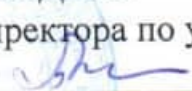


Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Малахова Светлана Дмитриевна  
Должность: Директор филиала  
Дата подписания: 20.07.2026 16:32:41  
Уникальный программный ключ:  
cba47a2f4b9180af2546ef5354c4938c4a04716d

УТВЕРЖДАЮ:  
Зам. директора по учебной работе  
 Т.Н. Пимкина  
« 20 » мая 2026 г.

**Лист актуализации рабочей программы дисциплины**  
**Б1.О.06 «ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ»**  
индекс по учебному плану, наименование

для подготовки бакалавров  
Направление: 38.03.02 Менеджмент  
Направленность: Логистика, Управление бизнесом  
Форма обучения: очная, очно-заочная  
Курс 2  
Семестр 4

В рабочую программу не вносятся изменения:

Разработчик: Л.П. Акимова  
(ФИО, ученая степень, ученое звание) «20» мая 2026 г.

Рабочая программа пересмотрена и одобрена на заседании кафедры экономики и управления протокол № 9 от «20» мая 2026 г.

Заведующий кафедрой  Я.Э. Овчаренко к.э.н., доцент  
(ФИО, ученая степень, ученое звание)



МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ –  
МСХА имени К.А. ТИМИРЯЗЕВА»  
(ФГБОУ ВО РГАУ - МСХА имени К.А. Тимирязева)

**КАЛУЖСКИЙ ФИЛИАЛ**

Экономический факультет  
Кафедра экономики и управления

УТВЕРЖДАЮ:

И.о. зам. директора по учебной работе

Т.Н. Пимкина

“ 20 ” 05

2025 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**Б1.О.06 ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ**

(наименование дисциплины)

для подготовки бакалавров

ФГОС ВО

Направление: 38.03.02 Менеджмент

Направленности: «Логистика», «Управление бизнесом»

Курс 2

Семестр 4

Форма обучения: очная, очно-заочная

Год начала подготовки: 2025

Калуга, 2025

Разработчик: Акимова Л.П., ст. преподаватель  
«20» 05 2025 г.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент и учебного плана

Программа обсуждена на заседании кафедры экономики и управления протокол № 9 от «20» 05 2025 г.

Зав. кафедрой  Я.Э. Овчаренко, к.э.н., доцент  
(ФИО, ученая степень, ученое звание) (подпись)  
«20» 05 2025 г.

**Согласовано:**

Председатель учебно-методической комиссии по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент  Я.Э. Овчаренко, к.э.н., доцент  
(подпись) (ФИО, ученая степень, ученое звание)  
«20» 05 2025 г.

Зав. выпускающей кафедрой  Я.Э. Овчаренко, к.э.н., доцент  
(подпись) (ФИО, ученая степень, ученое звание)  
«20» 05 2025 г.

**Проверено:**

Начальник УМЧ  О.А. Окунева

## СОДЕРЖАНИЕ

|                                                                                                                                                                       |           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>АННОТАЦИЯ.....</b>                                                                                                                                                 | <b>4</b>  |
| <b>1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ .....</b>                                                                                                                              | <b>5</b>  |
| <b>2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В УЧЕБНОМ ПРОЦЕССЕ .....</b>                                                                                                                   | <b>5</b>  |
| <b>3. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ),<br/>СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ<br/>ПРОГРАММЫ .....</b> | <b>5</b>  |
| <b>4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ.....</b>                                                                                                                      | <b>7</b>  |
| 4.1. РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ТРУДОЁМКОСТИ ДИСЦИПЛИНЫ ПО ВИДАМ РАБОТ ПО<br>СЕМЕСТРАМ.....                                                                                        | 7         |
| 4.2. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ .....                                                                                                                                      | 8         |
| 4.3. ЛЕКЦИИ/ЛАБОРАТОРНЫЕ/ПРАКТИЧЕСКИЕ/СЕМИНАРСКИЕ ЗАНЯТИЯ .....                                                                                                       | 10        |
| <b>5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ .....</b>                                                                                                                            | <b>16</b> |
| <b>6. ТЕКУЩИЙ КОНТРОЛЬ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНАЯ АТТЕСТАЦИЯ ПО ИТОГАМ<br/>ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ .....</b>                                                            | <b>16</b> |
| 6.1. ТИПОВЫЕ КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ ИЛИ ИНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ<br>ОЦЕНКИ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ И НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ .....                              | 16        |
| 6.2. ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ И КРИТЕРИЕВ КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ОПИСАНИЕ<br>ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ .....                                                                        | 23        |
| <b>7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ<br/>.....</b>                                                                                       | <b>23</b> |
| 7.1. ОСНОВНАЯ ЛИТЕРАТУРА.....                                                                                                                                         | 23        |
| 7.2. ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ЛИТЕРАТУРА.....                                                                                                                                   | 23        |
| 7.3. НОРМАТИВНЫЕ ПРАВОВЫЕ АКТЫ.....                                                                                                                                   | 24        |
| 7.4. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ, РЕКОМЕНДАЦИИ И ДРУГИЕ МАТЕРИАЛЫ К<br>ЗАНЯТИЯМ.....                                                                                        | 24        |
| <b>8. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ<br/>«ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ<br/>(МОДУЛЯ).....</b>                             | <b>24</b> |
| <b>9. ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ<br/>СИСТЕМ (ПРИ НЕОБХОДИМОСТИ).....</b>                                                           | <b>24</b> |
| <b>10. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ<br/>ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ<br/>(МОДУЛЮ).....</b>                         | <b>25</b> |
| <b>11. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ СТУДЕНТАМ ПО ОСВОЕНИЮ<br/>ДИСЦИПЛИНЫ.....</b>                                                                                        | <b>26</b> |
| <b>12. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПРЕПОДАВАТЕЛЯМ ПО ОРГАНИЗАЦИИ ОБУЧЕНИЯ ПО<br/>ДИСЦИПЛИНЕ.....</b>                                                                    | <b>27</b> |

