

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«ТЮМЕНСКИЙ ИНДУСТРИАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

УТВЕРЖДАЮ

Председатель КСН

Ю.В. Ваганов

« 01 » 09. 2020 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины/модуля: Деловая коммуникация
(наименование дисциплины)

направление подготовки/специальность: 21.03.01
(код, наименование)

направленность/специализация: Нефтегазовое дело
(наименование)

профиль: Эксплуатация и обслуживание объектов добычи нефти

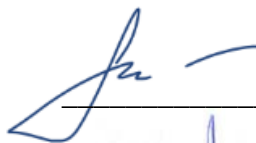
форма обучения: очная, очно-заочная
(очная, очно-заочная, заочная)

Рабочая программа разработана в соответствии с утвержденным учебным планом и требованиями ОПОП ВО 21.03.01 Нефтегазовое дело к результатам освоения дисциплины.

Рабочая программа рассмотрена на заседании кафедры Естественно-научных и гуманитарных дисциплин

Протокол № 1 от « 01 » 09. 2020 г.

Заведующий кафедрой ЕНГД



Л.К. Иляшенко

СОГЛАСОВАНО:

И.о. зав. выпускающей кафедрой НД



Р.Д. Татлыев

« ____ » _____ 2020 г.

Рабочую программу разработал:

М.В. Баделина, доцент кафедры ЕНГД, к.ф.н., доцент



1. Цели и задачи освоения дисциплины

Цель дисциплины: получение систематизированных знаний по совершенствованию навыков и умений, необходимых для эффективной деловой коммуникации на государственном языке Российской Федерации.

Задачи дисциплины:

- способствовать формированию у обучающихся понимания основ деловой коммуникации, освоению коммуникативного категориального аппарата, общих закономерностей, сходств и различий видов, форм коммуникации, являющихся необходимым условием успешной деятельности современного специалиста;
- сформировать самостоятельный эффективный коммуникативный стиль, умения и навыки продуктивного делового поведения, реагирования, взаимодействия и делового общения.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Дисциплина относится к дисциплинам обязательной части учебного плана.

Необходимыми условиями для освоения дисциплины являются:

- знание базового уровня по предмету «Русский язык» средней общеобразовательной школы;
- умение применять на практике знания о нормах современного русского литературного языка и о функциональных стилях государственного языка РФ на базовом уровне средней общеобразовательной школы;
- владение навыками определения нарушения нормы современного русского литературного языка и составления текстов на уровне средней общеобразовательной школы.

Содержание дисциплины является логическим продолжением содержания дисциплины «Русский язык», изучаемой в рамках среднего полного общего образования, и служит основой для освоения следующих дисциплин: «Основы научных исследований», «Правовая охрана результатов интеллектуальной деятельности», «Проектная деятельность».

3. Результаты обучения по дисциплине

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

Таблица 3.1

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции (ИДК)	Код и наименование результата обучения по дисциплине (модулю)
УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.3. Установление контакта в процессе межличностного взаимодействия	Знать: способы установления контакта, особенности вербальной и невербальной коммуникации (УК-3.33)
		Уметь: устанавливать контакт и анализировать коммуникативные ошибки в процессе межличностного взаимодействия (УК-3.У3)
		Владеть: навыками установления контакта в процессе межличностного взаимодействия, нормами вербальной коммуникации (УК-3.В3)
	УК-3.5. Самопрезентация, составление автобиографии	Знать: правила составления автобиографии и резюме; особенности публичной речи (УК-3.35)
Уметь: составлять резюме и автобиографию, осуществлять подготовку и экспликацию публичной речи (УК-3.У5)		
Владеть: навыками анализа ошибок при составлении резюме, автобиографии; навыками порождения и презентации публичной речи (УК-3.В5)		
УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в уст-	УК-4.1. Ведение деловой переписки на государственном языке Российской Федерации	Знать: общие требования, предъявляемые к текстам различных стилей и жанров (УК-4.31)

ной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)		Уметь: продуцировать тексты в соответствии с жанровыми и стилистическими особенностями конкретного стиля и коммуникативной ситуации (УК-4.У1)
		Владеть: навыком создания текстов в соответствии жанровыми и стилистическими особенностями конкретного стиля и коммуникативной ситуации (УК-4.В1)
	УК-4.2. Ведение делового разговора на государственном языке Российской Федерации с соблюдением этики делового общения	Знать: особенности и виды деловой беседы, этику делового телефонного разговора (УК-4.32)
		Уметь: выстраивать деловой телефонный разговор, вести деловую беседу в соответствии с этикой делового общения (УК-4.У2) Владеть: навыками ведения деловой беседы, делового телефонного разговора (УК-4.В2)
УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	УК-5.7. Выбор способа решения конфликтных ситуаций в процессе профессиональной деятельности	Знать: причины, способы решения и предотвращения конфликтных ситуаций в рабочей среде (УК-5.37)
		Уметь: использовать способы решения конфликтных ситуаций в практической деятельности (УК-5.У7)
	УК-5.8. Выбор способа взаимодействия при личном и групповом общении при выполнении профессиональных задач	Владеть: навыками решения конфликтных ситуаций (УК-5.В7)
		Знать: знать правила ведения деловых переговоров, делового спора, деловой полемики при выполнении профессиональных задач (УК-5.38)
	Уметь: проводить деловые переговоры, участвовать в деловом споре, деловой полемике в ходе выполнения профессиональных задач (УК-5.У8)	
	Владеть: тактическими приемами ведения деловых переговоров, делового спора, деловой полемики в процессе выполнения профессиональных задач (УК-5.В8)	
ОПК-7. Способен анализировать, составлять и применять техническую документацию, связанную с профессиональной деятельностью, в соответствии с действующими нормативными правовыми актами	ОПК-7.2. Представление информации об объекте нефтегазового производства по результатам чтения проектно-сметной документации	Знать: информационные ресурсы объекта нефтегазового производства (ОПК-7.32)
		Уметь: представлять документооборот объекта нефтегазового производства (ОПК-7.У2)
	ОПК-7.3. Составление распорядительной документации производственного подразделения в профильной сфере профессиональной деятельности	Владеть: навыками представления информационных ресурсов объектов нефтегазового производства (ОПК-7.В2)
		Знать: основные признаки официально-делового стиля и принципы размещения реквизитов в распорядительной документации (ОПК-7.33)
	Уметь: самостоятельно составлять распорядительную документацию (ОПК-7.У3)	
	Владеть: навыками составления распорядительной документации разных жанров (ОПК-7.В3)	

4. Объем дисциплины

Общий объем дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 часов.

Таблица 4.1

Форма обучения	Курс/семестр	Аудиторные занятия / контактная работа, час.			Самостоятельная работа, час.	Форма промежуточной аттестации
		Лекции	Практические занятия	Лабораторные занятия		
очная	1/2	17	34	-	57	зачет
очно-заочная	1/2	10	10	-	88	зачет

5. Структура и содержание дисциплины

5.1. Структура дисциплины.

очная форма обучения (ОФО)

Таблица 5.1.1

№ п/п	Структура дисциплины		Аудиторные занятия, час.			СРС, час.	Всего, час.	Код ИДК	Оценочные средства
	Номер раздела	Наименование раздела	Л.	Пр.	Лаб.				
1	1	Специфика деловой коммуникации	4	8	-	12	24	УК-3.3 ОПК-7.2	Практическое задание, проверочная работа
2	2	Письменная деловая коммуникация	5	10	-	14	29	УК-3.5 УК-4.1 ОПК-7.3	Кейс-задание, проверочная работа
3	3	Устная деловая коммуникация	6	12	-	19	37	УК-4.2 УК-5.7 УК-5.8	Практическое задание, кейс-задание, реферат, деловая игра, проверочная работа
4	4	Риторика делового общения	2	4	-	12	18	УК-3.5 УК-5.7 УК-5.8	Творческое задание, деловая игра, проверочная работа
...	Зачет		-	-	-	-	-	УК-3.3 УК-3.5 УК-4.1 УК-4.2 УК-5.7 УК-5.8 ОПК-7.2 ОПК-7.3	Вопросы к зачету
Итого:			17	34	-	57	108		

очно-заочная форма обучения (ОЗФО)

Таблица 5.1.2

№ п/п	Структура дисциплины		Аудиторные занятия, час.			СРС, час.	Всего, час.	Код ИДК	Оценочные средства
	Номер раздела	Наименование раздела	Л.	Пр.	Лаб.				
1	1	Специфика деловой коммуникации	2	2	-	20	24	УК-3.3 ОПК-7.2	Практическое задание
2	2	Письменная деловая коммуникация	3	3	-	22	28	УК-3.5 УК-4.1 ОПК-7.3	Кейс-задание
3	3	Устная деловая коммуникация	3	3	-	30	36	УК-4.2 УК-5.7 УК-5.8	Практическое задание, кейс-задание
4	4	Риторика делового общения	2	2	-	16	20	УК-3.5 УК-5.7 УК-5.8	Творческое задание
...	Зачет		-	-	-	-	-	УК-3.3 УК-3.5 УК-4.1 УК-4.2 УК-5.7 УК-5.8 ОПК-7.2 ОПК-7.3	Тест
Итого:			10	10	-	88	108		

5.2. Содержание дисциплины.

