

Министерство образования и науки Российской Федерации

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ГИДРОМЕТЕОРОЛОГИЧЕСКИЙ  
УНИВЕРСИТЕТ

Кафедра Прикладной информатики

Рабочая программа по дисциплине

### ОСНОВЫ ДЕЛОВЫХ ОТНОШЕНИЙ

Основная профессиональная образовательная программа  
высшего образования программы бакалавриата по направлению подготовки


**38.03.05 «Бизнес-информатика»**

Направленность (профиль):  
**Бизнес-информатика**

Квалификация:  
**Бакалавр**

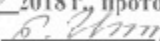
Форма обучения  
**Очная, заочная**

Согласовано  
Руководитель ОПОП  
«Бизнес-информатика»

 Степанов С.Ю.

Утверждаю  
Председатель УМС  И.И. Палкин

Рекомендована решением  
Учебно-методического совета  
19 июля 2018 г., протокол № 4

Рассмотрена и утверждена на заседании кафедры  
16 мая 2018 г., протокол № 6  
Зав. кафедрой  Истомин Е.П.

Автор-разработчик:  
 Степанов С.Ю.

Санкт-Петербург 2018

## **1. Цели освоения дисциплины**

**Цель дисциплины** — изучение основ делового общения, коммуникативных форм делового общения в профессиональной среде, формирование у студентов профессионального подхода к деловым коммуникациям, культуре делового общения.

### **Основные задачи дисциплины:**

- освоить базовые принципы делового общения в профессиональной среде;
- приобрести практические навыки проведения официально-деловых переговоров;
- ознакомиться с ключевыми особенностями деловой этики и стиля в системе межличностных взаимодействий;
- получить практический навык разработки и правил оформления деловых документов;
- научиться принимать организационно-управленческие решения и нести за них ответственность;
- научиться ответственно и целеустремленно решать поставленные профессиональные задачи во взаимодействии с обществом, коллективом, партнерами.

## **2. Место дисциплины в структуре ОПОП**

Дисциплина «Основы деловых отношений» для направления подготовки 38.03.05 – Бизнес-информатика является дисциплиной по выбору вариативного блока.

Для освоения данной дисциплины, обучающиеся должны освоить следующие дисциплины: «Основы Бизнес-информатики», «Введение в профессиональную деятельность».

Параллельно с дисциплиной «Основы деловых отношений» изучаются «Основы Бизнес-информатики», «Деловой иностранный язык», «Автоматизация деловых процессов», «Управление проектами», «Бизнес-аналитика».

Дисциплина «Основы деловых отношений» является базовой для освоения

дисциплины: «Автоматизация деловых процессов», «Бизнес-аналитика».

### **3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины**

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

<b>Код компетенции</b>	<b>Компетенция</b>
ОПК-2	способностью находить организационно-управленческие решения и готов нести за них ответственность; готов к ответственному и целеустремленному решению поставленных профессиональных задач во взаимодействии с обществом, коллективом, партнерами
ОК-5	способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия
ПК-8	организация взаимодействия с клиентами и партнерами в процессе решения задач управления жизненным циклом ИТ-инфраструктуры предприятия
ПК-9	организация взаимодействия с клиентами и партнерами в процессе решения задач управления информационной безопасностью ИТ-инфраструктуры предприятия

Ожидаемые результаты освоения учебной дисциплины во взаимосвязи с компетентностной моделью выпускника.

**В результате освоения дисциплины, учащийся должен**

Знать:

- роль коммуникаций в жизни и карьере делового человека;
- определения, функции, модели и виды коммуникаций;
- основы общей культуры речи, свойства грамотной речи;
- виды и типы коммуникативных конфликтов, их причины и динамику развития.

Уметь:

- описать в общих чертах технологии и средства снижения рисков неблагоприятных последствий деструктивной коммуникации в организации взаимного непонимания деловых партнеров;
- описать методы современной деловой устной и письменной коммуникации.

Владеть:

- навыками вербальной и невербальной коммуникации;
- практическими навыками разработки и оформления деловых документов;
- приемами и техниками общения с деловыми партнерами.

Основные признаки проявленности формируемых компетенций в результате освоения дисциплины «Основы деловых отношений» сведены в таблице.

## Соответствие уровней освоения компетенции планируемым результатам обучения и критериям их оценивания

Этап (уровень) освоения компетенции	Основные признаки проявленности компетенции (дескрипторное описание уровня)				
	1.	2.	3.	4.	5.
минимальный	не владеет	слабо ориентируется в терминологии и содержании	Способен выделить основные идеи текста, работает с критической литературой	Владеет основными навыками работы с источниками и критической литературой	Способен дать собственную критическую оценку изучаемого материала
	не умеет	не выделяет основные идеи	Способен показать основную идею в развитии	Способен представить ключевую проблему в ее связи с другими процессами	Может соотнести основные идеи с современными проблемами
	не знает	допускает грубые ошибки	Знает основные рабочие категории, однако не ориентируется в их специфике	Понимает специфику основных рабочих категорий	Способен выделить характерный авторский подход
базовый	не владеет	плохо ориентируется в терминологии и содержании	Владеет приемами поиска и систематизации, но не способен свободно изложить материал	Свободно излагает материал, однако не демонстрирует навыков сравнения основных идей и концепций	Способен сравнивать концепции, аргументированно излагает материал
	не умеет	выделяет основные идеи, но не видит проблем	Выделяет конкретную проблему, однако излишне упрощает ее	Способен выделить и сравнить концепции, но испытывает сложности с их практической привязкой	Аргументированно проводит сравнение концепций по заданной проблематике