## **Аннотация**

Рабочей программы учебной дисциплины

Б.1,О.06 «Деловые коммуникации» для подготовки бакалавров по

направлению 38.03.02 Менеджмент, направленность Логистика, Управление бизнесом

**Цель освоения дисциплины:** освоение студентами теоретических и практических знаний и приобретение умений и навыков в области деловой коммуникации, включая международный контекст

**Место дисциплины в учебном плане:** дисциплина «Деловые коммуникации» включена в обязательную часть дисциплин учебного плана по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент, направленность Логистика, Управление бизнесом

**Требования к результатам освоения дисциплины:** в результате освоения дисциплины формируются следующие компетенции:

Универсальные компетенции (УК):

**УК-4** Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)

УК-4.1 Выбирает на государственном и иностранном (-ых) языках коммуникативно приемлемые стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами

УК-4.2 Использует информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном (-ых) языках

**УК-5** Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах

УК-5.2 Умеет вести коммуникацию, в том числе с использованием цифровых средств, в мире культурного многообразия и демонстрировать взаимопонимание между обучающимися – представителями различных культур с соблюдением этических, межкультурных норм

УК-5.3 Умеет не дискриминационно и конструктивно взаимодействовать с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции

Профессиональные компетенции (ПКос):

**ПКос-9** Способен анализировать решения с точки зрения достижения целевых показателей решений и оценка эффективности каждого варианта решения

ПКос-9.3 Владеет теорией межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии

## **Краткое содержание дисциплины**

Тема 1. « Понятие и сущность деловых коммуникаций»

Тема 2. « Вербальные и невербальные средства деловой коммуникации»

Тема 3. « Этика делового общения и деловой этикет»

Тема 4. « Национальные особенности делового общения»

Тема 5. « Коммуникационный процесс»

Тема 6. « Деловое общение в группе и коллективе»

Тема 7. « Деловые переговоры»

Тема 8. « Конфликты и пути их разрешения»

Тема 9. «Документационное обеспечение делового общения»

**Общая трудоемкость дисциплины:** 4 зачетных единицы (144 часа)

**Промежуточный контроль:** зачёт

### **1.Цель освоения дисциплины**

Целью дисциплины « Деловые коммуникации» является освоение студентами теоретических и практических знаний и приобретение умений и навыков в области деловой коммуникации, включая международный контекст; дать знания об основных теоретических составляющих процесса деловой и межкультурной коммуникации; сформировать навыки деловой коммуникации (написание деловых писем, проведение презентаций, ведение переговоров).

### **2.Место дисциплины в учебном процессе**

Предшествующими курсами, на которых непосредственно базируется дисциплина «Деловые коммуникации» являются : «Правоведение», «Информационные технологии в менеджменте», «Теория менеджмента», «Профессиональная этика и служебный этикет».

Дисциплина «Деловые коммуникации» является необходимой для изучения следующих курсов: «Управление логистикой в организации», «Управление проектами», «Управление человеческими ресурсами».

Рабочая программа дисциплины ««Деловые коммуникации»» для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья разрабатывается индивидуально с особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся.

### **3.Перечень планируемых результатов обучения дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы**

Изучение данной дисциплины направленно на формирование у обучающихся компетенций, представленных в таблице 1.

Таблица 1 - Требования к результатам освоения учебной дисциплины «ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ»

| № п/п | Код компетенции | Содержание компетенции (или её части)                                                                                                             | Индикаторы компетенций <sup>1</sup>                                                                                                                                                              | В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны:                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                               |
|-------|-----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|       |                 |                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                  | знать                                                                                                                                                                                                                                           | уметь                                                                                                                                                                                                                                                                          | владеть                                                                                                                                                                                                                       |
| 1.    | УК-4            | Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) | УК-4 -1- выбирает на государственном и иностранном (-ых) языках коммуникативно приемлемые стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами                 | основы делового общения на русском и иностранном языках, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами; основы поиска необходимой информации с использованием информационно-коммуникационных технологий                        | вести деловую переписку на русском и иностранном языке с учётом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем                                                                                                                                                      | различными стилями делового общения и коммуникации в зависимости от специфики профессиональной и/или академической среды; навыками перевода профессиональных и научных текстов с иностранного (-ых) на русский язык и обратно |
|       |                 |                                                                                                                                                   | УК-4-2-использует информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном (-ых) языках | -специальные коммуникативные технологии, применяемые для решения профессиональных задач, особенности коммуникации в профессиональных сообществах; -особенности перевода профессиональных текстов с иностранного (-ых) на русский язык и обратно | определить на русском и иностранном (-ых) языке (-ах) коммуникативно приемлемые стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами; осуществлять перевод профессиональных и научных текстов с иностранного (-ых) на русский язык и обратно | навыками представлять результаты профессиональной деятельности на различных публичных мероприятиях, включая международные, выбирая наиболее подходящий формат                                                                 |
| 2.    | УК-5            | Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом,                                                               | УК-5 -2-умеет вести коммуникацию, в том числе с использованием цифровых средств, в мире культурного                                                                                              | историческое наследие и социокультурные традиции различных социальных групп;                                                                                                                                                                    | конструктивно взаимодействовать с людьми с учетом их социокультурных                                                                                                                                                                                                           | анализом исторических и философских фактов, принципами толерантного взаимодействия с людьми                                                                                                                                   |