5.2.1. Содержание разделов дисциплины (дидактические единицы).

Раздел 1. Специфика деловой коммуникации.

Тема 1. Особенности деловой коммуникации. Понятия «общение», «коммуникация», «деловая коммуникация». Структура и средства коммуникационного процесса. Виды деловой коммуникации. Принципы делового общения. Уровни коммуникации (межличностная, межгрупповая). Коммуникация как сотрудничество. Коммуникация как конфликт. Особенности внутренних коммуникаций в организации. Вертикальные, горизонтальные коммуникации, их достоинства и недостатки.

Тема 2. Коммуникативная сторона делового общения. Особенности вербальной и невербальной деловой коммуникации. Речь как источник информации. Слушание в деловой коммуникации (трудности эффективного слушания, виды слушания, правила слушания). Речевые средства общения. Грамотная речь как основа деловой коммуникации. Государственный язык РФ. Нормы в вербальной коммуникации. Коммуникативные барьеры в общении.

Раздел 2. Письменная деловая коммуникация

Тема 3. Особенности письменной деловой коммуникации. Основные требования к письменной деловой речи. Стилеобразующие факторы официально-делового стиля. Понятие «документ». Классификация документов по функциональному значению. Языковая специфика оформления документов. Особенности составления распорядительных документов. Приказ как основной

вид распорядительных документов. Служебная и личная документация. Правила оформления заявления, автобиографии, резюме.

Тема 4. Деловое письмо: нормы, стандарты, классификация. Текстовые нормы делового письма. Деловая переписка: классификация деловых писем, их специфика. Особенности составления текста делового письма. Языковые формулы деловых писем, особенности письменного делового этикета. Понятие «электронный деловой этикет».

Раздел 3. Устная деловая коммуникация.

Тема 5. Деловая беседа как основная форма делового общения. Совещание. Традиционные формы деловой коммуникации. Виды деловых бесед и особенности их организации и проведения. Технология кадровых бесед. Телефонный разговор как разновидность деловой беседы, его особенности и отличия по ведению. Основные принципы ведения деловых бесед. Совещание, особенности проведения.

Тема 6. Особенности переговорного процесса. Переговоры, основные понятия. Принципы поведения на переговорах. Качества, необходимые переговорщику. Подготовка к переговорам. Стадии переговорного процесса. Способы взаимодействия в переговорах. Стратегии поведения в деловых переговорах. Манипуляции в общении и их характеристики.

Тема 7. Искусство спора, дискуссии, полемики в профессиональной сфере. Спор и его виды. Основные правила ведения спора. Полемические приемы. Уловки в споре. Убеждение собеседника. Коммуникационная риторика. Средства общения. Аргументация речи. Правила ведения диалога. Постановка вопросов и ответов. Практика аргументации. Уловки и приемы аргументации. Моральный кодекс спора. Дискуссия. Poleмика. Логическая культура разговора.

Раздел 4. Риторика делового общения

Тема 8. Деловая риторика и основы презентации результатов профессиональной деятельности. Предмет и задачи деловой риторики. Деловая риторика и универсальные принципы успешной коммуникации. Законы и приемы деловой риторики. Ораторское мастерство и «самопрезентация». Аргументация и убеждение. Презентация результатов профессиональной деятельности при сопровождении мультимедийной презентации (презентационная речь). Специфика подготовки и проведения пресс-конференции.

5.2.2. Содержание дисциплины по видам учебных занятий.

Лекционные занятия

Таблица 5.2.1

№ п/п	Номер раздела дисциплины	Объем, час.		Тема лекции
		ОФО	ОЗФО	
1	1	1	1	Особенности деловой коммуникации
2	1	3	1	Коммуникативная сторона делового общения
3	2	2,5	1,5	Особенности письменной деловой коммуникации
4	2	2,5	1,5	Деловое письмо: нормы, стандарты, классификация
5	3	2	1	Деловая беседа как основная форма делового общения. Совещание
6	3	2	1	Особенности переговорного процесса
7	3	2	1	Искусство спора, дискуссии, полемики в профессиональной сфере
8	4	2	2	Деловая риторика и основы презентации результатов профессиональной деятельности
Итого:		17	10	

Практические занятия

Таблица 5.2.2

№ п/п	Номер раздела дисциплины	Объем, час.		Тема практического занятия
		ОФО	ОЗФО	

1	1	3	1	Особенности деловой коммуникации
2	1	5	1	Коммуникативная сторона делового общения
3	2	4	1	Особенности письменной деловой коммуникации
4	2	6	2	Деловое письмо: нормы, стандарты, классификация
5	3	4	1	Деловая беседа как основная форма делового общения. Совещание
6	3	4	1	Особенности переговорного процесса
7	3	4	1	Искусство спора, дискуссии, полемики в профессиональной сфере
8	4	4	2	Деловая риторика и основы презентации результатов профессиональной деятельности
Итого:		34	10	

Лабораторные работы

Лабораторные работы учебным планом не предусмотрены.

Самостоятельная работа студента

Таблица 5.2.3

№ п/п	Номер раздела дисциплины	Объем, час.		Тема	Вид СРС
		ОФО	ОЗФО		
1	1	4	6	Особенности деловой коммуникации	Изучение теоретического материала по теме, подготовка к проверочной работе
2	1	8	14	Коммуникативная сторона делового общения	Изучение теоретического материала по теме, подготовка к проверочной работе и выполнению практического задания
3	2	7	11	Особенности письменной деловой коммуникации	Изучение теоретического материала по теме, подготовка к проверочной работе, выполнению кейс-задания
4	2	7	11	Деловое письмо: нормы, стандарты, классификация	Изучение теоретического материала по теме, подготовка к проверочной работе, кейс-задания
5	3	7	10	Деловая беседа как основная форма делового общения. Совещание	Изучение теоретического материала по теме, подготовка к проверочной работе, реферату, выполнению практического задания, кейс-задания
6	3	6	10	Особенности переговорного процесса	Изучение теоретического материала по теме, подготовка к проверочной работе, реферату, выполнению практического задания
7	3	6	10	Искусство спора, дискуссии, полемики в профессиональной сфере	Изучение теоретического материала по теме, подготовка к проверочной работе, реферату, деловой игре
8	4	12	16	Деловая риторика и основы презентации результатов профессиональной деятельности	Изучение теоретического материала по теме, подготовка к проверочной работе, творческому заданию, деловой игре
Итого:		57	88		

5.3.1. Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов образователь-

ных технологий:

- традиционные образовательные технологии;
- игровые технологии;
- технологии проблемного обучения.

6. Тематика курсовых работ/проектов

Курсовые работы/проекты учебным планом не предусмотрены.

7. Контрольные работы

Учебным планом выполнение контрольных работ не предусмотрено.

8. Оценка результатов освоения дисциплины

8.1. Критерии оценивания степени полноты и качества освоения компетенций в соответствии с планируемыми результатами обучения приведены в Приложении 1.

8.2. Рейтинговая система оценивания степени полноты и качества освоения компетенций обучающихся:

очная форма обучения (ОФО)

Таблица 8.1

№ п/п	Виды мероприятий в рамках текущего контроля	Количество баллов
1 текущая аттестация		
1	Практическое задание: языковые нормы вербальной коммуникации	0-5
2	Кейс-задание: особенности письменной деловой коммуникации (автобиография)	0-5
3	Кейс-задание: особенности письменной деловой коммуникации (резюме)	0-5
4	Кейс-задание: особенности письменной деловой коммуникации (приказ)	0-5
5	Проверочная работа по темам: «Особенности деловой коммуникации», «Коммуникативная сторона делового общения», «Особенности письменной деловой коммуникации»	0-10
ИТОГО за первую текущую аттестацию		0-30
2 текущая аттестация		
6	Кейс-задание: деловое письмо	0-5
7	Кейс-задание: устные формы деловой коммуникации (телефонный разговор)	0-5
8	Практическое задание: устные формы деловой коммуникации (собеседование)	0-5
9	Практическое задание: устные формы деловой коммуникации (переговоры)	0-5
10	Проверочная работа по темам: «Деловое письмо: нормы стандарты, классификация», «Деловая беседа как основная форма делового общения», «Особенности переговорного процесса»	0-10
ИТОГО за вторую текущую аттестацию		0-30
3 текущая аттестация		
11	Деловая игра: пресс-конференция	0-5
12	Реферат: этика деловой коммуникации	0-10
13	Творческое задание: презентационная речь	0-10
14	Деловая игра: спор	0-5
15	Проверочная работа по темам: «Искусство спора, дискуссии, дебаты в профессиональной сфере», «Деловая риторика и основы презентации результатов профессиональной деятельности»	0-10
ИТОГО за третью текущую аттестацию		0-40

	ВСЕГО	100
--	--------------	------------

очно-заочная форма обучения (ОЗФО)

