

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФИЛИАЛ ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО АВТОНОМНОГО ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО
УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«Национальный исследовательский технологический университет «МИСИС»
в г. Губкине Белгородской области (ГФ НИТУ «МИСИС»)

рабочая программа утверждена
решением Ученого совета
ГФ НИТУ «МИСИС»
от «23» июня 2023 г.
протокол № 5

Рабочая программа дисциплины

Деловая коммуникация

Закрепленная кафедра **Кафедра горного дела**
Направление подготовки 21.05.04 Горное дело
Специализация Обогащение полезных ископаемых
Квалификация **Горный инженер (специалист)**
Форма обучения **Очная**
Общая трудоемкость **2 ЗЕТ**

Часов по учебному плану 72
в том числе:
аудиторные занятия 36
самостоятельная работа 36
часов на контроль _____
Семестр(ы) изучения 2

Формы контроля в семестре:

зачет во 2 семестре

Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр	2		Итог о
	УП	РП	
Вид занятий			
Лекции	18	18	18
Практические	18	18	18
Контактная работа	36	36	36
Сам. работа	36	36	36
Часы на контроль			
Итого:	72	72	72

Год набора 2023

Программу составил:
Тарасенко Галина Михайловна, доцент, к.с.н.
олжность, уч.ст., уч.зв ФИО полностью

_____ *подпись*

Рабочая программа дисциплины
Деловая коммуникация

разработана в соответствии с ОС ВО:
Самостоятельно устанавливаемый образовательный стандарт высшего образования – уровень специалитета
федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования
«Национальный исследовательский технологический университет «МИСИС» по специальности 21.05.04
Горное дело (приказ от «02» апреля 2021 г. № 119 о.в.)

Выпуск 3:
от 2 апреля 2021 г. № 119 о.в.

Составлена на основании учебного плана 2023 года набора:
21.05.04 Горное дело, Обогащение полезных ископаемых, утвержденного Ученым советом ГФ НИТУ
«МИСИС» 23.06.2023г., протокол №5.

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры

горного дела
наименование кафедры

Протокол от «08» июня 2023 г. № 6

Зам.зав. кафедрой ГД

_____ *подпись*

А.А. Казанцев
И.О. Фамилия

«08» июня 2023 г.

Руководитель ОПОП ВО
Зам.зав.кафедрой ГД, к.т.н.

_____ *подпись*

А.А. Казанцев
И.О. Фамилия

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ

Целью изучения дисциплины «Деловая коммуникация» является получение теоретических знаний и практических навыков в области деловых коммуникаций и делового общения; формирование целостного и системного понимания функций, роли и принципов эффективной коммуникации у будущих специалистов в их практической деятельности, а также формирование общей культуры личности как основы высокой профессиональной культуры.

Задачами дисциплины является изучение основных понятий этических норм, форм и сфер делового общения с деловыми партнерами в рамках делового протокола;

формирование представления о значении навыков эффективного делового общения для успешной профессиональной деятельности, для организации коммуникаций в организации, для реализации потенциала личности в своей профессиональной деятельности;

развитие практических навыков эффективного делового общения; формирование навыков ведения деловых переговоров, бесед, дискуссий и других форм делового общения;

формирование потребности активно участвовать в жизни коллектива, способности эффективно осуществлять обмен информацией в профессиональном сообществе и обществе в целом, развитие способности к самоорганизации и самообразованию.