<sup>1</sup>Индикаторы компетенций берутся из Учебного плана по направлению подготовки бакалавра/специалиста/магистра». Каждый индикатор раскрывается через «знать», «уметь», «владеть».

|    |        |                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                       |                                                                                                         |                                                                                                                                                                                |
|----|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |        | этическом и философском контекстах                                                                                                   | многообразия и демонстрировать взаимопонимание между обучающимися – представителями различных культур с соблюдением этических, межкультурных норм                                                         | исторического развития мировой цивилизации, включая основные события, основных исторических деятелей, мировые религии, философские и этические учения | особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции       | для достижения поставленной цели                                                                                                                                               |
|    |        |                                                                                                                                      | УК-5-3-умеет не дискриминационно и конструктивно взаимодействовать с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции | основные философские идеи и категории в их историческом развитии и социально-культурном контексте                                                     | не дискриминационно и конструктивно взаимодействовать с людьми с учетом их социокультурных особенностей | пониманием конструктивного взаимодействия с людьми учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции |
| 3. | ПКос-9 | Способен анализировать решения с точки зрения достижения целевых показателей решений и оценка эффективности каждого варианта решения | ПКос-9 -3 - теория межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии                                                                                                                        | основные теории межличностной и групповой коммуникаций в деловом общении                                                                              | анализировать управленческие решения с точки зрения достижения целевых показателей                      | навыками оценки эффективности каждого варианта решений                                                                                                                         |

**Индикаторы компетенций** берутся из Учебного плана по направлению подготовки бакалавра/специалиста/магистра». Каждый индикатор раскрывается через «знать», «уметь», «владеть».

#### 4. Структура и содержание дисциплины

##### 4.1 Распределение трудоёмкости дисциплины по видам работ по семестрам

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 4 зач.ед.(144часа), их распределение по видам работ семестрам представлено в таблице 2.

**Таблица 2а –Распределение трудоёмкости дисциплины по видам работ по семестрам**

| Вид учебной работы                                                                                                                                                                                | Трудоёмкость |                    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|--------------------|
|                                                                                                                                                                                                   | час          | в т.ч по семестрам |
|                                                                                                                                                                                                   |              | 4                  |
| ОЧНАЯ ФОРМА ОБУЧЕНИЯ                                                                                                                                                                              |              |                    |
| Общая трудоёмкость дисциплины по учебному плану                                                                                                                                                   | 144          | 144                |
| 1.Контактная работа                                                                                                                                                                               | 36           | 36                 |
| Аудиторная работа                                                                                                                                                                                 | 36           | 36                 |
| в том числе                                                                                                                                                                                       |              |                    |
| лекции(Л)                                                                                                                                                                                         | 18           | 18                 |
| практические занятия(ПЗ)                                                                                                                                                                          | 18           | 18                 |
| 2.Самостоятельная работа(СРС)                                                                                                                                                                     | 108          | 108                |
| самостоятельное изучение разделов, самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий, подготовка к практическим занятиям, коллоквиумам и т.д) | 108          | 108                |
| Вид промежуточного контроля                                                                                                                                                                       | Зачет        |                    |

##### **ОЧНО-ЗАОЧНАЯ ФОРМА ОБУЧЕНИЯ**

**Таблица 2б –Распределение трудоёмкости дисциплины по видам работ по семестрам**

|                                                                                                                                                                                                          |       |     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-----|
| <b>Общая трудоёмкость дисциплины по учебному плану</b>                                                                                                                                                   | 144   | 144 |
| <b>1.Контактная работа</b>                                                                                                                                                                               | 16    | 16  |
| <b>Аудиторная работа</b>                                                                                                                                                                                 | 16    | 16  |
| <i>в том числе</i>                                                                                                                                                                                       |       |     |
| <i>лекции(Л)</i>                                                                                                                                                                                         | 6     | 6   |
| <i>практические занятия(ПЗ)</i>                                                                                                                                                                          | 10    | 10  |
| <b>2.Самостоятельная работа(СРС)</b>                                                                                                                                                                     | 128   | 128 |
| <i>самостоятельное изучение разделов, самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий, подготовка к практическим занятиям, коллоквиумам и т.д)</i> | 128   | 128 |
| Вид промежуточного контроля                                                                                                                                                                              | Зачет |     |

## 4.2 Содержание дисциплины

### ОЧНАЯ ФОРМА ОБУЧЕНИЯ

Таблица 3а – Тематический план учебной дисциплины

| Наименование разделов и тем дисциплин (укрупненно) | Всего | Контактная работа |       |     |     | Внеаудиторная работа(СР) |
|----------------------------------------------------|-------|-------------------|-------|-----|-----|--------------------------|
|                                                    |       | Л                 | ПЗ/С* | ЛР* | ПКР |                          |
| Раздел «Деловые коммуникации»                      | 144   | 18                | 18    | -   | -   | 108                      |
| Итого по дисциплине                                | 144   | 18                | 18    | -   | -   | 108                      |

\*в том числе практическая подготовка

### ОЧНО-ЗАОЧНАЯ ФОРМА ОБУЧЕНИЯ

Таблица 3б – Тематический план учебной дисциплины

| Наименование разделов и тем дисциплин (укрупненно) | Всего | Контактная работа |       |     |     |     |
|----------------------------------------------------|-------|-------------------|-------|-----|-----|-----|
|                                                    |       | Л                 | ПЗ/С* | ЛР* | ПКР |     |
| Раздел «Деловые коммуникации»                      | 144   | 6                 | 10    | -   | -   | 128 |
| Итого по дисциплине                                | 144   | 6                 | 10    | -   | -   | 128 |

\*в том числе практическая подготовка

#### Тема 1 «Понятие и сущность деловых коммуникаций»

Становление науки деловое общение. Понятие и признаки делового общения. Объект и предмет науки деловое общение. Методы и функции науки деловое общение. Содержание и виды делового общения. Стороны делового общения. Формы делового общения. Культура делового общения. Менеджмент как основа деловой коммуникации. Коммуникация как функция управления организацией. Коммуникативные связи и их исследование. Виды коммуникаций в организациях. Коммуникативные барьеры и потери информации в разговорном общении.