	не знает	допускает много ошибок	Может изложить основные рабочие категории	Знает основные отличия концепций в заданной проблемной области	Способен выделить специфику концепций в заданной проблемной области
продвинутый	не владеет	ориентируется в терминологии и содержании	В общих чертах понимает основную идею, однако плохо связывает ее с существующей проблематикой	Видит источники современных проблем в заданной области анализа, владеет подходами к их решению	Способен грамотно обосновать собственную позицию относительно решения современных проблем в заданной области
	не умеет	выделяет основные идеи, но не видит их в развитии	Может понять практическое назначение основной идеи, но затрудняется выявить ее основания	Выявляет основания заданной области анализа, понимает ее практическую ценность, однако испытывает затруднения в описании сложных объектов анализа	Свободно ориентируется в заданной области анализа. Понимает ее основания и умеет выделить практическое значение заданной области
	не знает	допускает ошибки при выделении рабочей области анализа	Способен изложить основное содержание современных научных идей в рабочей области анализа	Знает основное содержание современных научных идей в рабочей области анализа, способен их сопоставить	Может дать критический анализ современным проблемам в заданной области анализа

#### 4. Структура и содержание дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетные единицы, 72 часа.

*Объем дисциплины (модуля) по видам учебных занятий  
в академических часах) для набора 2017-2018*

Объём дисциплины	Всего часов		
	Очная форма обучения	Очно-заочная форма обучения	Заочная форма обучения
<b>Общая трудоёмкость дисциплины</b>	<b>72</b>	-	<b>72</b>
<b>Контактная работа обучающихся с преподавателям (по видам аудиторных учебных занятий) – всего:</b>	<b>48</b>	-	<b>4</b>
в том числе:		-	-
лекции	<b>18</b>	-	<b>2</b>
практические занятия	<b>18</b>	-	<b>2</b>
семинарские занятия	-	-	-
<b>Самостоятельная работа (СРС) – всего:</b>	<b>36</b>	-	<b>68</b>
в том числе:	-	-	-
курсовая работа	-	-	-
контрольная работа	-	-	-
<b>Вид промежуточной аттестации (зачет)</b>	<b>зачет</b>	-	<b>зачет</b>

## 4.1. Структура дисциплины

Очная форма.

№ п/п	Раздел и тема дисциплины	Семестр	Виды учебной работы, в т.ч. самостоятельная работа студентов, час.			Формы текущего контроля успеваемости	Занятия в активной и интерактивной форме, час.	Формируемые компетенции
			Лекции	Практические занятия	Самост. работа			
1.	Основные понятия деловой коммуникации: культура речи, деловое общение.	3	2,25	2,25	4,5	Защита практической/лабораторной работы. Ответ на вопрос по теме.	-	ОК-5; ОПК-2; ПК-8; ПК-9
2.	Язык официально-делового общения.	3	2,25	2,25	4,5	Защита практической/лабораторной работы. Ответ на вопрос по теме.	--	ОК-5; ОПК-2; ПК-8; ПК-9
3.	Письменные формы деловой коммуникации.	3	2,25	2,25	4,5	Защита практической/лабораторной работы. Ответ на вопрос по теме.	-	ОК-5; ОПК-2; ПК-8; ПК-9
4.	Роль и виды делового общения в профессиональной деятельности.	3	2,25	2,25	4,5	Защита практической/лабораторной работы. Ответ на вопрос по теме.	-	ОК-5; ОПК-2; ПК-8; ПК-9
5.	Специфика и технологии подготовки и проведения малого разговора и совещаний.	3	2,25	2,25	4,5	Защита практической/лабораторной работы. Ответ на вопрос по теме.	-	ОК-5; ОПК-2; ПК-8; ПК-9



6.	Коммуникативные формы делового общения в профессиональной среде.	3	2,25	2,25	4,5	Защита практической/лабораторной работы. Ответ на вопрос по теме.	-	ОК-5; ОПК-2; ПК-8; ПК-9
7.	Профессиональное коммуникативное поведение и управленческий стиль взаимодействия.	3	2,25	2,25	4,5	Защита практической/лабораторной работы. Ответ на вопрос по теме.	-	ОК-5; ОПК-2; ПК-8; ПК-9
8.	Конфликты и инциденты в деловом общении.	3	2,25	2,25	4,5	Защита практической/лабораторной работы. Ответ на вопрос по теме.	-	ОК-5; ОПК-2; ПК-8; ПК-9
<b>ИТОГО</b>			<b>18</b>	<b>18</b>	<b>36</b>			