Таблица 8.2

№ п/п	Виды мероприятий в рамках текущего контроля	Количество баллов
1 текущая аттестация		
1	Практическое задание: языковые нормы вербальной коммуникации	0-5
2	Кейс-задание: особенности письменной деловой коммуникации (автобиография)	0-5
3	Кейс-задание: особенности письменной деловой коммуникации (резюме)	0-5
4	Кейс-задание: особенности письменной деловой коммуникации (приказ)	0-5
5	Проверочная работа по темам: «Особенности деловой коммуникации», «Коммуникативная сторона делового общения», «Особенности письменной деловой коммуникации»	0-10
ИТОГО за первую текущую аттестацию		0-30
2 текущая аттестация		
6	Кейс-задание: деловое письмо	0-5
7	Кейс-задание: устные формы деловой коммуникации (телефонный разговор)	0-5
8	Практическое задание: устные формы деловой коммуникации (собеседование)	0-5
9	Практическое задание: устные формы деловой коммуникации (переговоры)	0-5
10	Проверочная работа по темам: «Деловое письмо: нормы стандарты, классификация», «Деловая беседа как основная форма делового общения», «Особенности переговорного процесса»	0-10
ИТОГО за вторую текущую аттестацию		0-30
3 текущая аттестация		
11	Деловая игра: пресс-конференция	0-5
12	Реферат: этика деловой коммуникации	0-10
13	Творческое задание: презентационная речь	0-10
14	Деловая игра: спор	0-5
15	Проверочная работа по темам: «Искусство спора, дискуссии, дебаты в профессиональной сфере», «Деловая риторика и основы презентации результатов профессиональной деятельности»	0-10
ИТОГО за третью текущую аттестацию		0-40
ВСЕГО		100

9. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

9.1. Перечень рекомендуемой литературы представлен в Приложении 2.

9.2. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы:

- ЭБС «Издательства Лань»;
- ЭБС «Электронного издательства ЮРАЙТ»;
- Собственная полнотекстовая база (ПБД) БИК ТИУ;
- Научная электронная библиотека «eLIBRARY.RU»;
- ЭБС «IPRbooks»;
- Научно-техническая библиотека ФГБОУ ВО РГУ нефти и газа имени И.М. Губкина;
- Научно-техническая библиотека ФГБОУ ВПО УГНТУ (г. Уфа);

- Научно-техническая библиотека ФГБОУ ВПО УГТУ (г. Ухта);
- ЭБС «Консультант студент»;
- Поиск системы Internet: Яндекс, Гугл.
- Система поддержки учебного процесса Educon.

Наименование документа с указанием реквизитов	Срок действия
Электронный каталог/Электронная библиотека Тюменского индустриального университета http://webirbis.tsogu.ru/	
Договор №09-16/19 от 18.10.2019 взаимного оказания услуг двухстороннего доступа к ресурсам научно-технической библиотеки ФГАОУ ВО РГУ Нефти и газа (НИУ) им. И.М. Губкина и ФГБОУ ВО «ТИУ» http://elib.gubkin.ru/	С 18.10.2019 по 16.10.2021
Договор № Б124/2019/09-20/2019 от 20.12.2019 на оказание услуг по предоставлению двустороннего доступа к ресурсам научно-технической библиотеки ФГБОУ ВО «УГНТУ» и ФГБОУ ВО «Тюменский индустриальный университет» http://bibl.rusoil.net	С 20.12.2019 по 18.12.2021
Договор № 09-19/2019 от 12.12.2019 на оказание услуг двустороннего доступа к ресурсам научно-технической библиотеки ФГБОУ ВО «УГТУ» и ФГБОУ ВО «Тюменский индустриальный университет» http://lib.ugtu.net/books	С 12.12.2019 по 10.12.2021
Договор №5067 от 20.12.2019 на оказание услуг по предоставлению доступа к ресурсам базы данных «Научная электронная библиотека «eLibrary.ru»	С 01.01.2020 по 31.12.2020
Гражданско-правовой договор № 6627-20 от 13.07.2020 с ООО «Политехресурс» http://www.studentlibrary.ru по предоставлению доступа к базе данных Консультант студента «Электронная библиотека технического ВУЗа»	С 01.09.2020 по 31.08.2021
Гражданско-правовой №6628-20 от 10.08.2020 на предоставление доступа к электронно-библиотечной системе IPRbooks с ООО Компания «Ай Пи Ар Медиа» http://www.iprbookshop.ru/	С 01.09.2020 по 31.08.2021
Гражданско-правовой договор №6629-20 от 25.08.2020 на оказание услуг по предоставлению доступа к ЭБС с ООО «Издательство ЛАНЬ» http://e.lanbook.com	С 01.09.2020 по 31.08.2021
Гражданско-правовой договор № 6630-20 от 25.08.2020 с ООО «КноРус медиа» на оказание услуг по предоставлению доступа к электронно-библиотечной системе BOOK.ru https://www.book.ru	С 01.09.2020 по 31.08.2021
Гражданско-правовой договор №6632-20 от 25.08.2020 с ООО «Электронное издательство ЮРАЙТ» на оказание услуг по предоставлению доступа к ЭБС www.biblio-online.ru , www.urait.ru	С 01.09.2020 по 31.08.2021
Договор №101НЭБ/6258/09/17/2019 о подключении к Национальной электронной библиотеке и предоставлении доступа к объектам Национальной электронной библиотеки	С 29.10.2019 по 28.10.2024

9.3. Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в т.ч. отечественного производства: Microsoft Windows (Договор №5378-19 от 02.09.2019 до 01.09.2020; Договор №6714-20 от 31.08.2020 до 31.08.2021); Microsoft Office Professional Plus (Договор №5378-19 от 02.09.2019 до 01.09.2020; Договор №6714-20 от 31.08.2020 до 31.08.2021).

10. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Помещения для проведения всех видов работы, предусмотренных учебным планом, укомплектованы необходимым оборудованием и техническими средствами обучения.

Таблица 10.1

Перечень оборудования, необходимого для освоения дисциплины	Перечень технических средств обучения, необходимых для освоения дисциплины (демонстрационное оборудование)
-	Комплект мультимедийного оборудования: проектор, экран, компьютер

11. Методические указания по организации СРС

11.1. Методические указания по подготовке к практическим занятиям.

Подготовка к практическим занятиям осуществляется по темам, представленным в рабочей программе дисциплины «Деловая коммуникация». Каждое практическое занятие содержит тему, вопросы для обсуждения для успешного усвоения основных понятий и теоретических положений темы, имеющие своей целью формирование способности осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации. В конце МУ приводится список рекомендованных источников. Цель практических занятий – закрепление полученных на лекциях знаний по деловой коммуникации и проработка отдельных вопросов разделов курса.

Тема 1. Особенности деловой коммуникации **Контрольные вопросы**

1. Общение, коммуникация, деловая коммуникация.
2. Роль деловой коммуникации в жизни человека.
3. Структура коммуникативного процесса.
4. Виды коммуникации.
5. Уровни коммуникации (межличностная, межгрупповая).
6. Специфика деловой коммуникации. Кодекс делового общения.
7. Виды деловой коммуникации.

Тема 2. Коммуникативная сторона делового общения **Контрольные вопросы**

1. Вербальные средства деловой коммуникации. Речь как источник информации. Функции и виды речи. Язык и речь.
2. Понятие «государственный язык РФ» (функции, особенности, формы).
3. Речевые средства общения.
4. Грамотная речь как основа деловой коммуникации. Универсальные качества грамотной речи.
5. Языковая норма как основа грамотной речи. Виды норм.
6. Акцентологические, орфоэпические, лексические и грамматические нормы в деловой коммуникации.
7. Слушание в деловой коммуникации (виды; основные правила).
8. Невербальные средства общения (визуальная, акустическая, тактильная и ольфакторная системы коммуникации).
9. Понятие «коммуникативный барьер».

Тема 3. Особенности письменной деловой коммуникации **Контрольные вопросы**

1. Этические нормы и этикет средств коммуникации.
2. Особенности официально-деловой речи. Понятие официально-делового стиля (подстили, языковые особенности).
3. Документ, функции, стандартизация и унификация документов.
4. Основные классификации документов.
5. Текстовые деловой документации.
6. Организационные и распорядительные документы. Приказ, распоряжение, решение, постановление. Особенности составления приказа.
7. Информационно-справочные документы (виды, особенности оформления).
8. Документы по личному составу. Резюме (разновидности, структура, специфика составления). Автобиографии (правила написания).
9. Формы составления заявления (правила написания).

Тема 4. Деловое письмо: нормы стандарты, классификация **Контрольные вопросы**

1. Деловое письмо как основная форма делового взаимодействия.
2. Виды деловых писем. Отличие коммерческой переписки от некоммерческой.
3. Структура делового письма.
4. Роль этикетных формул в письменной деловой коммуникации.
5. Главный принцип построения делового письма: суть – детали – суть.
6. Особенности составления коммерческих писем (рекламации, оферты, запроса).
7. Специфика написания некоммерческих писем (на примере письма-просьбы, сопроводительного и рекомендательного письма).
8. Основные ошибки деловой переписки.
9. Отличие электронных деловых писем от традиционных. Специфика электронной деловой переписки.