#### Тема 2 «Вербальные и невербальные средства деловой коммуникации»

Деловое общение как обмен информацией. Психотехника речи. Умение слушать. Классификация невербальных средств общения. Кинесические средства общения. Такесические средства общения. Проксемические средства общения. Проксодические и экстралингвистические средства.

#### Тема 3 «Этика делового общения и деловой этикет»

Понятие и сущность этики делового общения. Нравственные требования к общению. Этика делового общения руководитель- подчиненный. Этика делового общения подчиненный- руководитель. Этика делового общения по горизонтали. Повышение уровня этики делового общения. Понятие и сущность делового этикета. Современный этикет и его значение в деловом общении. Служебный этикет. Организация приемов. Положения делового этикета. Имидж делового человека.

**Тема 4 « Национальные особенности делового общения»**

Американский стиль ведения деловых переговоров. Английский стиль ведения деловых переговоров. Немецкий стиль ведения деловых переговоров. Французский стиль ведения деловых переговоров. Японский стиль ведения деловых переговоров.

**Тема 5 « Коммуникационный процесс»**

Основные понятие, основные элементы, этапы, их характеристика.

Генерирование идеи. Кодирование и выбор канала. Передача сообщения. Декодирование. Канал связи. Помехи (шумы) при организации коммуникаций. Виды электронных коммуникаций.

**Тема 6. «Деловое общение в группе и коллективе»**

Группы и групповые процессы. Классификация групп. Социометрическая структура группы. Основные характеристики коллектива. Проблема лидерства в коллективе. Эффективность групповой деятельности. Психологический климат и его динамика в коллективе. Референтная группа. Рефлексия. Особенности индивидуальной и групповой коммуникации. Особенности поведения менеджеров в деловом общении.

**Тема 7 « Деловые переговоры»**

Деловые переговоры и их необходимость. Понятие переговорного процесса как совместного предприятия. Подготовка деловых переговоров. Предположения и допущения как важная часть переговоров. Проведение деловых переговоров. Методы ведения переговоров. Стратегия ведения переговоров. Понятие защитного поведения и поведения поддержки. Завершение деловых переговоров. Анализ итогов переговоров.

**Тема 8 « Конфликты и пути их разрешения»**

Понятие и сущность конфликтов. Конфликтогены. Типология конфликтов. Стадии и структура конфликтов. Причины конфликта. Стратегия поведения при разрешении конфликтов.

**Тема 9 « Документационное обеспечение делового общения»**

Делопроизводство и требования к служебным документам. Реквизиты документов и правила их оформления. Организационно-правовая документация. Распорядительная документация. Информационно-справочная документация. Назначение и классификация деловых писем. Основные правила оформления деловой переписки.

### 4.3 Лекции/практические занятия

**Таблица 4 - Содержание лекций/практических занятий и контрольных мероприятий**

| Название раздела, темы                             | № и название лекций/практических занятий                           | Формируемые компетенции                  | Вид контрольного мероприятия | Количество часов |
|----------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|------------------------------|------------------|
| <b>ОЧНАЯ ФОРМА ОБУЧЕНИЯ</b>                        |                                                                    |                                          |                              |                  |
| Тема 1. « Понятие и сущность деловых коммуникаций» | Лекция №1 « Понятие и сущность деловых коммуникаций»               | УК-4.1; УК-4.2; УК-5.2; УК-5.3; ПКос-9.3 | Дискуссия                    | 2                |
|                                                    | Практическое занятие №1 « Понятие и сущность деловых коммуникаций» | УК-4.1; УК-4.2; УК-5.2; УК-5.3; ПКос-9.3 | Устный опрос, тестирование   | 2                |

|                                                                      |                                                                         |                                         |                                                       |   |
|----------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|-------------------------------------------------------|---|
| Тема 2<br>« Вербальные и невербальные средства деловой коммуникации» | Лекция №2 « Вербальные и невербальные средства деловой коммуникации»    | УК-4.1; УК-4.2; УК-5.2; УК-5.3;ПКос-9.3 | Дискуссия                                             | 2 |
|                                                                      | Практическое занятие№2 «Деловая игра- невербальное общение»             | УК-4.1; УК-4.2; УК-5.2; УК-5.3;ПКос-9.3 | Устный опрос, разбор конкретных ситуаций              | 2 |
| Тема 3 « Этика делового общения и деловой этикет»                    | Лекция №3 « Этика делового общения и деловой этикет»                    | УК-4.1; УК-4.2; УК-5.2; УК-5.3;ПКос-9.3 | Дискуссия                                             | 2 |
|                                                                      | Практическое занятие№3 «Как поступить в трудных нравственных ситуациях» | УК-4.1; УК-4.2; УК-5.2; УК-5.3;ПКос-9.3 | Устный опрос, разбор конкретных ситуаций тестирования | 2 |
| Тема 4<br>« Национальные особенности делового общения»               | Лекция №4 « Национальные особенности делового общения»                  | УК-4.1; УК-4.2; УК-5.2; УК-5.3;ПКос-9.3 | Дискуссия                                             | 4 |
|                                                                      | Практическое занятие№4 « Национальные особенности делового общения»     | УК-4.1; УК-4.2; УК-5.2; УК-5.3;ПКос-9.3 | Устный опрос, тестирование                            | 2 |
| Тема 5<br>«Коммуникационный процесс»                                 | Лекция №5 «Коммуникационный процесс»                                    | УК-4.1; УК-4.2; УК-5.2; УК-5.3;ПКос-9.3 | Дискуссия                                             | 2 |
|                                                                      | Практическое занятие№5«Коммуникационный процесс»                        | УК-4.1; УК-4.2; УК-5.2; УК-5.3;ПКос-9.3 | Устный опрос, тестирование                            | 2 |
| Тема 6. «Деловое общение в группе и коллективе»                      | Лекция №6 «Деловое общение в группе и коллективе»                       | УК-4.1; УК-4.2; УК-5.2; УК-5.3;ПКос-9.3 | Дискуссия                                             | 2 |
|                                                                      | Практическое занятие№6 «Деловое общение в группе и коллективе»          | УК-4.1; УК-4.2; УК-5.2; УК-5.3;ПКос-9.3 | Устный опрос, тестирование                            | 2 |
| Тема 7 « Деловые переговоры»                                         | Лекция №7« Деловые переговоры»                                          | УК-4.1; УК-4.2; УК-5.2; УК-             | Дискуссия                                             | 2 |