### Заочная форма

№ п/п	Раздел и тема дисциплины	курс	Виды учебной работы, в т.ч. самостоятельная работа студентов, час.			Формы текущего контроля успеваемости	Занятия в активной и интерактивной форме, час.	Формируемые компетенции
			Лекции	Практические занятия	Самост. работа			
1.	Основные понятия деловой коммуникации: культура речи, деловое общение.	3	0,25	0,25	8,5	Защита практической/лабораторной работы. Ответ на вопрос по теме.	-	ОК-5; ОПК-2; ПК-8; ПК-9
2.	Язык официально-делового общения.	3	0,25	0,25	8,5	Защита практической/лабораторной работы. Ответ на вопрос по теме.	--	ОК-5; ОПК-2; ПК-8; ПК-9
3.	Письменные формы	3	0,25	0,25	8,5	Защита прак-	-	ОК-5;

	деловой коммуникации.					тической/лабораторной работы. Ответ на вопрос по теме.		ОПК-2; ПК-8; ПК-9
4.	Роль и виды делового общения в профессиональной деятельности.	3	0,25	0,25	8,5	Защита практической/лабораторной работы. Ответ на вопрос по теме.	-	ОК-5; ОПК-2; ПК-8; ПК-9
5.	Специфика и технологии подготовки и проведения малого разговора и совещаний.	3	0,25	0,25	8,5	Защита практической/лабораторной работы. Ответ на вопрос по теме.	-	ОК-5; ОПК-2; ПК-8; ПК-9
6.	Коммуникативные формы делового общения в профессиональной среде.	3	0,25	0,25	8,5	Защита практической/лабораторной работы. Ответ на вопрос по теме.	-	ОК-5; ОПК-2; ПК-8; ПК-9
7.	Профессиональное коммуникативное поведение и управленческий стиль взаимодействия.	3	0,25	0,25	8,5	Защита практической/лабораторной работы. Ответ на вопрос по теме.	-	ОК-5; ОПК-2; ПК-8; ПК-9
8.	Конфликты и инциденты в деловом общении.	3	0,25	0,25	8,5	Защита практической/лабораторной работы. Ответ на вопрос по теме.	-	ОК-5; ОПК-2; ПК-8; ПК-9
	<b>ИТОГО</b>		<b>2</b>	<b>2</b>	<b>68</b>			

## 4.2. Содержание разделов дисциплины

Тема 1. Основные понятия деловой коммуникации: культура речи, деловое общение.

Основные функции языка. Понятия языковой нормы и культуры. Культура речи, ее сущность, составляющие и значение. Деловая коммуникация, как комплекс речевой деятельности по созданию, интерпретации и передаче информа-

ции в формате институциональных дискурсов.

Тема 2. Язык официально-делового общения.

Официально-деловой стиль в системе общения: особенности и требования. Внутрисклассовая и жанровая дифференциация официально-делового стиля. Новые явления в официально-деловом стиле.

Тема 3. Письменные формы деловой коммуникации.

Виды и стили документов. Источники регламентации деловых документов. Общие особенности разработки и правила оформления деловых документов. Особенности электронного документооборота. .

Тема 4. Роль и виды делового общения в профессиональной деятельности.

Виды, уровни и цели делового общения. Функции и этапы делового общения. Основные характеристики делового общения. Модели делового общения. Коммуникативные стили речевого делового общения. Индивидуальные коммуникативные стили. Коммуникативная компетентность делового человека.

Тема 5. Специфика и технологии подготовки и проведения малого разговора и совещаний.

Деловые беседы и встречи, малый разговор, консультации. Прием посетителей. Беседа по телефону. Деловое совещание. Собрание сотрудников организации.

Тема 6. Коммуникативные формы делового общения в профессиональной среде.

Деловые переговоры в профессиональном взаимодействии. Официальная деловая встреча. Торги: виды и технологии ведения. Выставки и ярмарки. Особенности стендового делового общения.

Тема 7. Профессиональное коммуникативное поведение и управленческий стиль взаимодействия.

Типология речевых культур и стилистические особенности речи делового человека. Дресс-код и стиль общения делового человека. Особенности и этика общения руководителей с подчиненными. Деятельность руководителя по профилактике и разрешению конфликтных ситуаций.

## Тема 8. Конфликты и инциденты в деловом общении.

Виды и типы конфликтов. Источники, причины и поводы, стадии протекания конфликтных ситуаций. Динамика развития и алгоритм анализа конфликта. Типы конфликтных личностей. Конфликты мнений в деловом общении. Различные виды девиантного поведения на рабочем месте. Развитие навыков позитивного эмоционального реагирования и толерантности для конструктивного делового взаимодействия.