2. МЕСТО В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Часть ОПОП ВО (базовая, вариативная)		Базовая
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающихся	
2.1.1	Русский язык в объеме средней общеобразовательной школы	
2.1.2	Иностранный язык в объеме средней общеобразовательной школы	
2.1.3	История в объеме средней общеобразовательной школы	
2.2	Дисциплины (модули), практики и НИР, для которых необходимо освоение данной дисциплины необходимо как предшествующее	
2.2.1	Межкультурная коммуникация	
2.2.2	Документирование управленческой деятельности	
2.2.3	Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты	

3. ИНДИКАТОРЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ, СОВМЕЩЕННЫЕ С РЕЗУЛЬТАТАМИ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

УК - 4 – Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия, эффективно функционировать в национальном и международном коллективе индивидуально и как член команды	
Знать:	3-1 основные понятия и элементы деловой коммуникации; 3-2 особенности жанров устной диалогической речи и монологического делового общения; 3-3 особенности и принципы письменной деловой речи, в том числе электронной переписки.
Уметь:	У-1 использовать вербальные и невербальные коммуникации; готовить и представлять результаты профессиональной деятельности в деловом общении; У-2 осуществлять эффективную речевую самопрезентацию; У-3 оформлять электронную презентацию.
Владеть навыком:	Н-2 различными формами делового общения; Н-3 ведения деловой переписки.
УК - 3 - Способен эффективно обмениваться информацией, идеями, проблемами и решениями с инженерным сообществом и обществом в целом, организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	
Знать:	3-1 механизмы восприятия и взаимопонимания, основы подготовки к публичному выступлению, условия и приемы поддержания внимания к выступлению; 3-2 механизмы воздействия на партнера; особенности эмоциональной выразительности речи; 3-3 паралингвистические особенности общения; характеристики «удачного» и «неудачного» голоса, признаки недостатков речи; 3-4 имидж делового человека; виды публичных выступлений, подготовки и особенности; 3-5 особенности общения с иностранными партнерами.
Уметь:	У-1 применять методы эффективного слушания; У-2 преодолевать коммуникативные барьеры в деловом общении;

	У-3 использовать различные способы проведения групповых совещаний: видео-, аудио- и компьютерные конференции, анализировать различные деловые ситуации, составлять резюме, готовиться к собеседованию
Владеть навыком:	Н-1 Владеть основными методами, способами и средствами получения, хранения, переработки информации из различных типов источников, в глобальных компьютерных сетях, способностью к самоорганизации и самообразованию, а также методами самостоятельного поиска работы.

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр	Количество часов	Компетенции	Литература	Примечание
1	Раздел 1 «Понятие и основные элементы деловой коммуникации»					
1.1	Процесс коммуникации. Виды коммуникаций в организации. /лекция/	2	2	УК - 4 3-1	Л1.1	
1.3	Вербальные и невербальные коммуникации /практика/	2	2	УК - 4 У-1	Л1.1	
1.4	Барьеры коммуникации /лекция/	2	2	УК - 3 3-1, 3-2, 3-3 УК - 3 3-5	Л1.1	
1.5	Коммуникационные сети в организации /практика/	2	2	УК - 3 У-3	Л1.1	
1.6	Проработка лекционного материала в электронной системе обучения Canvas с выполнением тестов по лекциям. Самостоятельное изучение литературы Подготовка к практическим работам. Выполнение отчетов по выполненным работам /Ср/	2	12	УК - 4 31, 3-2, 3-3, УК-3 3-1, 3-2, 3-3, 3-4, 3-5	Л1.1, Л2.1, Э1, Э-2	
2	Раздел 2 «Формы деловой коммуникации»					
2.1	Формы деловой коммуникации /лекция/	2	6	УК - 4 3-1	Л1.1, Л2.1	
2.2	Деловые переговоры /практика/	2	4	УК - 3 У-1, У-2	Л1.1, Л2.1	
2.3	Деловые совещания/практика/	2	4	УК - 4 Н-1 УК - 3 Н-1	Л1.1, Л2.1	