|                                                           |                                                                                                  |                                         |                                                                             |   |
|-----------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|---|
|                                                           |                                                                                                  | 5.3;ПКос-9.3                            |                                                                             |   |
|                                                           | Практическое занятие№7<br>« Проведение деловой телефонной беседы на основе приведенных ситуаций» | УК-4.1; УК-4.2; УК-5.2; УК-5.3;ПКос-9.3 | Устный опрос, разбор конкретных ситуаций тестировани<br>е                   | 2 |
| Тема 8<br>« Конфликты и пути их разрешения»               | Лекция №8« Конфликты и пути их разрешения»                                                       | УК-4.1; УК-4.2; УК-5.2; УК-5.3;ПКос-9.3 | Дискуссия                                                                   | 2 |
|                                                           | Практическое занятие№8<br>«Как вести себя в условиях конфликта»                                  | УК-4.1; УК-4.2; УК-5.2; УК-5.3;ПКос-9.3 | Устный опрос, разбор конкретных ситуаций тестировани<br>е                   | 2 |
| Тема 9<br>«Документационное обеспечение делового общения» | Лекция №9<br>«Документационное обеспечение делового общения»                                     | УК-4.1; УК-4.2; УК-5.2; УК-5.3;ПКос-9.3 | Дискуссия                                                                   | 2 |
|                                                           | Практическое занятие№9<br>«Оформление информационно-справочной документации и деловых писем»     | УК-4.1; УК-4.2; УК-5.2; УК-5.3;ПКос-9.3 | Устный опрос, разбор конкретных ситуаций тестировани<br>е, проверка задания | 2 |
| <b>ОЧНО-ЗАОЧНАЯ ФОРМА ОБУЧЕНИЯ</b>                        |                                                                                                  |                                         |                                                                             |   |
| Тема 1<br>« Понятие и сущность деловых коммуникаций»      | Лекция №1 « Понятие и сущность деловых коммуникаций»                                             | УК-4.1; УК-4.2; УК-5.2; УК-5.3;ПКос-9.3 | Дискуссия                                                                   | 2 |
|                                                           | Практическое занятие№1 « Понятие и сущность деловых коммуникаций»                                | УК-4.1; УК-4.2; УК-5.2; УК-5.3;ПКос-9.3 | Устный опрос, тестировани<br>е                                              | 2 |
| Тема 2<br>« Национальные особенности делового общения»    | Лекция №2 « Национальные особенности делового общения»                                           | УК-4.1; УК-4.2; УК-5.2; УК-5.3;ПКос-9.3 | Дискуссия                                                                   | 2 |
|                                                           | Практическое занятие№2« Национальные особенности делового общения»                               | УК-4.1; УК-4.2; УК-5.2; УК-             | Устный опрос, тестировани                                                   | 2 |

|                              |                                                                                               |                                         |                                                       |   |
|------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|-------------------------------------------------------|---|
|                              |                                                                                               | 5.3;ПКос-9.3                            | е                                                     |   |
| Тема 3 « Деловые переговоры» | Лекция №3« Деловые переговоры»                                                                | УК-4.1; УК-4.2; УК-5.2; УК-5.3;ПКос-9.3 | Дискуссия                                             | 2 |
|                              | Практическое занятие №3« Проведение деловой телефонной беседы на основе приведенных ситуаций» | УК-4.1; УК-4.2; УК-5.2; УК-5.3;ПКос-9.3 | Устный опрос, разбор конкретных ситуаций тестирование | 2 |

### 5. Самостоятельное изучение разделов дисциплины

Самостоятельная работа студентов предполагает изучение теоретического материала по актуальным вопросам дисциплины. Рекомендуются самостоятельное изучение доступной учебной и научной литературы, нормативно-технических документов, законодательства РФ. Самостоятельно изученные теоретические материалы оформляются в виде рефератов, докладов, контрольных и научных работ, которые обсуждаются на практических занятиях.