### 4.3. Лабораторные/практические занятия, их содержание

№ п/п	№ раздела дисциплины	Тематика лабораторных/практических занятий	Форма проведения	Формируемые компетенции
1	1	Основные понятия деловой коммуникации: культура речи, деловое общение.	Изучение материалов урока. Подготовка и выполнение лабораторных/практических заданий.	ОК-5; ОПК-2; ПК-8; ПК-9
2	2	Язык официально-делового общения.	Изучение материалов урока. Подготовка и выполнение лабораторных/практических заданий.	ОК-5; ОПК-2; ПК-8; ПК-9
3	3	Письменные формы деловой коммуникации.	Изучение материалов урока. Подготовка и выполнение лабораторных/практических заданий.	ОК-5; ОПК-2; ПК-8; ПК-9
4	4	Роль и виды делового общения в профессиональной деятельности.	Изучение материалов урока. Подготовка и выполнение лабораторных/практических заданий.	ОК-5; ОПК-2; ПК-8; ПК-9
5	5	Специфика и технологии подготовки и проведения малого разговора и совещаний.	Изучение материалов урока. Подготовка и выполнение лабораторных/практических заданий.	ОК-5; ОПК-2; ПК-8; ПК-9
6	6	Коммуникативные формы делового общения в профессиональной среде.	Изучение материалов урока. Подготовка и выполнение лабораторных/практических заданий.	ОК-5; ОПК-2; ПК-8; ПК-9
7	7	Профессиональное коммуникативное поведение и управленческий стиль взаимодействия.	Изучение материалов урока. Подготовка и выполнение лабораторных/практических заданий.	ОК-5; ОПК-2; ПК-8; ПК-9
8	8	Конфликты и инциденты в деловом общении.	Изучение материалов урока. Подготовка и выполнение	ОК-5; ОПК-2;

			ние лаборатор- ных/практических заданий.	ПК-8; ПК-9
--	--	--	---	---------------

## **5. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов и оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины**

### **5.1. Текущий контроль**

Для текущего контроля знаний используются следующие средства:

- контрольные вопросы по теме дисциплины;
- доклады.

#### **а) Образцы контрольных вопросов текущего контроля:**

1. Назвать основные понятия деловой коммуникации: культура речи, деловое общение.
2. Культура речи, ее сущность, составляющие и значение.
3. Дать определение «деловой коммуникации».
4. Назвать особенности и требования официально-делового стиля в системе общения.
5. Назвать письменные формы деловой коммуникации.
6. Назвать виды и стили документов.
7. Назвать источники регламентации деловых документов.
8. Назвать общие особенности разработки и правила оформления деловых документов.
9. Описать роль и виды делового общения в профессиональной деятельности.
10. Назвать виды, уровни и цели делового общения.
11. Назвать функции и этапы делового общения.
12. Назвать основные характеристики делового общения.
13. Назвать коммуникативные стили речевого делового общения.
14. Описать, как происходят деловые беседы и встречи, малый разговор, консультации.

15. Описать, как происходит прием посетителей, беседа по телефону, деловое совещание, собрание сотрудников организации.
16. Описать процесс проведения деловых переговоров.
17. Что является дресс-кодом и какой должен быть стиль общения делового человека.
18. Назвать особенности этики общения руководителей с подчиненными.
19. Назвать виды и типы конфликтов.
20. Назвать источники, причины и поводы, стадии протекания конфликтных ситуаций.

**б) Примерная тематика рефератов, эссе, докладов:**

1. Понятия деловой коммуникации: культура речи, деловое общение.
2. Основные функции языка.
3. Понятия языковой нормы и культуры.
4. Деловая коммуникация как комплекс речевой деятельности по созданию, интерпретации и передаче информации в формате институциональных дискурсов. Современное деловое общение.
5. Культура речи и деловое общение
6. Деловой стиль в системе общения: особенности и требования.
7. Новые явления в официально-деловом стиле.
8. Юмор и ирония в деловом стиле.
9. Электронный документооборот, как форма письменного общения.
10. Модели делового общения.
11. Коммуникативные стили речевого делового общения.
12. Индивидуальные коммуникативные стили.
13. Коммуникативная компетентность делового человека.
14. Коммуникативный процесс, средства коммуникации, обратная связь.

15. Восходящие, нисходящие и горизонтальные коммуникации в организации.
16. Репрезентативные системы в деловом общении.
17. Эффективность коммуникации.
18. Деловой контакт и первое впечатление.
19. Механизмы межличностного восприятия и взаимопонимания в общении.
20. Эффекты и искажения межличностного восприятия и взаимопонимания.
21. Типология коммуникативных партнеров и манера поведения.
22. Интерактивная функция делового взаимодействия.
23. Структура и уровни взаимодействия в деловой среде.
24. Формальные и неформальные межличностные отношения.
25. Интерактивное взаимодействие и виды поведения: подавление, манипуляции. Стратегии и тактики делового общения.
26. Коммуникативные стратегии взаимодействия.
27. Командное и корпоративное взаимодействие.
28. Партнерские отношения и сотрудничество. .
29. Невербальные средства делового взаимодействия.
30. Взгляд и мимика как источники информации о человеке.
31. Жесты в деловой коммуникации.
32. Паралингвистические и экстралингвистические особенности делового общения. Организация межличностного пространства при деловом взаимодействии.
33. Вербальные и невербальные сигналы лжи при деловом взаимодействии.
34. Деловые беседы и встречи, малый разговор, консультации.