2.4	Деловая переписка /практика/	2	2	УК - 3 У-1, УК - 4 Н-2	Л1.1, Л2.1	
2.5	Публичное выступление /лекция/	2	2	УК - 3 3-1, 3-2	Л1.1, Л2.1	
2.6	Подготовка и проведение презентации /практика/	2	2	УК - 4 У-2, У-3 УК - 3 Н-1	Л1.1, Л2.1	
2.7	Проработка лекционного материала в электронной системе обучения Canvas с выполнением тестов по лекциям. Самостоятельное изучение литературы Подготовка к практическим работам. Выполнение отчетов по выполненным работам /Ср/	2	12	УК - 4 31, 3-2, 3-3, УК-3 3-1, 3-2, 3-3, 3-4, 3-5	Л1.1, Л2.1, Э1, Э-2	
3	Раздел 3 «Культура деловых коммуникаций»					
3.1	Основы коммуникативной компетентности специалиста /лекция/	2	2	УК - 4 3-2, 3-3 УК - 3 3-3, 3-5	Л1.1, Л2.1	
3.2	Критика и комплименты в деловой коммуникации /практика/	2	2	УК – 4 У-1	Л1.1, Л2.1	
3.3	Национальные особенности делового общения /лекция/	2	4	УК - 3 3-5	Л1.1, Л2.1	
3.4	Слушание в деловой коммуникации /практика/	2	2	УК-3 У-1	Л1.1, Л2.1	
3.5	Этика делового общения/практика/	2	2	УК - 4 Н-1	Л1.1, Л2.1	
3.6	Проработка лекционного материала в электронной системе обучения Canvas с выполнением тестов по лекциям. Самостоятельное изучение литературы Подготовка к практическим работам. Выполнение отчетов по выполненным работам /Ср/	2	12	УК - 4 31, 3-2, 3-3, УК-3 3-1, 3-2, 3-3, 3-4, 3-5	Л1.1, Л2.1, Э1, Э-2	

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ

Контрольные вопросы для самостоятельной подготовки к текущей и промежуточной аттестации по итогам изучения дисциплины

Контрольные вопросы для самостоятельной подготовки к промежуточной аттестации (материалы для оценки знаний УК-4: 3-1, 3-2, 3-3; УК-3: 3-1, 3-2, 3-3, 3-4, 3-5)

К Разделу 1. Понятие и основные элементы деловой коммуникации

1. Какие виды коммуникаций в организациях вы можете назвать? Поясните примерами из собственной практики.
2. Какие коммуникации имеют особое значение для изучения ОП и почему? От каких факторов они зависят?
3. Существует ли связь между вербальными и невербальными коммуникациями? Какова роль невербальных сигналов в осуществлении вербальных коммуникаций? Проиллюстрируйте свой ответ конкретными примерами.
4. Проанализируйте свои навыки невербального общения. Есть ли среди ваших невербальных сигналов такие, которые могут быть неправильно истолкованы получателями? Как человек может развивать искусство понимания невербальных символов общения?
5. Какая система коммуникаций носит название «виноградная лоза»? В чем состоят ее особенности? Вспомните один из слухов, который вы узнали с помощью «виноградной лозы». Насколько достоверным он оказался?
6. Почему организационная структура управления и коммуникации так тесно связаны?
7. Назовите коммуникативные барьеры, существующие в учебной аудитории. Какие коммуникативные барьеры препятствуют вашему общению с преподавателем курса «ОП»?
8. Раскройте пути улучшения коммуникаций в организации.
9. Почему при осуществлении коммуникаций менеджеру необходимо знание культурных различий? Обоснуйте свой ответ с помощью конкретных примеров.
10. Назовите типы коммуникационных сетей в группах. Какой тип коммуникационной сети вы предпочитаете?

К Разделу 2. Формы деловой коммуникации

1. Деловое общение как коммуникация.
2. Виды устных форм делового взаимодействия.
3. Деловая беседа как специально организованный предметный разговор.
4. Классификация деловых бесед.
5. Технология телефонных бесед.
6. Правила телефонных разговоров.
7. Деловое совещание: подготовка и проведение.
8. Пресс-конференция, ее подготовка и проведение.
9. Презентация, ее смысл и назначение.
10. Переговоры как форма деловой коммуникации: подготовка и проведение.
11. Психологический климат во время переговоров.
12. Переговоры как средство разрешения конфликтов.
13. Письменные деловые коммуникации.
14. Типы официальных документов.
15. Деловые письма: соглашения, запросы, сопроводительные письма, письма-регламентивы.