**Таблица 5 - Перечень вопросов для самостоятельного изучения дисциплины**

| Название темы                                                     | раздела, | Перечень рассматриваемых вопросов для самостоятельного изучения                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-------------------------------------------------------------------|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>ОЧНАЯ ФОРМА ОБУЧЕНИЯ</b>                                       |          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Тема 1« Понятие и сущность деловых коммуникаций»                  |          | Становление науки деловое общение. Понятие и признаки делового общения. Объект и предмет науки деловое общение. Методы и функции науки деловое общение. Содержание и виды делового общения. Стороны делового общения. Формы делового общения. Культура делового общения. Менеджмент как основа деловой коммуникации. Коммуникация как функция управления организацией. Коммуникативные связи и их исследование. Виды коммуникаций в организациях. Коммуникативные барьеры и потери информации в разговорном общении (УК-4.1; УК-4.2; УК-5.2; УК-5.3;ПКос-9.3) |
| Тема 2 « Вербальные и невербальные средства деловой коммуникации» |          | Деловое общение как обмен информацией. Психотехника речи. Умение слушать. Классификация невербальных средств общения. Кинесические средства общения. Такесические средства общения. Проксемические средства общения. Проксодические и экстралингвистические средства. (УК-4.1; УК-4.2; УК-5.2; УК-5.3;ПКос-9.3)                                                                                                                                                                                                                                               |
| Тема 3 « Этика делового общения и деловой этикет»                 |          | Понятие и сущность этики делового общения. Нравственные требования к общению. Этика делового общения руководитель- подчиненный. Этика делового общения подчиненный- руководитель. Этика делового общения по горизонтали. Повышение уровня этики делового общения. Понятие и сущность делового этикета. Современный этикет и его значение в деловом общении. Служебный этикет.                                                                                                                                                                                 |

|                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|---------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                         | Организация приемов. Положения делового этикета. Имидж делового человека(УК-4.1; УК-4.2; УК-5.2; УК-5.3;ПКос-9.3)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Тема 4 « Национальные особенности делового общения»     | Американский стиль ведения деловых переговоров. Английский стиль ведения деловых переговоров. Немецкий стиль ведения деловых переговоров. Французский стиль ведения деловых переговоров. Японский стиль ведения деловых переговоров(УК-4.1; УК-4.2; УК-5.2; УК-5.3;ПКос-9.3)                                                                                                                                                                 |
| Тема 5 « Коммуникационный процесс»                      | Основные понятие, основные элементы, этапы, их характеристика. Генерирование идеи. Кодирование и выбор канала. Передача сообщения. Декодирование. Канал связи. Помехи (шумы) при организации коммуникаций. Виды электронных коммуникаций(УК-4.1; УК-4.2; УК-5.2; УК-5.3;ПКос-9.3)                                                                                                                                                            |
| Тема 6. «Деловое общение в группе и коллективе»         | Группы и групповые процессы. Классификация групп. Социометрическая структура группы. Основные характеристики коллектива. Проблема лидерства в коллективе. Эффективность групповой деятельности. Психологический климат и его динамика в коллективе. Референтная группа. Рефлексия. Особенности индивидуальной и групповой коммуникации. Особенности поведения менеджеров в деловом общении(УК-4.1; УК-4.2; УК-5.2; УК-5.3;ПКос-9.3).         |
| Тема 7 « Деловые переговоры»                            | Деловые переговоры и их необходимость. Понятие переговорного процесса как совместного предприятия. Подготовка деловых переговоров. Предположения и допущения как важная часть переговоров. Проведение деловых переговоров. Методы ведения переговоров. Стратегия ведения переговоров. Понятие защитного поведения и поведения поддержки. Завершение деловых переговоров. Анализ итогов переговоров(УК-4.1; УК-4.2; УК-5.2; УК-5.3;ПКос-9.3). |
| Тема 8 « Конфликты и пути их разрешения»                | Понятие и сущность конфликтов. Конфликтогены. Типология конфликтов. Стадии и структура конфликтов. Причины конфликта. Стратегия поведения при разрешении конфликтов. (УК-4.1; УК-4.2; УК-5.2; УК-5.3;ПКос-9.3).                                                                                                                                                                                                                              |
| Тема 9 « Документационное обеспечение делового общения» | Делопроизводство и требования к служебным документам. Реквизиты документов и правила их оформления. Организационно-правовая документация. Распорядительная документация. Информационно-справочная документация. Назначение и классификация деловых писем. Основные правила оформления деловой переписки. (УК-4.1; УК-4.2; УК-5.2; УК-5.3;ПКос-9.3)                                                                                           |

| <b>ОЧНО-ЗАОЧНАЯ ФОРМА ОБУЧЕНИЯ</b>                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Тема 1 « Понятие и сущность деловых коммуникаций»                 | Становление науки деловое общение. Понятие и признаки делового общения. Объект и предмет науки деловое общение. Методы и функции науки деловое общение. Содержание и виды делового общения. Стороны делового общения. Формы делового общения. Культура делового общения. Менеджмент как основа деловой коммуникации. Коммуникация как функция управления организацией. Коммуникативные связи и их исследование. Виды коммуникаций в организациях. Коммуникативные барьеры и потери информации в разговорном общении (УК-4.1; УК-4.2; УК-5.2; УК-5.3;ПКос-9.3) |
| Тема 2 « Вербальные и невербальные средства деловой коммуникации» | Деловое общение как обмен информацией. Психотехника речи. Умение слушать. Классификация невербальных средств общения. Кинесические средства общения. Такесические средства общения. Проксемические средства общения. Проксодические и экстралингвистические средства. (УК-4.1; УК-4.2; УК-5.2; УК-5.3;ПКос-9.3)                                                                                                                                                                                                                                               |
| Тема 3 « Этика делового общения и деловой этикет»                 | Понятие и сущность этики делового общения. Нравственные требования к общению. Этика делового общения руководитель- подчиненный. Этика делового общения подчиненный- руководитель. Этика делового общения по горизонтали. Повышение уровня этики делового общения. Понятие и сущность делового этикета. Современный этикет и его значение в деловом общении. Служебный этикет. Организация приемов. Положения делового этикета. Имидж делового человека(УК-4.1; УК-4.2; УК-5.2; УК-5.3;ПКос-9.3)                                                               |
| Тема 4 « Национальные особенности делового общения»               | Американский стиль ведения деловых переговоров. Английский стиль ведения деловых переговоров. Немецкий стиль ведения деловых переговоров. Французский стиль ведения деловых переговоров. Японский стиль ведения деловых переговоров(УК-4.1; УК-4.2; УК-5.2; УК-5.3;ПКос-9.3)                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Тема 5 « Коммуникационный процесс»                                | Основные понятие, основные элементы, этапы, их характеристика. Генерирование идеи. Кодирование и выбор канала. Передача сообщения. Декодирование. Канал связи. Помехи (шумы) при организации коммуникаций. Виды электронных коммуникаций(УК-4.1; УК-4.2; УК-5.2; УК-5.3;ПКос-9.3)                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Тема 6. «Деловое общение в группе и коллективе»                   | Группы и групповые процессы. Классификация групп. Социометрическая структура группы. Основные характеристики коллектива. Проблема лидерства в коллективе. Эффективность групповой деятельности. Психологический климат и его динамика в коллективе. Референтная группа.                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