35. Коммуникативные формы делового общения в профессиональной среде.
36. Деловые переговоры в профессиональном взаимодействии.
37. Особенности стендового делового общения.
38. Дискуссионные формы делового взаимодействия.
39. Конференции в деловом общении.
40. Публичные речи, теледебаты, презентации.
41. Конфликты и инциденты в деловом общении.
42. Этика делового взаимодействия.
43. Управленческий стиль делового взаимодействия.

## **5.2. Методические указания по организации самостоятельной работы**

Аудиторная самостоятельная работа проводится под контролем преподавателя, у которого в ходе выполнения задания можно получить консультацию.

Внеаудиторная самостоятельная работа выполняется во внеаудиторное время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия.

Во время самостоятельной работы студенты выполняют лабораторные задания по темам дисциплины, систематизируя и закрепляя полученные теоретические знания и практические умения.

В соответствии с графиком студенты перед выполнением практической работы обязаны ознакомиться с методическими указаниями по ее выполнению и рекомендованной литературой. Во время занятий каждый студент получает индивидуальный вариант задания.

Для защиты лабораторной работы студент сдает преподавателю полностью оформленный отчет с выводами и рекомендациями, а также файлы работы и текст отчета. В отчете все используемые термины должны быть понятны докладчику. Он обязан пояснить их в случае появления вопросов.



### ***Требования к оформлению отчета:***

Работа выполняется с помощью средств вычислительной техники.

Бумага формата А4 (210 x 297 мм) белого цвета.

Все листы работы должны иметь поля:

Верхнее поле - 20 мм;

Нижнее поле - 20 мм;

Правое поле - 10 мм;

Левое поле - 30 мм.

Шрифт - Times New Roman.

Размер шрифта – 14.

Интервал - 1,5 для текста отчета, 1 – для листингов программ, таблиц и распечаток данных.

Расстановка переносов – автоматически.

Абзац: красная строка - 1,25

Выравнивание - по ширине, без отступов.

Номера листов проставляют на нижнем поле посередине арабскими цифрами без дополнительных обозначений. Титульный лист не нумеруют, нумерация начинается со 2 страницы, под номером 2. Листы должны иметь сквозную нумерацию в пределах всей работы. Приложение входит в общее количество листов работы, нумерация листов общая.

Иерархическая структура письменной работы предполагает выделение в ее содержании взаимосвязанных друг с другом разделов, глав, параграфов и подпараграфов (разделов и подразделов, пунктов и подпунктов), которые описываются в содержании.

Разделы должны иметь порядковые номера в пределах всего текста, обозначенные арабскими цифрами без точки. Подразделы должны иметь нумерацию в пределах каждого раздела, номера подразделов состоят из номера раздела и подраздела, разделенных точкой. В конце номера подраздела точка не ставится. Подраздел допускается разбивать на пункты, нумерация которых выпол-

няется аналогично. Пример: 1.2.3 - обозначает раздел 1, подраздел 2, пункт 3.

Каждый раздел/главу начинать с нового листа. Наименования разделов и подразделов должны быть краткими, соответствовать содержанию и записываться в виде заголовков. Перед заголовками разделов делают вертикальный отступ 3 интервала (24 пт), после - 2 интервала (18 пт).

Заголовки "СОДЕРЖАНИЕ", "ВВЕДЕНИЕ", "ЗАКЛЮЧЕНИЕ", "СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ", "ПРИЛОЖЕНИЯ" пишут прописными буквами с разрядкой, выравнивание - по центру. Остальные заголовки пишут с прописной буквы строчными буквами жирным шрифтом, с нумерацией, выравнивание - по левому краю. При автоматическом формировании содержания в текстовом редакторе WORD необходимо выбрать соответствующий стиль, обеспечивающий указанные выше требования. Заголовок должен иметь длину строки не более 40 знаков. Переносы слов в заголовке не разрешаются. Если заголовок большой, он делится (по смыслу) на несколько строк. Точка после заголовка не ставится. Если заголовок состоит из двух предложений, их разделяют точкой. Заголовок не пишут в конце страницы, если для текста нет места, он переносится на новую страницу.

Если необходимо сделать библиографическую ссылку на какой-либо литературный источник, то в квадратных скобках после упоминания о литературном источнике (или после цитаты из него) проставляют порядковый номер, под которым источник значится в списке используемой литературы с указанием страниц, где расположена цитата [12, с.34].

Подстрочные примечания (сноски) оформляют в конце страницы в случае необходимости дополнительных пояснений основного текста, разъяснений терминов и др. В тексте используют знаки сноски в виде цифр. Нумерацию сносок ведут постранично, на новой странице сноски нумеруют заново.