К Разделу 3. Культура деловых коммуникаций

1. Национальные и культурные традиции.
2. Выслушивание партнера как психологический прием.
3. Техника и тактика аргументирования.
4. Межнациональные различия невербального общения.
5. Парирование замечаний собеседников.
6. Убеждение как способ коммуникативного воздействия.
7. Психологические требования к убеждению.
8. Методы убеждения (при помощи аргументов, при помощи обоснования).
9. Виды воздействий (информирование, разъяснение, доказательство, опровержение).
10. Понятие культуры общения.
11. «Технология» позитивного, продуктивного общения.
12. Принципы, правила и нормы делового общения.
13. Официальные мероприятия в системе делового общения.
14. Деловые приемы, их коммуникативный смысл.
15. Одежда деловых людей.
16. Застолье в системе делового общения (Бокал вина, Ланч, Чай, Жур Фикс, Фуршет, Коктейль, Завтрак, Обед, Ужин, и т.д.): этикетные нормы и предписания для устроителей и приглашенных.
17. Актуальные проблемы кросс-культурного менеджмента в области деловых коммуникаций.

18. Общая характеристика поведения и деловых качеств представителей различных культур: европейской, конфуцианской, исламской и т.д.
19. Национальные особенности деловых контактов народов мира: в вопросах формирования делегаций и механизма принятия решений, ценностных ориентаций, особенностей восприятия и мышления, особенностей поведения и характерных тактических приемов.
20. Международная субкультура переговоров, их специфика в странах Запада и Востока.
21. Проблемы деловой этики в России.

Вопросы для проверки умений и навыков:

1. Сравнения и метафоры объединяют вещи между собой, устанавливая их похожесть. Сравнения распознаются более легко, потому что содержат ключевые слова «как» или «подобно». Заполните пробелы в сравнениях и метафорах: (УК-4, У-1)
 - а) Вода для корабля то же, что _____ для бизнеса.
 - б) Цветок вызывает радость так же, как _____ гнев.
 - в) Мой дом – это _____.
 - г) Моя работа – это _____.
 - д) Беспокойство – это _____.
 - е) Власть – это _____.
 - ж) Успех – это _____.
2. Расскажите об одном и том же событии, используя различные стили речи. (ОПК-2.1, Н-1).
3. «Переведите» наукообразные фразы: (УК-4: У-1, Н-1).
Для создания положительного настроения можно рекомендовать такое известное средство, как улыбка.
4. Проведите небольшие эксперименты с близкими друзьями. Попробуйте во время разговора сделать непроницаемое лицо и никак не реагировать на слова собеседника. В другом разговоре попробуйте усердно кивать и преувеличенно отражать эмоции партнера. В третьем – примите ту же позу, что и собеседник, а когда он разговорится, резко измените ее. Внимательно следите за состоянием рассказчиков во всех экспериментах. Результат обсудите с ними. (УК-3: У.1)
5. Разбейтесь на пары. Первые номера начинают рассказывать вторым о том, как они провели вчерашний день. У слушающих задание – в течение первых трех минут принять позу, подражающую позу рассказчика, и «отзеркаливать» его жесты. Затем принять произвольную позу и перестать «отзеркаливать» партнера. Потом поменяйтесь ролями. Результаты и ощущения обсудите в группе. (УК-4, У-1, УК-3: У.1)
6. Разыграйте ситуацию «Опоздание»: (УК-4: Н-1)
 - а) на встречу с другом;
 - б) на свидание;
 - в) домой после обещанного срока возвращения;
 - г) на деловую встречу;
 - д) на встречу с потенциальным работодателем.
7. Участникам предлагается выявить в других людях качества, вызывающие восхищение, уважение или симпатию.
Задание выполняется по кругу или письменно. Партнером в этом задании становится тот участник занятия, с кем меньше всего знакомы. Что усложняет задачу. Первый, кто начинает, говорит: *«Имя. Мне нравится в тебе...»*. Человек, в свою очередь, должен назвать те чувства, которые возникли у него в ответ на эти слова. (УК-3: У-2).
8. Вы критикуете одну свою служащую, она реагирует очень эмоционально. Вам приходится каждый раз свертывать беседу и не доводить разговор до конца. Вот и сейчас, после ваших замечаний – она расплакалась. Как добиться того, чтобы довести до нее свои соображения? (УК-3: У-2).
9. Установите обратную связь, проверьте точность восприятия информации или узнайте дополнительную информацию с помощью вопросов. (УК-3: Н-1).