|                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|---------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                         | Рефлексия. Особенности индивидуальной и групповой коммуникации. Особенности поведения менеджеров в деловом общении(УК-4.1; УК-4.2; УК-5.2; УК-5.3;ПКос-9.3).                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Тема 7 « Деловые переговоры»                            | Деловые переговоры и их необходимость. Понятие переговорного процесса как совместного предприятия. Подготовка деловых переговоров. Предположения и допущения как важная часть переговоров. Проведение деловых переговоров. Методы ведения переговоров. Стратегия ведения переговоров. Понятие защитного поведения и поведения поддержки. Завершение деловых переговоров. Анализ итогов переговоров(УК-4.1; УК-4.2; УК-5.2; УК-5.3;ПКос-9.3). |
| Тема 8 « Конфликты и пути их разрешения»                | Понятие и сущность конфликтов. Конфликтогены. Типология конфликтов. Стадии и структура конфликтов. Причины конфликта. Стратегия поведения при разрешении конфликтов. (УК-4.1; УК-4.2; УК-5.2; УК-5.3;ПКос-9.3).                                                                                                                                                                                                                              |
| Тема 9 « Документационное обеспечение делового общения» | Делопроизводство и требования к служебным документам. Реквизиты документов и правила их оформления. Организационно-правовая документация. Распорядительная документация. Информационно-справочная документация. Назначение и классификация деловых писем. Основные правила оформления деловой переписки. (УК-4.1; УК-4.2; УК-5.2; УК-5.3;ПКос-9.3)                                                                                           |

## 6,Образовательные технологии

**Таблица 6- Применение активных и интерактивных образовательных технологий**

| № п/п | Тема и форма занятия                                    |    | Наименование используемых активных и интерактивных образовательных технологий |
|-------|---------------------------------------------------------|----|-------------------------------------------------------------------------------|
| 1.    | Понятие и сущность деловых коммуникаций                 | Л  | Проблемная лекция                                                             |
| 2.    | Коммуникационный процесс»                               | Л  | Проблемная лекция                                                             |
| 3.    | Вербальные и невербальные средства деловой коммуникации | ПЗ | Разбор конкретных ситуаций                                                    |
| 4.    | « Деловые переговоры»                                   | ПЗ | Разбор конкретных ситуаций                                                    |

## **7. Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины**

### **7.1. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности**

Тестовые задания для промежуточного тестирования по дисциплине «Деловые коммуникации» (УК-4.1; УК-4.2; УК-5.2; УК-5.3; ПКос-9.3)

#### **1. Канал коммуникации – это...**

2. Способ кодирования сообщений

1. Средство кодирования сообщений

2. Специальный маршрут или технология, используемая для доставки сообщения получателю

#### **2. Наиболее эффективным каналом (из перечисленных) считается**

1. Новостные передачи

2. СМИ

3. Разговор «лицом к лицу»

4. Выступление перед большой аудиторией

5. Деловое письмо

#### **3. Каких барьеров при передаче информации не возникает**

1. Технические

2. Психологических

3. Гуманитарных

4. Социальных

5. Языковых

6. Культурно-национальных

#### **4. Телефонная связь – это...**

А) совокупность телефонных аппаратов, территориально удаленных друг от друга

Б) Совокупность автоматических телефонных станций и компьютерной телефонии

В) совокупность узлов коммуникации, роль которых выполняют АТС и соединяющих их каналы связи.

#### **5. Средства телефонной связи включают в себя:**

А) телефонные аппараты

Б) Сотовая связь

В) офисные АТС

Г) транкинговые системы

Д) компьютерная телефония

Е) радиотелефоны

Ж) персональная спутниковая связь

#### **6. Средства радиотелефонной связи включают в себя:**

А) телефонные аппараты

Б) Сотовая связь

В) офисные АТС

Г) транкинговые системы

Д) компьютерная телефония

Е) радиотелефоны

Ж) персональная спутниковая связь

**7. Телефонные аппараты, позволяющие передавать информацию только в одном направлении**

- А) Симплексные
- Б) Полусимплексные
- В) Дуплексные

**8. Из каких этапов состоит процесс телефонных переговоров:**

- А) Подготовка к телефонным переговорам, выявление психологических аспектов телефонных переговоров, процесс телефонного общения.
- Б) Составление правил проведения телефонных переговоров, заполнение бланка для записи телефонных переговоров, процесс общения, подведение итогов
- В) подготовка телефонных переговоров, процесс телефонного общения, подведение итогов телефонных переговоров.