В тексте не должно быть сокращений, за исключением общепринятых в русском языке, установленных в ГОСТ 2.316-68. Если в отчете принята особая система сокращения слов или наименований, то в ней должен быть приведен перечень принятых сокращений, который помещают в конце пояснительной за-

писки.

Все размещаемые в работе иллюстрации, если их более одной, нумеруют арабскими цифрами в пределах всей работы. Например, Рисунок 1 и т.д. (или по разделам Рисунок 1.3). Ссылки на иллюстрацию дают по типу "Рис.1".

Иллюстрации должны иметь тематическое наименование. Подрисуночную подпись полужирным шрифтом располагают по центру рисунка в одной строке с номером рисунка без точки в конце. Цифровой материал оформляют в виде таблиц. Заголовки граф таблиц начинают с прописной буквы, а подзаголовки - со строчных, если они составляют одно предложение с заголовком. Если подзаголовки имеют самостоятельное значение, то их начинают с прописной буквы. Если цифровые данные в графах имеют разную размерность, ее указывают в заголовке каждой графы.

Все таблицы, если их несколько, должны быть пронумерованы арабскими цифрами в пределах всей работы. Например: Таблица 1, Таблица 2 и т.д. (или по разделам Таблица 1.4).

На все таблицы должны быть ссылки в тексте, при этом слово "Таблица" в тексте пишут полностью, если таблица не имеет номера (единственная по тексту), и сокращенно - если имеет номер, например: "...в табл.5". Слово "Таблица", при наличии тематического заголовка пишут над заголовком по центру. Текст в таблице оформляется шрифтом Times New Roman, размер шрифта 10, с одинарным междустрочным интервалом.

Структура отчета:

- титульный лист (название университета, факультет, кафедра, дисциплина, наименование лабораторной работы, ФИО автора, курс, группа, ФИО преподавателя, город, год);
- СОДЕРЖАНИЕ (заголовки частей);
- ВВЕДЕНИЕ (описание задания, актуальность выбранной темы, цель работы, задачи решаемые для достижения поставленной цели, используе-

мые прикладные/технические/информационные или иные средства в ходе выполнения работы);

- Основная часть (фактический материал, ход выполнения работы, описание алгоритма, скриншоты, фотографии, схемы, текст/код/листинг отдельных частей/модулей программы/программного ресурса/программного продукта/реализованного алгоритма);
- ЗАКЛЮЧЕНИЕ (выводы по проделанной работе и результатам, прогнозы реализации и использования проекта, рекомендации);
- СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ (список литературы, методических рекомендаций, учебных пособий, статей, интернет ресурсов и других источников информации);
- ПРИЛОЖЕНИЕ (дополнительные материалы).

**Контроль исполнения** самостоятельных работ осуществляется преподавателем с участием студента в форме защиты выполненного отчета. Во время собеседования студент обязан проявить знания по достигнутой цели работы, теоретическому материалу, методам выполнения каждого этапа работы, содержанию основных разделов разработанного отчета с демонстрацией результатов на конкретных примерах. Студент обязан уметь правильно анализировать полученные результаты и объяснить физическую сущность полученных зависимостей и характеристик.

### **5.3. Промежуточный контроль: зачет.**

Перечень вопросов к зачету по дисциплине «Основы деловых отношений»:

Тема 1. Основные понятия деловой коммуникации: культура речи, деловое общение.

1. Назвать основные понятия деловой коммуникации.
2. Культура речи, ее сущность, составляющие и значение.
3. Дать определение «деловой коммуникации».

Тема 2. Язык официально-делового общения.

1. Назвать особенности и требования официально-делового стиля в системе общения.
2. Назвать письменные формы деловой коммуникации.

Тема 3. Письменные формы деловой коммуникации.

1. Назвать виды и стили документов.
2. Назвать источники регламентации деловых документов.
3. Назвать общие особенности разработки и правила оформления деловых документов.

Тема 4. Роль и виды делового общения в профессиональной деятельности.

1. Описать роль и виды делового общения в профессиональной деятельности.
2. Назвать виды, уровни и цели делового общения.
3. Назвать функции и этапы делового общения.
4. Назвать основные характеристики делового общения.

Тема 5. Специфика и технологии подготовки и проведения малого разговора и совещаний.

1. Описать, как происходят деловые беседы и встречи, малый разговор, консультации.
2. Описать, как происходит прием посетителей, беседа по телефону, деловое совещание, собрание сотрудников организации.

Тема 6. Коммуникативные формы делового общения в профессиональной среде.

1. Описать процесс проведения деловых переговоров.
2. Что является дресс-кодом и какой должен быть стиль общения делового человека.

Тема 7. Профессиональное коммуникативное поведение и управленческий стиль взаимодействия.

1. Назвать коммуникативные стили речевого делового общения.
2. Назвать особенности этики общения руководителей с подчиненными.

ми.

Тема 8. Конфликты и инциденты в деловом общении.