Ситуация	Примерные вопросы
1. Один из партнеров употребил какое-то незнакомое выражение или термин	
2. Говорящий уклоняется от темы и не сообщает той информации, которую вы от него ждете	
3. Партнер словно «заикливается», постоянно повторяя одно и то же. Вам же надо продвигаться дальше	

10. Назовите вежливые формы обращения с просьбой (прошу вас, будьте так любезны и т.п.), затем вежливые формы отказа (к сожалению, не смогу вам помочь; это не в моих силах и т.п.)
Вспомните о предпочтительности в определенных ситуациях просьбы в сослагательном наклонении (*хотелось бы*), ответа по формуле *да, но...*

Найдите формулы просьбы и отказа, уместные в общении с коллегой, с вышестоящим лицом, с клиентом фирмы. (УК-3: У-2).

11. Прочитайте предлагаемые рекомендации, продумайте варианты одежды для следующих деловых целей:

- самопрезентация,
- участие в деловом совещании,
- вечерний ужин с деловыми партнерами. (УК-3: У-2, Н-1)

12. Используя психологические доводы и приемы, постарайтесь убедить: (УК-№: Н-1)

- 1) Совершать пробежки:
 - а) даму средних лет;
 - б) пожилого мужчину.
- 2) Застраховать имущество:
 - а) многодетную семью;
 - б) одинокого мужчину;
 - в) директора фирмы.

Формирование умений и навыков УК-4: У-3, Н-2; УК-1.1: У-3,Н-1 проверяются при оценке контрольной работы, подготовки доклада и реферата.

Перечень работ, выполняемых в процессе изучения дисциплины (модуля, практики, НИР)

1. Контрольная работа выполняется на практическом занятии. Включает набор вопросов и заданий самостоятельной работы и позволяющий оценить уровень усвоения учебного материала.

2 Подготовка доклада в соответствии с выбранной тематикой, дополняющего учебный материал, рассмотренный на лекционных занятиях. Студенты на практическом занятии выступают с подготовленным докладом, на основе подобранного материала, оформленного по своему усмотрению. Время выступления ограничивается 5–10 минутами.

3. Подготовка реферата (по вариантам) Тема реферата выбирается студентом из предлагаемых тем или формулируется самостоятельно и согласовывается с преподавателем. Объем реферата не должен превышать 15–20 страниц. Реферат предоставляется преподавателю в предусмотренный учебным планом срок. Текст должен быть выполнен на листах формата А4.

Темы для подготовки реферата

- 1) Механизмы воздействия в процессе общения.
- 2) Научные основы деловых коммуникаций.
- 3) Коммуникативно-информационная сторона деловых коммуникаций.
- 4) Перцептивная сторона общения.
- 5) Самоподача в общении.
- 6) Интерактивная сторона общения.
- 7) Каузальная атрибуция в деловом общении.
- 8) Создание благоприятного психологического климата во время переговоров.
- 9) Выслушивание партнера как психологический прием.
- 10) Искусство ведения переговоров.
- 11) История ораторского искусства.
- 12) Культура спора.
- 13) Психологические приемы убеждения в споре.
- 14) Этика делового общения.
- 15) Общение со СМИ.
- 16) Дебаты с оппонентами.