Тема 5. Деловая беседа как основная форма делового общения. Совещание **Контрольные вопросы**

1. Деловая беседа: цель проведения, основные функции.
2. Виды деловых бесед. Фазы проведения беседы.
3. Этапы подготовки. Роль вопросов в проведении беседы. Открытые и закрытые вопросы. Тактические приемы.
4. Собеседование при приеме на работу как разновидность деловой беседы. Подготовка и правила ведения.
5. Телефонный разговор: цель, подготовка, этапы.
6. Этика ведения делового разговора по телефону (со стороны инициатора звонка, с принимающей стороны). Типичные ошибки коммуникантов.
7. Деловое совещание: виды, причины и условия проведения. Определение тематики, регламента работы, состава участников, проекта решения. Организационная подготовка совещания.

Тема 6. Особенности переговорного процесса **Контрольные вопросы**

1. Деловые переговоры: цели проведения, содержательная и организационная подготовка, проработка порядка ведения переговорного процесса.
2. Этап проведения деловых переговоров.
3. Методы проведения переговоров (метод позиционного торга и метод принципиальных переговоров).
4. Универсальные тактические приемы ведения переговоров.
5. Правила ведения деловых переговоров.
6. Организация пространственной среды в деловых переговорах.
7. Национальные стили ведения переговоров.

Тема 7. Искусство спора, дискуссии, полемики **Контрольные вопросы**

1. Понятия «спор», «диспут», «дискуссия», «полемика», «дебаты»?
2. Классификации видов спора.
3. Особенности ведения спора. Правила вежливости. Аргументация в споре.
4. Позиции полемистов, употребление понятий, выдержка и самообладание в споре.
5. Характеристика корректных и некорректных приемов ведения спора.
6. Наступательные и оборонительные стратегии ведения полемики.
7. Психологические уловки участников полемики.
8. Замечания, их виды. Время и условия нейтрализации замечаний. Защита от некорректного собеседника.
9. Национальные и культурные традиции в споре.

Тема 8. Деловая риторика и основы презентации результатов

профессиональной деятельности Контрольные вопросы

1. Предмет и задачи деловой риторики.
2. Принципы и правила деловой риторики.
3. Ораторское искусство – мастерство самопрезентации.
4. Публичное выступление: подготовка, начало речи, установление и поддержание контакта с аудиторией, активизация внимания слушателей.
5. Аргументация и убеждение.
6. Применение приемов ораторского искусства для успеха публичного выступления.
7. Требования к технической составляющей презентации, использование технических средств в презентационной речи.
8. Специфика подготовки и проведения пресс-конференции.

Дополнительная литература

1. Акишина, А. А. Этикет русского телефонного разговора [Текст] / А. А. Акишина, Т. Е. Акишина. – М.: КомКнига, 2007.
2. Асадов, А.Н. Культура делового общения [Текст] учебное пособие / А.Н. Асадов, О.А. Косалимова, Н.Н. Покровская. – СПб.: Изд-во СПбГУЭФ, 2010.
3. Баделина, М.В. Культура речи и деловая риторика [Текст]: курс лекций / М.В. Баделина. – Тюмень: Изд-во ТюмГНГУ, 2013.
4. Баундс, Э. Эффект снежного кома: методика делового общения, которая научит вас влиять на людей и всегда добиваться желаемого [Текст] / Э. Баундс. – М.: Бизнес/DIRECTORS CHOICE, 2015.
5. Бишоф, А. Секреты эффективного делового общения [Текст] / А. Бишоф, К. Бишоф. – М.: Омега-Л, 2013.
6. Блюм, М. А. Этика деловых отношений [Текст]: учебное пособие / М. А. Блюм, Б. И. Герасимов, Н. В. Молоткова. – М.: ФОРУМ, 2014.
7. Борисов, В. К. Этика деловых отношений [Текст] учебное пособие / В. К. Борисов [и др]. – М.: Форум, 2010.
8. Васильева, Л. В. Основы деловой этики и корпоративной культуры [Электронный ресурс]: учебное пособие / Л. В. Васильева. – Тюмень: ТюмГНГУ, 2012. – 162 с. – Режим доступа:
http://educon.tsogu.ru:8081/blocks/proxy/browse.php?u=http%3A%2F%2Fe.lanbook.com%2Fbooks%2Felement.php%3Fpl1_id%3D38923&b=0
9. Введенская, Л. А. Деловая риторика [Текст]: учебное пособие для вузов / Л. А. Введенская, Л. Г. Павлова. – М.: МарТ, Ростов н/Д: МарТ, 2010.
10. Головина, А. Деловые переговоры: стратегия победы [Текст] / А. Головина. – Питер, 2007.
11. Карепина, С. Конструктор делового письма [Текст]: практическое пособие по эффективной бизнес-переписке / С. Карепина. – М.: Манн, Иванов и Фербер, 2015.
12. Кичаев, А. А. Жесткие переговоры в стиле агентурной вербовки. Секреты влияния и власти в деловом общении [Текст] / А. А. Кичаев. – М.: Фактор роста, 2012.
13. Коноваленко, М. Ю. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: учебник и практикум для академического бакалавриата / М. Ю. Коноваленко. – Москва: Издательство Юрайт, 2019. – 466 с. // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/444387>.
14. Кузнецов, И. Н. Язык мимики и жестов [Текст] / И. Н. Кузнецов, А. А. Масалов. – М.: Феникс, 2007.
15. Культура речи и деловое общение [Электронный ресурс]: учебник и практикум для академического бакалавриата / Отв. ред. В. В. Химик, Л. Б. Волкова. – Москва: Издательство Юрайт, 2019. – 308 с. // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/433173>.

16. Макаров, Б. В. Деловой этикет [Текст]/ Б. В. Макаров. – М.: Феникс, 2010.
17. Мартова, Т. В. Этика деловых отношений [Текст] / Т. В. Мартова. – Ростов н/Д: Феникс, 2009.
18. Самохвалова, А. Г. Деловое общение. Секреты эффективных коммуникаций [Текст]: учебное пособие / А. Г. Самохвалова. – М.: Речь, 2012.
19. Смирнов, Г. Н. Этика деловых отношений [Текст]: учебник / Г.Н. Смирнов. – М.: Проспект, 2014.
20. Родыгина, Н. Ю. Этика деловых отношений [Текст]: учебник и практикум для академического бакалавриата / Н. Ю. Родыгина. – М.: Юрайт, 2014.
21. Формановская, Н. И. Культура общения и речевого поведения [Текст] / Н. И. Формановская. – М.: Изд-во ИКАР, 2014.
22. Формановская, Н. И. Речевой этикет и культура общения [Текст]/ Н.И. Формановская. – М.: Высшая школа, 2009.
23. Ханников, А. В. Деловой этикет и ведение переговоров: правила хорошего тона с комментариями психологов [Текст] / А. В. Ханников. – М.: Эксмо, Кн. Дом, 2005.

11.2. Методические указания по организации самостоятельной работы

Самостоятельная работа студентов (СРС) наряду с аудиторной является одной из форм учебного процесса. СРС представляет собой планируемую работу студентов, выполняемую по заданию и при методическом руководстве преподавателя, а также без его непосредственного участия. Целью самостоятельной работы обучающихся является улучшение подготовки будущих специалистов, направленное на формирование системы фундаментальных знаний, умений и навыков, которые они могли бы свободно и самостоятельно применять в дальнейшей практической деятельности. Студент должен уметь принимать на себя ответственность, самостоятельно решать проблемы, находить конструктивные решения. Основные задачи самостоятельной работы: 1) систематизация и закрепление полученных теоретических знаний и практических умений студентов; 2) углубление и расширение теоретических знаний; 3) формирование умений по работе со справочной литературой; 4) развитие познавательных способностей и активности студентов: творческой инициативы, самостоятельности, ответственности и организованности; 5) формирование самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации; 6) развития исследовательских умений.

Функции самостоятельной работы

1. Развивающая (повышение культуры умственного труда, приобщение к творческим видам деятельности, обогащение интеллектуальных способностей студентов);
2. Информационно-обучающая (учебная деятельность студентов на аудиторных занятиях, не подкреплённая самостоятельной работой, становится мало результативной);
3. Ориентирующая и стимулирующая (процессу обучения придается профессиональное ускорение);
4. Воспитательная (формируются и развиваются профессиональные качества специалиста);
5. Исследовательская.

В методических указаниях предложены разнообразные задания, призванные активировать самостоятельную работу обучающихся; содействовать развитию творческого отношения к данной дисциплине; выработать умения и навыки рациональной работы с литературой и стимулировать познавательную деятельность студентов.

Самостоятельная работа обучающихся включает изучение учебной литературы по темам практических занятий и подготовку к ним, выполнение практических заданий и кейс-заданий, самостоятельное выполнение тренировочных заданий по темам, определенных рабочей программой дисциплины.

Образцы заданий для самостоятельной работы

1. Обратите внимание на произношение приведенных ниже слов. При необходимости обращайтесь о «Орфоэпическому словарю». Отметьте внимание на орфоэпические варианты.