1. Назвать виды и типы конфликтов.
2. Назвать источники, причины и поводы, стадии протекания конфликтных ситуаций.

## **6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины**

### **а) основная литература:**

1. Родыгина, Н. Ю. Этика деловых отношений : учебник и практикум для СПО / Н. Ю. Родыгина. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 430 с. — (Серия : Профессиональное образование). Режим доступа: <https://biblio-online.ru/book/A05A0140-88B7-482E-8922-993315600F46/etika-delovyh-otnosheniу>
2. Гавра, Д. П. Основы теории коммуникации : учебник для академического бакалавриата / Д. П. Гавра. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 231 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-06317-2. — Режим доступа : [www.biblio-online.ru/book/0C6731B2-E59A-448A-BE95-7EFC1B36B516](http://www.biblio-online.ru/book/0C6731B2-E59A-448A-BE95-7EFC1B36B516).
3. Кольшкіна, Т. Б. Деловая культура : учебное пособие для СПО / Т. Б. Кольшкіна, И. В. Шустина. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 164 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00996-5. — Режим доступа : [www.biblio-online.ru/book/B3FA7ABV-EC89-433D-86C1-4C3FBAА93251](http://www.biblio-online.ru/book/B3FA7ABV-EC89-433D-86C1-4C3FBAА93251).
4. Скибицкая, И. Ю. Деловое общение : учебник и практикум для СПО / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 247 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-09063-5. — Режим доступа : [www.biblio-online.ru/book/8ACC172C-23BA-4839-9330-BD6F64BF233C](http://www.biblio-online.ru/book/8ACC172C-23BA-4839-9330-BD6F64BF233C).

### **б) дополнительная литература:**

1. Родыгина, Н. Ю. Этика деловых отношений : учебник и практикум для академического бакалавриата / Н. Ю. Родыгина. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 430 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). Режим доступа: <https://biblio-online.ru/book/A22877F5-605F-4B2E-98A8-EBE01DF934E4/etika-delovyh-otnosheniy>
2. Таратухина, Ю. В. Деловые и межкультурные коммуникации : учебник и практикум для академического бакалавриата / Ю. В. Таратухина, З. К. Авдеева. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 324 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-02346-6. — Режим доступа : [www.biblio-online.ru/book/B2B8927E-3F14-44DA-A3DE-80A1BFB73914](http://www.biblio-online.ru/book/B2B8927E-3F14-44DA-A3DE-80A1BFB73914).
3. Коноваленко, М. Ю. Деловые коммуникации : учебник и практикум для академического бакалавриата / М. Ю. Коноваленко. — 2-е изд., пер. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2015. — 476 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-5039-7. — Режим доступа : [www.biblio-online.ru/book/378DC398-7211-4498-89EA-C40088563C0D](http://www.biblio-online.ru/book/378DC398-7211-4498-89EA-C40088563C0D).
4. Скибицкая, И. Ю. Деловое общение : учебник и практикум для СПО / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 247 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-09063-5. — Режим доступа : [www.biblio-online.ru/book/8ACC172C-23BA-4839-9330-BD6F64BF233C](http://www.biblio-online.ru/book/8ACC172C-23BA-4839-9330-BD6F64BF233C).

**в) программное обеспечение и Интернет-ресурсы.**

Программное обеспечение:

- PowerPoint 2007, Microsoft Word 2007, Adobe reader, Internet explorer, Google chrome

Интернет-ресурсы:

- <http://www.intuit.ru/>

## 7. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Вид учебных занятий	Организация деятельности студента
Лекция	Написание конспекта лекций: кратко, схематично, последовательно фиксировать основные положения, выводы, формулировки, обобщения; пометить важные мысли, выделять ключевые слова, термины. Проверка терминов, понятий с помощью энциклопедий, словарей, справочников с выписыванием толкований в тетрадь. Обозначить вопросы, термины, материал, который вызывает трудности, пометить и попытаться найти ответ в рекомендуемой литературе. Если самостоятельно не удастся разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать его преподавателю на консультации или на практическом занятии.
Лабораторные работы	На лабораторных работах студенты применяют теоретические знания на практике. Студенты изучают методические рекомендации к выполнению заданию. Преподаватель проводит консультации по изученному материалу. Обсуждаются задания и этапы работ. Выполняются лабораторные задания, изучаются примеры заданий.  Кроме того, на лабораторных занятиях студенты представляют отчеты, подготовленные во время самостоятельной работы.
Внеаудиторная работа	представляет собой вид занятий, которые каждый студент организует и планирует самостоятельно. Самостоятельная работа студентов включает: <ul style="list-style-type: none"><li>– самостоятельное изучение разделов дисциплины;</li><li>– выполнение дополнительных индивидуальных творческих заданий;</li><li>– подготовку рефератов, сообщений и докладов.</li></ul>
Подготовка к зачету	При подготовке к зачету необходимо ориентироваться на конспекты лекций, рекомендуемую литературу и др.