17) Имидж делового человека. 18) Роль игры в коммуникационной деятельности. 19) Деловые приемы и светские рауты. 20) Сущность и содержание делового этикета. 21) Технологии делового этикета. 22) Коммуникатор как профессия: менеджер по связям с общественностью, имиджмейкер. 23) Коммуникации в конфликтных ситуациях. 24) Бизнес-коммуникации в условиях искажения информации. 25) Внутрикorporативный Public Relations.
Методика оценки результатов обучения по дисциплине (модулю, практике, НИР)
<ul style="list-style-type: none"> • Требования к оцениванию в соответствии с учебным планом: зачет во 2 семестре • Система оценивания, используемая преподавателем для текущей оценки успеваемости - балльно-рейтинговая. <ul style="list-style-type: none"> - посещение лекционных занятий – 1 балл за 1 занятие, итого не более 18 баллов; - работа на практических занятиях – по 6 баллов, итого не более 54 балла; - подготовка реферата по заданной теме – не более 15 баллов; - подготовка доклада с выступлением на практическом занятии – не более 13 баллов. <p>ИТОГО не более 100 баллов в семестре. Условие получения зачета – не менее 60 баллов.</p>

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ				
6.1. Рекомендуемая литература				
6.1.1 Основная литература				
Обозначение	Авторы, составители	Заглавие	Библиотека	Издательство, год
Л 1.1	Емельянова Е.А.	Деловые коммуникации : учебное пособие / Е.А. Емельянова	Университетская библиотека ONLINE URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=480463	Томск: Эль Контент, 2014. – 122 с. : ISBN 978- 5-4332-0185-9.
6.1.2 Дополнительная литература				
Обозначение	Авторы, составители	Заглавие	Библиотека	Издательство, год
Л 2.1	Мунин А.Н.	Деловое общение: курс лекций / А.Н. Мунин. – 3-е изд.	Университетская библиотека ONLINE URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=83389	Москва: Флинта, 2016. – 376 с. ISBN 978-5-9765- 0125-6.
6.1.3 Методические материалы				
Обозначение	Авторы, составители	Заглавие	Библиотека	Издательство, год
6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»				
Э 1			www.google.ru	
Э 2	Деловая коммуникация		https://lms.misis.ru/login/ldap	
6.3. Перечень программного обеспечения				
П 1		Office Professional Plus 2016		
П 2		WINHOME 10 RUS		
6.4. Перечень информационных справочных систем и профессиональных баз данных				
И 1				
И 2				

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ, ПРАКТИКИ, НИР)	
7.1	Ауд. 410. Лекционная аудитория. 1. Мультимедийная доска ACTIVboard 387Pro
7.2	Ауд. 212. Компьютерный класс. Аудитория для практических занятий.

	<p>1. Персональный компьютер в сборе FOX MIMO-65090: – системный блок iRu Home412 – 13 шт.; – монитор АОС – 13 шт.</p> <p>2. Комплект мультимедийной аппаратуры: – мультимедиа-проектор Panasonic PT- LB30NTE; – экран на штативе Projecta Pro View.</p>
--	--

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ИЗУЧЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Учебная работа студентов по изучению дисциплины базируется на аудиторных и внеаудиторных занятиях. Аудиторные занятия состоят из лекций и практических занятий, которые проводятся по расписанию. Внеаудиторная (самостоятельная) работа предусматривает изучение теоретических основ дисциплины по учебникам и научно-технической литературе.

В программе дисциплины приведено наименование и содержание тем, подлежащих изучению. Темы дисциплины, которые студенты должны изучить самостоятельно, указаны в разделе «Самостоятельная работа».

Знания, умения и навыки, приобретенные студентами на лекциях, практических занятиях и самостоятельно, преподаватель контролирует на зачете и при защите контрольной работы, реферата и доклада.