Адекватный, академия, альтернатива, атеист, аутсайдер, гипотеза, дебаты, дебют, декан, декада, демисезонный, дефис, интеграция, идентичный, кредо, консенсус, компьютер, менеджер, патент, пресса, проект, тенденция, термин, тезис, террор.

2. Расставьте в словах ударение, подробно объясните их значение и этимологию (происхождение). Запомните их написание. Составьте и запишите предложения с каждым из этих слов. Обдумайте условия и цели употребления в речи иноязычных слов.

Авантаж, адекватный, альтруизм, амбиция, банальный, бутафория, вердикт, визави, гегемония, грант, дедукция, дежавю, детерминантный, де-факто и де-юре, дефиниция, дилемма, доктринер, доминанта, имплицитный, индукция, идентичный, инспирировать, интеграция, иррациональный, истеблишмент, каузальный, китч, коллизия, колосс, креатура, корифей, корреляция, лапидарный, латентный, легитимный, максима, карт-бланш, комильфо, конфессия, кредо, куртуазный, манкировать, менталитет, муссировать, паблисити, парадигма, парвеню, паритет, пацифизм, пиетет, превалировать, прерогатива, профанация, ренегат, реноме, рефлексия, сепаратный, скабресный, суверенный, subtilный, схоластический, третировать, трюизм, унитарный, факсимиле, феминизм, филантропия, форс-мажорный, харизма, эксплицитный, эпатировать, эрзац, эскалация, ювенальный.

3. Раскройте скобки и выберите правильное слово из паронимов.

1. Вы уже знакомы с качеством услуг, которые мы (представляем — предоставляем). 2. Прошу (оплатить — заплатить) мне расходы по командировке. 3. Фирма строит печи с (гарантийной — гарантированной) теплоотдачей. 4. (Командированные — командировочные) должны зарегистрировать свои документы. 5. Совет директоров потребовал (гарантийных — гарантированных) обязательств от клиентов-неплательщиков. 6. Необходимо вести хозяйствование (экономными — экономичными — экономическими) методами.

4. Отредактируйте предложения, устранив речевую избыточность и другие речевые ошибки.

1. Мы интересуемся, можете ли Вы назвать нам адрес другого поставщика, или, в случае невозможности, сможете ли Вы проинформировать о Вашей возможности поставить нам напрямую. 2. Надеемся на дальнейшее совместное сотрудничество с Вашей фирмой. 3. Для принятия жизненно важного решения для наших с Вами работников предлагаем организовать встречу на уровне руководителей. 4. Оптовые торговцы должны создавать хорошие деловые отношения с руководством рынка, чтобы обеспечить успешную работу рынка оптовой торговли.

5. Составьте и запишите характерные для официально-делового стиля варианты сочетаемости глаголов и существительных.

Например: вносить – вносить предложение; претензия – предъявить претензию.

1) Возложить, высказать, достигать, заключить, заслушать, затребовать, обеспечить, объявить, оказывать, предъявлять, погашать, продлить, принять, предпринять, рассмотреть, расторгнуть, составить.

2) Благодарность, виза, выговор, договор, договоренность, документ, задолженность, заявка, иск, кредит, отчет, письмо, повестка, подпись, порицание, постановление, предложение, претензия, приказ, расписка, резолюция, резюме, рекомендация, решение, санкция, содействие, справка, счет, требование, учет, характеристика, цена.

6. Укажите правильный падеж в словосочетаниях: приехать по окончани... института; возвратиться по завершени... строительства, навести справки по прибыти... на место, составить отчет по возвращен... из командировки.

7. Перепишите предложения, раскрывая скобки.

1. По отправленному Вами (счет-фактура) оплачены только двенадцать путевок из шестнадцати. 2. Наши отношения с (фабрика-поставщик) зашли в тупик. 3. Инновации в области (бизнес-образование) стали предметом обсуждения на тренинге. 4. (Банк-гарант) в этой сделке выступает "Альфа-банк". 6. В качестве (фирма-агент) будет выступать наше предприятие. 7. Руководство рассмотрело представленный Вами предварительный вариант (бизнес-план).

8. Составьте со следующими словами словосочетания, употребив зависимые слова в правильном падеже.

Например: препятствовать внедрению.

Указывать, анализировать, договор, контроль, долг, согласие, соглашение, содействовать, содействие, идентичный, сходный, располагать, иметь, плата, оплата, платить, оплатить.

9. Раскройте скобки и поставьте слова в нужном падеже.

1. Согласно (наша договоренность) товары должны быть отгружены не позднее 2 сентября сего года. 2. Прошу оплатить услуги согласно (договор). 3. Согласно (приложение к лицензии) разрешены следующие виды работ. 4. В соответствии с (принятая ранее договоренность) прошу выслать в наш адрес образцы товара и упаковки. 5. В соответствии с (принятые обстоятельства) отправляем в Ваш адрес образцы нашей продукции. 6. Согласно (прилагаемый список) наградить работников денежной премией в размере месячной зарплаты. 7. Согласно (настоящий контракт) Исполнитель оплачивает работу Агентства в сумме восьмьсот тысяч рублей.

10. Отредактируйте предложения с деепричастными оборотами, где нужно заменяя их придаточными предложениями или устойчивыми оборотами.

1. Ссылаясь на нашу договоренность, платеж будет произведен через инкассо. 2. Отвечая на Ваше письмо относительно финансового положения компании, нами была собрана следующая информация. 3. Принимая во внимание наше длительное сотрудничество, товар будет поставлен Вам со скидкой 5%. 4. Подписывая договоры, оплата гарантируется. 5. Направляя на рассмотрение данный вопрос, нам необходимо увеличение годового фонда минимум на сорок тонн.

11. Найдите ошибки в приведенных ниже предложениях. Определите их характер, отредактируйте предложения.

1. В основном разрез ачимовской толщи сложен существенно глинистыми породами с различным содержанием обломочного мелкоалевритового материала, распределенным в породе равномерно или в виде мелких линз и прослоев. 2. Текстуры турбидитов не отличаются разнообразием, но распределяются в разрезе закономерно. Эта закономерность известна как идеальный цикл (правильнее циклит) Боума, состоящий из пяти слоев (зон). 3. Исследование проб нефти при наличии газовой шапки является сложной и актуальной задачей, поскольку давление в месте отбора глубинной пробы нефти соответствует пластового давления. 4. В целях сокращения загрязнения атмосферного воздуха выбросами загрязняющих веществ и сокращению эмиссии парниковых газов, образующихся при сжигании и (или) рассеивании попутного нефтяного газа, правительством Российской Федерации принято постановление от 08.11.2012 №1148. 5. Одним из основных элементов, от которых зависит перекачка нефти, являются насосы нефтеперекачивающих станций. 6. Потенциал использования термогазовых технологий связан с добычей высоковязких нефтей. 7. Трубы производятся из малоуглеродистых сталей обыкновенного качества. 8. Нефтедобывающая отрасль имеет большую роль в экономике Российской Федерации. 9. Очевидно, что значительную роль в успешной реализации проекта играют качественные новые организационные структуры, которые использовали бы научный потенциал производителей. 10. Используя полученные значения нагрузок на фундамент от резервуаров различного объема, был произведен нагрузок на их основание для 3-х случаев.

12. Определите, к какому виду деловых писем можно отнести приведенные ниже языковые формулы (речевые клише).

- 1) Это даёт нам право вернуть товар обратно, требовать возмещения убытков, обратиться в арбитражный суд...
- 2) В настоящее время мы не имеем возможности сделать Вам конкретное предложение на поставку...
- 3) Мы хотели бы знать, в какой срок и по какой цене Вы можете поставить товар...
- 4) Доводим до Вашего сведения...
- 5) ЧП "Полюс"... представляет на Ваше рассмотрение следующее предложение...
- 6) Надеемся получить ответ в ближайшее время...
- 7) Предлагаем Вам отгрузить на указанных ниже условиях...

13. Исправьте ошибки, допущенные в написании резюме. Незнание каких норм демонстрируют авторы приведенных ниже фраз?

- «Хобби: Пишу стихи (в современного направления) НIP-НОР»
- «Чтения книг (газет, журналов), работать на компьютере, решать модельные задачи и слушать новости. Играть футбол» .
- «Цель устройства на работу: достижение высших ценностей жизни».
- «Не посредственно работала с клиентами по региону и по городу»
- «Занимал должность, Обработка баннера после печати».
- «Работал в компаний KIRBY: 1 й день выход на условия, 11 день- первая продажа».
- «Обладаю опытом работы в области торговли, сфере обслуживания клиентов и эксплуатации средств связи, а также по обеспечению безопасности информации и инкассации крупных денежных средств ценности».
- «Знание языков: анлийский – разговорный (но при отсутствии практики, забывается к сожалению)».