**8. Информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)**



<b>Тема (раздел) дисциплины</b>	<b>Образовательные и информационные технологии</b>	<b>Перечень программного обеспечения и информационных справочных систем</b>
Основные понятия деловой коммуникации: культура речи, деловое общение.	Чтение лекций с использованием слайд-презентаций, специализированных и офисных программ, информационных (справочных) систем, баз данных, организация взаимодействия с обучающимися посредством электронной почты.	PowerPoint 2007, Microsoft Word 2007, Adobe reader, Internet explorer, Google chrome
Язык официально-делового общения.	Чтение лекций с использованием слайд-презентаций, специализированных и офисных программ, информационных (справочных) систем, баз данных, организация взаимодействия с обучающимися посредством электронной почты.	PowerPoint 2007, Microsoft Word 2007, Adobe reader, Internet explorer, Google chrome
Письменные формы деловой коммуникации.	Чтение лекций с использованием слайд-презентаций, специализированных и офисных программ, информационных (справочных) систем, баз данных, организация взаимодействия с обучающимися посредством электронной почты.	PowerPoint 2007, Microsoft Word 2007, Adobe reader, Internet explorer, Google chrome
Роль и виды делового общения в профессиональной деятельности.	Чтение лекций с использованием слайд-презентаций, специализированных и офисных программ, информационных (справочных) систем,	PowerPoint 2007, Microsoft Word 2007, Adobe reader, Internet explorer, Google chrome

	баз данных, организация взаимодействия с обучающимися посредством электронной почты.	
Специфика и технологии подготовки и проведения малого разговора и совещаний.	Чтение лекций с использованием слайд-презентаций, специализированных и офисных программ, информационных (справочных) систем, баз данных, организация взаимодействия с обучающимися посредством электронной почты.	PowerPoint 2007, Microsoft Word 2007, Adobe reader, Internet explorer, Google chrome
Коммуникативные формы делового общения в профессиональной среде.	Чтение лекций с использованием слайд-презентаций, специализированных и офисных программ, информационных (справочных) систем, баз данных, организация взаимодействия с обучающимися посредством электронной почты.	PowerPoint 2007, Microsoft Word 2007, Adobe reader, Internet explorer, Google chrome
Профессиональное коммуникативное поведение и управленческий стиль взаимодействия.	Чтение лекций с использованием слайд-презентаций, специализированных и офисных программ, информационных (справочных) систем, баз данных, организация взаимодействия с обучающимися посредством электронной почты.	PowerPoint 2007, Microsoft Word 2007, Adobe reader, Internet explorer, Google chrome
Конфликты и инциденты в деловом общении.	Чтение лекций с использованием слайд-презентаций, специализированных и офисных программ, информаци-	PowerPoint 2007, Microsoft Word 2007, Adobe reader, Internet explorer,

	онных (справочных) систем, баз данных, организация взаимодействия с обучающимися посредством электронной почты.	Google chrome
--	---	---------------

## **9. Особенности освоения дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья**

Обучение обучающихся с ограниченными возможностями здоровья при необходимости осуществляется на основе адаптированной рабочей программы с использованием специальных методов обучения и дидактических материалов, составленных с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся (обучающегося).

При определении формы проведения занятий с обучающимся-инвалидом учитываются рекомендации, содержащиеся в индивидуальной программе реабилитации инвалида, относительно рекомендованных условий и видов труда.

При необходимости для обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья создаются специальные рабочие места с учетом нарушенных функций и ограничений жизнедеятельности.

## **10. Материально-техническое обеспечение дисциплины**

Материально-техническое обеспечение дисциплины соответствует действующим санитарно-техническим и противопожарным правилам и нормам и обеспечивает проведение всех видов лекционных, практических, лабораторных занятий и самостоятельной работы бакалавров.

Учебный процесс обеспечен аудиториями, комплектом лицензионного программного обеспечения, библиотекой РГГМУ.

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа – укомплектована специализированной (учебной) мебелью, набором демонстрационного оборудования и учебно-наглядными пособиями, обеспечивающими тематиче-

ские иллюстрации, соответствующие рабочим учебным программам дисциплин (модулей).

Учебная аудитория для проведения занятий практического типа - укомплектована специализированной (учебной) мебелью, презентационной переносной техникой (проектор, ноутбук).

Учебная аудитория для курсового проектирования (выполнения курсовых работ) - укомплектована специализированной (учебной) мебелью.

Учебная аудитория для групповых и индивидуальных консультаций - укомплектована специализированной (учебной) мебелью, презентационной переносной техникой (проектор, ноутбук).

Учебная аудитория для текущего контроля и промежуточной аттестации - укомплектована специализированной (учебной) мебелью, техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации.

Помещение для самостоятельной работы – укомплектовано специализированной (учебной) мебелью, оснащено компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечено доступом в электронную информационно-образовательную среду организации

Лаборатория (компьютерный класс) – укомплектовано специализированной (учебной) мебелью, оснащено компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет", обеспечено доступом в электронную информационно-образовательную среду организации, установлено необходимое специализированное программное обеспечение.