент не выполнил задание/отказывается отвечать/не смог сформулировать ни одного аргумента.

Весь комплект контрольно-измерительных материалов для проверки сформированности компетенции (индикатора компетенции) размещен в закрытой части по адресу, указанному в п. 5.3

6.3 График текущего контроля успеваемости

Неделя	Темы занятий	Вид контроля
7	Тема 2. Коммуникации в организации	
8		Контрольная работа
11	Тема 4. Переговоры как вид прагматической коммуникации	
12		Контрольная работа
13	Тема 2. Коммуникации в организации Тема 3. Формы деловой коммуникации Тема 4. Переговоры как вид прагматической коммуникации Тема 5. Организация и проведение деловых презентаций	Доклад / Презентация
15	Заключение	
16		Тест

6.4 Методика текущего контроля

Конкретные формы и процедуры текущего контроля знаний и промежуточной аттестации, а также методические указания для обучающихся по самостоятельной работе при освоении дисциплины доводятся до сведения обучающихся в течение первых недель обучения.

6.4.1. Методика текущего контроля на лекционных занятиях

Текущий контроль включает в себя:

- контроль посещаемости (не менее 70% занятий).
- выполнение контрольной работы в виде теста в электронной системе Moodle на 15-16 неделях.

6.4.2. Методика текущего контроля на практических занятиях

Текущий контроль включает в себя:

- контроль посещаемости (не менее 80% занятий)
- выполнение **2 контрольных работ** (оценка за которые по четырехбалльной шкале выставляется по следующим критериям:

«отлично» - вопрос раскрыт полностью.

«хорошо» - вопрос раскрыт не полностью.

«удовлетворительно» - в ответе на вопрос имеются существенные ошибки; ход решения правильный.

«неудовлетворительно» - отсутствует ответ на вопрос или содержание ответа не совпадает с поставленным вопросом, задача не решена, ход решения неправильный.

- выполнение **доклада с презентацией** (оценка за которые по четырехбалльной шкале выставляется по следующим критериям:

«отлично» - тема в докладе раскрыта полностью, презентация соответствует содержанию доклада.

«хорошо» - тема в докладе раскрыт не полностью, презентация соответствует содержанию доклада.

«удовлетворительно» - в докладе имеются существенные ошибки; презентация имеет недочеты.

«неудовлетворительно» - отсутствует доклад или содержание доклада не совпадает с поставленным вопросом.

В ходе проведения практических занятий целесообразно привлечение студентов к как можно более активному участию в дискуссиях, анализе ситуаций, обсуждениях и т. д. При этом активность студентов также может учитываться преподавателем, как один из способов текущего контроля на практических занятиях.

6.4.3. Методика текущего контроля самостоятельной работы студентов

Контроль самостоятельной работы студентов осуществляется на лекционных и практических занятиях по методикам, описанным выше.

7 Описание информационных технологий и материально-технической базы

Тип занятий	Тип помещения	Требования к помещению	Требования к программному обеспечению
Лекция	Лекционная аудитория	Количество посадочных мест – в соответствии с контингентом, рабочее место преподавателя, меловая или маркерная доска, проектор, экран, компьютер или ноутбук.	1) Windows XP и выше; 2) Microsoft Office 2007 и выше
Практические занятия	Аудитория	Количество посадочных мест – в соответствии с контингентом, рабочее место преподавателя, меловая или маркерная доска, проектор, экран, компьютер или ноутбук.	1) Windows XP и выше; 2) Microsoft Office 2007 и выше
Самостоятельная работа	Помещение для самостоятельной работы	Оснащено компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.	1) Windows XP и выше; 2) Microsoft Office 2007 и выше

8 Адаптация рабочей программы для лиц с ОВЗ

Адаптированная программа разрабатывается при наличии заявления со стороны обучающегося (родителей, законных представителей) и медицинских показаний (рекомендациями психолого-медико-педагогической комиссии). Для инвалидов адаптированная образовательная программа разрабатывается в соответствии с индивидуальной программой реабилитации.

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

№ п/п	Дата	Изменение	Дата и номер протокола заседания УМК	Автор	Начальник ОМОЛА