14. Определите, в каких видах коммерческой корреспонденции используются представленные языковые формулы:

- 1) *В соответствии с...*
- 2) *В виду..., По причине..., В связи с...*
- 3) *В целях..., Во исполнение постановления...*
- 4) *Прошу..., Обращаемся с просьбой...,*
- 5) *Напоминаем Вам, что..., Организация уведомляет...*
- 6) *По Вашей просьбе предоставляем Вам..., В ответ на Ваш запрос предлагаем Вам...*
- 7) *Сообщаем, что..., Извещаем Вас о том, что..., Довожу до Вашего сведения, что...; Уведомляем...*
- 8) *Гарантируем, что..., Выявленные недостатки будут устранены...; Заверяем...; Обязуемся...;*
- 9) *С сожалением сообщаем...; Выражаем признательность...; Приносим извинения...*

15. Найдите ошибки в содержании и в оформлении данного сопроводительного письма.

Уважаемые господа!

Меня заинтересовало ваше предложение о предоставлении работы. Прошу вас изучить мои документы и решить, могу ли я быть вам полезен. Я отличаюсь динамичным и самостоятельным мышлением и ответственным отношением к работе, могу руководить людьми. Английский язык проходил в курсе общеобразовательной школы. Рекомендую себя на вакантную должность на вашей фирме, я с большой заинтересованностью ожидаю положительного ответа и назначения вами сроков встречи. Я буду звонить вам в понедельник, чтобы узнать, когда эта встреча состоится.

Заранее благодарю, Смирнов Валерий Павлович.

16. Прочитайте деловое письмо. Определите его вид. Возможно ли использовать текст письма в коммерческой (некоммерческой) переписке. Запишите получившиеся варианты.

Уважаемый Иван Сергеевич

Сообщаем Вам, что за время совместного сотрудничества в части оказания услуг по строительству разведочных скважин на Мессояхских лицензионных участках компания ООО «Интегра-Бурение» зарекомендовала себя как стабильный и надежный партнер, обеспечивающий своевременное, качественное и безаварийное строительство скважин с утвержденными производственными программами Филиала «Мессояха» ООО «Газпромнефть-Развитие».

В течение всего периода двусторонних отношений вопросов в части качественного и своевременного оказания услуг со стороны Филиала «Мессояха» ООО «Газпромнефть-Развитие» в адрес ООО «Интегра-Бурение» не возникало.

Компания ООО «Интегра-Бурение» укомплектована грамотными и квалифицированными специалистами, имеющими богатый опыт строительства скважин в различных регионах страны.

Надеюсь на долгосрочное сотрудничество.

17. Прочитайте текст письма-приглашения. Определите, как работает главный принцип построения делового письма: суть – детали – суть. Есть ли необходимость корректировки текста?

22 мая 2020 года в Москве при поддержке Союза производителей нефтегазового оборудования состоится ежегодная конференция «Строительство в нефтегазовом комплексе» (НЕФТЕГАЗСТРОЙ-2020). На конференции будет особо рассмотрена проблема формирования мощных российских нефтегазостроительных подрядчиков, способных заниматься проектированием сложных объектов. Актуальность проблемы поставщиков промышленной продукции сложно переоценить – если объект проектирует иностранная инжиниринговая фирма, то использования отечественного оборудования обычно минимально. Российские проектные организации, знакомые с возможностями наших предприятий, настроены на максимальное использование потенциала национальной промышленности.

На конференции встречаются представители нефтегазовых и нефтегазостроительных компаний с поставщиками промышленной продукции.

Приглашаем принять участие в конференции «НЕФТЕГАЗСТРОЙ-2021»

18. Определите вид делового письма. Найдите этикетные формулы, определите их роль.

Уважаемый Виктор Петрович!

ООО РН-Информ выражает признательность компании ООО «Фирма Интеграл» за поставку программного обеспечения природоохранного назначения серии «Эколог» для ПАО «НК Роснефть» на выгодных условиях.

Благодарим Вас за качественную, оперативную и эффективную работу.

Мы верим в сохранение сложившихся деловых отношений и надеемся на дальнейшее взаимовыгодное сотрудничество.

Желаем Вам успешного развития и достижения новых вершин в бизнесе.

Уважаемый Михаил Иванович!

Компания ООО «ЭКОСТАНДАРТ «Технические решения» в 2017 году провела специальную оценку условий труда в организации «ГАЗПРОМНЕФТЬ».

Работы были выполнены на высоком уровне. По результатам была получена отчетная документация, подготовленная по итогам проведения работ в соответствии с действующим законодательством.

Выражаем признательность сотрудникам ООО «ЭКОСТАНДАРТ «Технические решения» за профессионализм, оперативность, высокую организованность, доброжелательность и индивидуальный подход к решению поставленных задач.

Рекомендуем ООО «ЭКОСТАНДАРТ «Технические решения» как надежного партнера в области охраны труда.

19. В деловом разговоре, при переговорах важно учесть психологический склад, внутренний мир, темперамент, настроение собеседника. Начиная беседу, вы должны разработать ее модель. Вот группа контрольных вопросов для вас: 1. Какую главную цель я ставлю для себя в переговорах? 2. Могу ли я обойтись без этой беседы? 3. Готов ли к обсуждению предлагаемой темы мой собеседник? 4. Уверен ли я в благополучном (для меня) исходе разговора? 5. Уверен ли в том же мой собеседник? 6. Что я должен уяснить для себя? 7. Какой исход устроит (или не устроит) меня, его, обоих? 8. Какие приемы воздействия на собеседника я использую в разговоре? 9. Какие вопросы я буду задавать? 10. Какие вопросы может задать мне собеседник?

20. Вам предстоит провести совещание, предусмотренное календарным планом или в связи с возникновением непредвиденной ситуации. Например, произошла аварийная ситуация на скважине, которая находится на удаленном расстоянии от Вас. Вы в совещании задействуете инженерный состав своей компании разных отделов. Какую подготовительную работу вы должны выполнить, чтобы обеспечить эффективность совещания?

21. Объясните, как поступать в данной ситуации. В самый напряженный период бурения скважины на удаленном расстоянии от регионального центра один из сотрудников заболел. Его срочно госпитализируют. Каждый из подчиненных занят выполнением своей работы. Работа отсутствующего специалиста также должна быть выполнена в срок. Вы решили провести совещание, чтобы принять решение. Как поступите? а) посмотрите, кто из сотрудников меньше загружен и передадите ему дополнительную работу; б) предложите участникам совещания принять коллективное решение по выходу из этой ситуации; в) попросите своих самых активных помощников высказать свои предложения, предварительно поручив им поговорить с персоналом; г) предложите самому опытному и надежному работнику выручить коллектив, взяв на себя дополнительное задание, и попросите участников совещания поддержать вас в этом.

22. В деловом разговоре, при переговорах важно учесть психологический склад, внутренний мир, темперамент, настроение собеседника. Начиная беседу, вы должны разработать ее модель. Вот группа контрольных вопросов для вас: 1. Какую главную цель я ставлю для себя в переговорах? 2. Могу ли я обойтись без этой беседы? 3. Готов ли к обсуждению предлагаемой темы мой собеседник? 4. Уверен ли я в благополучном (для меня) исходе разговора? 5. Уверен ли в том же мой собеседник? 6. Что я должен уяснить для себя? 7. Какой исход устроит (или не устроит) меня, его, обоих? 8. Какие приемы воздействия на собеседника я использую в разговоре? 9. Какие вопросы я буду задавать? 10. Какие вопросы может задать мне собеседник?

23. Вы участвуете в деловых переговорах на поставку нефтегазового оборудования. Представьте себе, что в ответ на ваше предложение по цене ваш партнер заявляет следующее: «Ваша цена очень высока. Мы вели переговоры с другой фирмой, они просят меньшую сумму и, кроме того, предложили меньшие сроки». Как вы ответите на эти возражения? (используйте материал по тактическим приемам в ходе деловых переговоров из учебного пособия Введенской Л.А., Павловой Л.Г. «Деловая риторика», раздел «Деловое общение. 3.2. Переговоры»)

24. Вы сотрудник компании, отвечающий за работу с клиентами. В адрес компании ежедневно поступают различные телефонные звонки с вопросами, претензиями, благодарностями. Смоделируйте деловой телефонный разговор сотрудника нефтяной компании с клиентом (не менее 10 реплик). Телефонный разговор должен содержать 5 типичных ошибок (с подробным анализом). За теоретическую основу возьмите материал учебного пособия Введенской Л.А., Павловой Л.Г. «Деловая риторика», раздел «Деловое общение. 3.4. Разговор по телефону»)

25. Проанализируйте следующие диалоги. Назовите допущенные в них ошибки. Сделайте заключение: возьмут на работу такого соискателя или нет. Обоснуйте свое мнение.

А. - Добрый день, я звоню по объявлению.

- По какому из объявлений?
- О работе.
- На какую вакансию?
- Кажется, инженер-нефтяник. Сейчас я уточню в записной книжке... А пока я буду искать, вы не могли бы объяснить, что это такое и сколько за это платят?

Б. - Я по поводу объявления о работе.

- Пожалуйста, вышлите свое резюме по email.
- У меня нет такой возможности.
- Может, мне просто зачитать его?
- То есть?
- Ну... По телефону.
- Простите, но мы не можем рассматривать устные резюме.
- Ну, тогда давайте где-нибудь встретимся, я передам вам этот текст.

26. Продумайте пути развития спора, по одному из следующих типов: спор ради истины, спор ради спора, спор для победы, спор ради убеждения противника. Напишите сценарий. Примерные темы: Судьба нефтегазовой отрасли России и мировой прогресс. Загрязнение окружающей среды продуктами нефтепереработки.

27. Ознакомьтесь с кодексом профессиональной этики инженера АТЭС. Какими профессиональными качествами должен обладать российский инженер? Составьте презентационную речь по этому вопросу.

Кодекс профессиональной этики инженера АТЭС

Общие положения
<p>Кодекс профессиональной этики Инженера АТЭС в России (далее – Кодекс) определяет основные моральные принципы творческой деятельности и взаимоотношений специалистов инженерных профессий, основанные на традиционных нравственных ценностях, истории и традициях советских и российских инженеров.</p> <p>Использование высокого нравственного потенциала в деле формирования духовно богатой и высокопрофессиональной личности российского Инженера АТЭС должно стать основой его активной гражданской позиции, утверждению истинной ценности инженерной деятельности, умножению авторитета российского инженерного образования</p>
Базовые принципы
<p style="text-align: center;"><i>Российский Инженер АТЭС должен:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ справедливо, вежливо, честно и добросовестно относиться к клиентам и работодателям, поддерживать конфиденциальность и избегать конфликтов, ✓ морально поощрять коллег и конструктивно относиться к справедливой критике, ✓ беспристрастно работать со всеми клиентами и коллегами, не зависимо от расовой принадлежности, религиозных взглядов, возраста, психических и умственных способностей, супружеского и семейного статуса и национального происхождения, ✓ публиковать свой практический опыт, позволять делать это своим сотрудникам. <p style="text-align: center;"><i>Российский Инженер АТЭС не должен:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ преподносить свой практический опыт так, чтобы снизить доверие общества к инженерной профессии или пошатнуть ее репутацию, ✓ публично высказывать мнения об инженерном проекте до тех пор, пока не будет полной информации о фактах, относящихся к нему, ✓ прямо или косвенно, преднамеренно или опрометчиво вредить профессиональной репутации, перспективам или работе другого российского Инженера АТЭС,

- ✓ использовать инженерную продукцию или процессы в коммерческой рекламе,
- ✓ принимать вознаграждение за услуги без ведома и одобрения работодателя,
- ✓ принимать торговую комиссию, скидки, не прямые платежи или другое вознаграждение за любую профессиональную инженерную деятельность,
- ✓ использовать конфиденциальную информацию в целях извлечения собственной выгоды,
- ✓ принимать участие в реализации инженерного проекта или решать научно-техническую задачу, если проект или задача может нанести ущерб обществу и/или окружающей среде (даже если это соответствует требованиям заказчика, руководства и желанию коллег).

Профессиональному инженеру следует:

- ✓ осуществлять постоянный поиск достоверных фактов, даже если он сопряжен с какими-либо трудностями, для установления и защиты истины как основной цели познания,
- ✓ уважать созидательный труд своих коллег,
- ✓ критически оценивать собственные результаты и достижения, противодействовать любым попыткам присвоения результатов труда других,
- ✓ рассматривать любую проблему или ситуацию в перспективе и с учетом всех ее социальных, экологических и иных последствий для общества,
- ✓ уметь выделять гражданские и этические аспекты проблем, связанных с поиском новых знаний, инженерных решений, которые на первый взгляд представляются исключительно техническими,
- ✓ иметь готовность к творческому общению с представителями смежных профессий,
- ✓ стремиться свести до минимума связанные с применением техники отрицательные воздействия на человека, общество и окружающую среду,
- ✓ отрицать консерватизм и застой в творческой деятельности,
- ✓ повышать престиж российского Инженера АТЭС

Планируемые результаты обучения для формирования компетенции и критерии их оценивания

Дисциплина: Деловая документация

Код, направление подготовки: 21.03.01 Нефтегазовое дело

Направленность: Эксплуатация и обслуживание объектов добычи нефти

Код компетенции	Код и наименование результата обучения по дисциплине	Критерии оценивания результатов обучения			
		Менее 61	61-75	76-90	91-100
УК-3	Знать: УК-3.33 способы установления контакта в процессе межличностного взаимодействия особенности вербальной и невербальной коммуникации	Не знает способы установления контакта в процессе межличностного взаимодействия	Воспроизводит фрагментарно способы установления контакта в процессе межличностного взаимодействия	Знает в достаточно полной мере способы установления контакта в процессе межличностного взаимодействия	Воспроизводит правильно и осознанно теоретические сведения по способам установления контакта в процессе межличностного взаимодействия
	Уметь: УК-3.У3 установить контакт и анализировать ошибки в вербальной коммуникации в процессе межличностного взаимодействия	Не умеет в практической деятельности установить контакт и не умеет анализировать ошибки в вербальной коммуникации	Устанавливает контакт и частично анализирует ошибки в вербальной коммуникации	Умеет с небольшими затруднениями устанавливать контакт и хорошо анализирует ошибки в вербальной коммуникации	Умеет в совершенстве устанавливать контакт и отлично анализирует ошибки в вербальной коммуникации
	Владеть: УК-3.В3 навыками установления контакта в процессе межличностного взаимодействия, нормами вербальной коммуникации	Не владеет навыками установления контакта в процессе межличностного взаимодействия, нормами вербальной коммуникации	Слабо владеет навыками установления контакта в процессе межличностного взаимодействия, нормами вербальной коммуникации	В основном владеет навыками установления контакта в процессе межличностного взаимодействия, нормами вербальной коммуникации	В полной мере владеет навыками установления контакта в процессе межличностного взаимодействия, нормами вербальной коммуникации
	Знать: УК-3.35 правила составления автобиографии и резюме; особенности публичной речи	Не знает правила составления автобиографии и резюме; лингвистические и психолингвистические основы публичного выступления как формы делового общения	Воспроизводит фрагментарно лингвистические и психолингвистические основы публичного выступления как формы делового общения; имеет фрагментарные знания о правилах составления автобиографии и резюме	Знает хорошо правила составления автобиографии и резюме, а также лингвистические и психолингвистические основы публичного выступления как формы делового общения	Знает отлично правила составления автобиографии и резюме; лингвистические и психолингвистические основы публичного выступления как формы делового общения
	Уметь: УК-3.У5 составлять резюме и автобиографию, осуществлять подготовку и	Не умеет составлять резюме и автобиографию и грамотно составить и пре-	Умеет в незначительной степени, допускает существенные недочеты в подготовке	Умеет с небольшими затруднениями осуществлять подготовку к публичной речи и	Умеет в совершенстве составлять и преподносить публичную речь и составлять резюме

	экспликацию публичной речи	поднести публичную речь	публичной речи и в ходе составления резюме и автобиографии	допускает несущественные ошибки при составлении резюме и автобиографии	и автобиографию
	Владеть: УК-3.В5 навыками анализа ошибок при составлении резюме, автобиографии; навыками порождения и презентации публичной речи	Не владеет навыком подготовки и эффективного проведения публичного выступления и навыками анализа ошибок при составлении резюме, автобиографии	Слабо владеет навыком подготовки и эффективного проведения публичного выступления и навыками анализа ошибок при составлении резюме, автобиографии	В основном владеет навыком подготовки и эффективного проведения публичного выступления и навыками анализа ошибок при составлении резюме, автобиографии	В полной мере владеет навыком подготовки и эффективного проведения публичного выступления и навыками анализа ошибок при составлении резюме, автобиографии
УК-4	Знать: УК-4.31 общие требования, предъявляемые к текстам различных стилей и жанров	Не знает общие требования, предъявляемые к текстам различных стилей и жанров	Воспроизводит фрагментарно общие требования, предъявляемые к текстам различных стилей и жанров	Знает в достаточно полной мере общие требования, предъявляемые к текстам различных стилей и жанров	Воспроизводит точно, полно и осознанно общие требования, предъявляемые к текстам различных стилей и жанров
	Уметь: УК-4.У1 продуцировать тексты в соответствии с жанровыми и стилистическими особенностями конкретного стиля и коммуникативной ситуации	Не умеет продуцировать тексты в соответствии с жанровыми и стилистическими особенностями конкретного стиля и коммуникативной ситуации	Умеет в незначительной степени продуцировать тексты в соответствии с жанровыми и стилистическими особенностями конкретного стиля и коммуникативной ситуации	Умеет с небольшими затруднениями продуцировать тексты в соответствии с жанровыми и стилистическими особенностями конкретного стиля и коммуникативной ситуации	Умеет правильно продуцировать тексты в соответствии с жанровыми и стилистическими особенностями конкретного стиля и коммуникативной ситуации
	Владеть: УК-4.В1 навыком создания текстов в соответствии жанровыми и стилистическими особенностями конкретного стиля и коммуникативной ситуации	Не владеет навыком создания текстов в соответствии жанровыми и стилистическими особенностями конкретного стиля и коммуникативной ситуации	Слабо владеет навыком создания текстов в соответствии жанровыми и стилистическими особенностями конкретного стиля и коммуникативной ситуации	В основном владеет навыком создания текстов в соответствии жанровыми и стилистическими особенностями конкретного стиля и коммуникативной ситуации	В полной мере владеет навыком создания текстов в соответствии жанровыми и стилистическими особенностями конкретного стиля и коммуникативной ситуации
	Знать: УК-4.32 особенности и виды деловой беседы, этику делового телефонного разговора	Не знает особенности и виды деловой беседы, этику делового телефонного разговора	Знает фрагментарно особенности и виды деловой беседы, этику делового телефонного разговора	Знает в достаточно полной мере особенности и виды деловой беседы, этику делового телефонного разговора	Знает в полном объеме особенности и виды деловой беседы, этику делового телефонного разговора
	Уметь: УК-4.У2 выстраивать деловой телефонный разговор, вести деловую беседу в соответствии с этикой делового общения	Не умеет выстраивать деловой телефонный разговор, вести деловую беседу в соответствие с этикой делового общения	Допускает существенные недочеты в деловом телефонном разговор, в ведении деловой беседы в соответствие с этикой делового общения	Умеет с небольшими затруднениями реализовывать в практике общения знания о деловых беседах, телефонном разговоре	Умеет в совершенстве реализовывать в практике общения знания о деловых беседах и телефонном разговоре
	Владеть: УК-4.В2 навыками ведения деловой беседы, делового телефонного разговора	Не владеет навыками ведения деловых беседы, делового телефонного разговора	Слабо владеет навыками ведения деловой беседы, деловым телефонным разговором	В основном владеет навыками ведения деловой беседы, делового телефонного разговора	В полной мере владеет навыками ведения деловой беседы, деловым телефонным разговором
	УК-5	Знать: УК-5.37 причины,	Не знает причины, спосо-	Воспроизводит фрагментарно	Знает в недостаточно полной

	способы решения и предотвращения конфликтных ситуаций в рабочей среде	бы решения и предотвращения конфликтных ситуаций в рабочей среде	знание причин, способов решения и предотвращения конфликтных ситуаций в рабочей среде	мере причины, способы решения и предотвращения конфликтных ситуаций в рабочей среде	способы решения и предотвращения конфликтных ситуаций в рабочей среде
	Уметь: УК-5.У7 использовать способы решения конфликтных ситуаций в практической деятельности	Не умеет использовать способы решения конфликтных ситуаций в практической деятельности	Допускает грубые ошибки при использовании способов решения конфликтных ситуаций в практической деятельности	Умеет с небольшими нарушениями использовать способы решения конфликтных ситуаций в практической деятельности	Умеет использовать способы решения конфликтных ситуаций в практической деятельности
	Владеть: УК-5.В7 навыками решения конфликтных ситуаций	Не владеет навыками решения конфликтных ситуаций	Слабо владеет навыками решения конфликтных ситуаций	В основном владеет навыками решения конфликтных ситуаций	В полной мере владеет навыками решения конфликтных ситуаций
	Знать: УК-5.38 правила ведения деловых переговоров, делового спора, деловой полемики при выполнении профессиональных задач	Не знает правила ведения деловых переговоров, делового спора, деловой полемики при выполнении профессиональных задач	Воспроизводит фрагментарно знание правил ведения деловых переговоров, делового спора, деловой полемики при выполнении профессиональных задач	Знает в достаточно полной мере правила ведения деловых переговоров, делового спора, деловой полемики при выполнении профессиональных задач	Знает в полной мере правила ведения деловых переговоров, делового спора, деловой полемики при выполнении профессиональных задач
	Уметь: УК-5.У8 проводить деловые переговоры, участвовать в деловом споре, деловой полемике при выполнении профессиональных задач	Не умеет проводить деловые переговоры, участвовать в деловом споре, деловой полемике при выполнении профессиональных задач	Допускает грубые ошибки при ведении деловых переговоров, в деловом споре, деловой полемике при выполнении профессиональных задач	Умеет с небольшими нарушениями проводить деловые переговоры, участвовать в деловом споре, деловой полемике при выполнении профессиональных задач	Умеет отлично проводить деловые переговоры, участвовать в деловом споре, деловой полемике при выполнении профессиональных задач
	Владеть: УК-5.В8 тактическими приемами ведения деловых переговоров, делового спора, деловой полемики при выполнении профессиональных задач	Не владеет тактическими приемами ведения деловых переговоров, делового спора, деловой полемики при выполнении профессиональных задач	Слабо владеет тактическими приемами ведения деловых переговоров, делового спора, деловой полемики при выполнении профессиональных задач	В основном владеет тактическими приемами ведения деловых переговоров, делового спора, деловой полемики при выполнении профессиональных задач	В полной мере владеет тактическими приемами ведения деловых переговоров, делового спора, деловой полемики при выполнении профессиональных задач
ОПК-7	Знать: УК-7.32 информационные ресурсы объекта нефтегазового производства	Не знает информационные ресурсы объекта нефтегазового производства	Частично знает информационные ресурсы объекта нефтегазового производства	Знает в не достаточно полной мере информационные ресурсы объекта нефтегазового производства	Знает информационные ресурсы объекта нефтегазового производства
	Уметь: УК-7.У2 представлять документооборот объекта нефтегазового производства	Не умеет представлять документооборот объекта нефтегазового производства	Умеет в незначительной степени представлять документооборот объекта нефтегазового производства	Умеет с небольшими недочетами представлять документооборот объекта нефтегазового производства	Умеет правильно представлять документооборот объекта нефтегазового производства
	Владеть: УК-7.В2 навыками представления информационных ресурсов объектов	Не владеет навыками представления информационных ресурсов объектов	Слабо владеет навыками представления информационных ресурсов объектов нефте-	В основном владеет навыками представления информационных ресурсов объектов	В полной мере владеет навыками представления информационных ресурсов объектов

	нефтегазового производства	тов нефтегазового производства	газового производства	нефтегазового производства	нефтегазового производства
	Знать: ОПК-7.33 основные признаки официально-делового стиля и принципы размещения реквизитов в распорядительной документации	Не знает основные признаки официально-делового стиля и принципы размещения реквизитов в распорядительной документации	Частично знает основные признаки официально-делового стиля и принципы размещения реквизитов в распорядительной документации	Знает в не достаточно полной мере основные признаки официально-делового стиля и принципы размещения реквизитов в распорядительной документации	Знает основные признаки официально-делового стиля и принципы размещения реквизитов в распорядительной документации
	Уметь: ОПК-7.У3 самостоятельно составлять распорядительную документацию	Не умеет самостоятельно составлять распорядительную документацию	Умеет в незначительной степени, допускает существенные недочеты при самостоятельном составлении распорядительной документации	Умеет с небольшими недочетами самостоятельно составлять распорядительную документацию	Умеет правильно составлять самостоятельно составлять распорядительную документацию
	Владеть: ОПК-7.В3 навыками составления распорядительной документации разных жанров	Не владеет навыками составления распорядительной документации разных жанров	Слабо владеет навыками составления распорядительной документации разных жанров	В основном владеет навыками составления распорядительной документации разных жанров	В полной мере владеет навыками составления распорядительной документации разных жанров

КАРТА

обеспеченности дисциплины учебной и учебно-методической литературой

Дисциплина: Деловая коммуникация

Код, направление подготовки: 21.03.01 Нефтегазовое дело

Направленность(профиль): Эксплуатация и обслуживание объектов добычи нефти

№ п/п	Название учебного, учебно-методического издания, автор, издательство, вид издания, год издания	Количество экземпляров в БИК	Контингент обучающихся, использующих указанную литературу	Обеспеченность обучающихся литературой, %	Наличие электронного варианта в ЭБС (+/-)
1	Культура речи и деловое общение [Электронный ресурс]: учебник и практикум для академического бакалавриата / Отв. ред. В. В. Химик, Л. Б. Волкова. – Москва: Издательство Юрайт, 2019. – 308 с. // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/433173	Электр. ресурс	150	100	+
2	Коноваленко, М. Ю. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: учебник и практикум для академического бакалавриата / М. Ю. Коноваленко. – Москва: Издательство Юрайт, 2019. – 466 с. // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: https://urait.ru/bcode/444287	Электр. ресурс	150	100	+

Заведующий кафедрой ЕНГД  Л.К. Иляшенко

**Дополнения и изменения
к рабочей программе дисциплины
Деловая коммуникация в профессиональной сфере
на 20_ - 20_ учебный год**

В рабочую программу вносятся следующие дополнения (изменения):

Дополнения и изменения внес:

доцент кафедры ЕНГД, к.ф.н., доцент
(должность, ученое звание, степень)

_____ (подпись)

М.В. Баделина
(И.О. Фамилия)

Дополнения (изменения) в рабочую программу рассмотрены и одобрены на заседании кафедры

(наименование кафедры)

Протокол от « ____ » _____ 20__ г. № ____.

Заведующий кафедрой ЕНГД _____ Л.К. Иляшенко

СОГЛАСОВАНО:

И.о. заведующего выпускающей кафедрой _____ Р.Д. Татлыев

« ____ » _____ 20__ г.