**9. Что относится к психологическим аспектам телефонных переговоров**

- А) Compliments,
- Б) Проявление экспрессии
- В) Приветствие
- Г) Смена коммуникативных ролей
- Д) Дискуссия

**10. Менталитет – это...**

- А) Совокупность национальных и расовых черт, присущих данной группе населения, отличающих ее от других таких же групп
- Б) Совокупность этических норм и правил, которые признаются людьми данной деловой группы
- В) Совокупность индивидуалистической морали, принадлежащий отдельным национальностям.

**11. Менталитет Востока отличают:**

- А) Фатализм, индивидуализм, соблюдение ритуалов и традиций.
- Б) Фатализм, повышенная аффилиация, преобладание исторических доминант, сплоченность
- В) Индивидуализм, предприимчивость, свобода выбора моральных ценностей

**12. Сопоставьте страну и присущую ей модель делового общения.**

- 1. США
- 2. Великобритания
- 3. Германия
- 4. Франция
- 5. Япония
- 6. Китай

**Перечень вопросов к контрольным мероприятиям (дискуссии)**

- 1. Роль и место коммуникации в профессиональной деятельности. в межличностном общении.
- 2. Ключевые теории коммуникационных процессов в обществе и организациях.
- 3. Коммуникация в информационном обществе.
- 4. Социологические и психологические модели коммуникации.
- 5. Национальные особенности невербальных средств общения.
- 6. Коммуникация в информационном обществе.
- 7. Принципы этической аргументации в бизнесе
- 8. Средства воздействия на аудиторию.
- 9. Физиогномика, невербалика. Их значение в деловой коммуникации.
- 10. Манипуляции, применяемые в деловых переговорах.
- 11. Межличностные конфликты и способы их предотвращения.

12. Особенности межличностной коммуникации.
13. Что такое «вербальный имидж»?
14. Корпоративное деловое общение: цель, стили и функции.
15. Психология имиджа
16. Национальные стили деловых отношений. Особенности национальной этики деловых партнеров.
17. Национальные особенности в деловом общении: Германия, Италия, Франция.
18. Национальные особенности в деловом общении: Англия, США.
19. Национальные особенности в деловом общении: Китай, Япония.
20. Значение стереотипов для межкультурной коммуникации
21. Значение стереотипов для межкультурной коммуникации
22. Основные положения теории коммуникации, особенности межкультурной коммуникации
23. Связи с общественностью
24. История делового этикета.
25. Комплимент и критика
26. Особенности мужского коммуникативного поведения
27. Особенности женского коммуникативного поведения
28. Этические нормы и правила в мировом бизнесе.
29. Коммуникативная революция и информационно-коммуникативное общество.
30. Проблемы формирования информационно-коммуникативного общества в России.
31. Условия и особенности развития деловой культуры в России
32. 23. Современные концепции ведения деловых переговоров и применяемые тактические приемы
33. Особенности российской бизнес-культуры и направления ее совершенствования.
34. Этические аспекты и практика вручения подарков в деловом общении.
35. Электронные средства коммуникации и их использование в деловом взаимодействии.
36. Телефонная коммуникация и общение по Интернету. Особенности.
37. Контакт. Установление и эффект первого впечатления. Влияние стереотипов.
38. Менеджмент репутации — «белые» и «черные» технологии.
39. Взаимопонимание в профессиональном общении (идентификация, эмпатия, рефлексия).
40. Этический кодекс менеджера

## 7.2. Описание показателей и критериев контроля успеваемости, описание шкал оценивания

**Таблица 7 - Критерии оценивания результатов обучения**

| <b>Оценка</b>    | <b>Критерии оценивания</b>                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Зачтено</b>   | теоретическое содержание курса освоено полностью, компетенции сформированы, все предусмотренные учебные задания выполнены с незначительными замечаниями. Умения и навыки применяются для решения практических задач с незначительными ошибками, исправляемыми студентом самостоятельно.             |
| <b>Незачтено</b> | теоретическое содержание курса не освоено, компетенции не сформированы, из предусмотренных программой обучения учебных заданий либо выполнено менее 60%, либо содержит грубые ошибки, приводящие к неверному решению; Умения и навыки студент не способен применить для решения практических задач. |

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

### **7.1 Основная литература**

1. Короткий, С. В. Деловые коммуникации : учебное пособие / С. В. Короткий. — Саратов : Вузовское образование, 2019. — 90 с. — ISBN 978-5-4487-0472-7. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/80614.html>
2. Кузнецова, Е. В. Деловые коммуникации : учебно-методическое пособие / Е. В. Кузнецова. — Саратов : Вузовское образование, 2017. — 180 с. — ISBN 978-5-906172-24-2. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/61079.html>
3. Скибицкая, И. Ю. Деловые коммуникации : учебное пособие / И. Ю. Скибицкая, Скибицкий Э. Г.. — Новосибирск : Новосибирский государственный архитектурно-строительный университет (Сибстрин), ЭБС АСВ, 2017. — 57 с. — ISBN 978-5-7795-0829-2. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/85883.html>

### **7.2. Дополнительная литература**

1. Панфилова А.П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности: Учеб. пособие. – СПб.: Знание, 2011. – 496 с
2. Титова Л.Г. Деловое общение: учебное пособие. / Л.Г. Титова. — М.: Юнити-Дана, 2012. — 271 с 15
3. Караяни А.Г. Психология общения и переговоров в экстремальных условиях: учебное пособие / А.Г. Караяни, В.Л. Цветков. — М.: ЮНИТИ- ДАНА; Закон и право, 2012. — 247 с.
4. Рогожин, М.Ю. Документационное обеспечение управления : практическое пособие / М.Ю. Рогожин. - М. ; Берлин : Директ-Медиа, 2014. - 398 с.
5. Захарова, Л.Н. Психология управления : учебное пособие / Л.Н. Захарова. - М. : Логос, 2012. - 376 с.
6. Деловые коммуникации : учебник / Л. Г. Павлова, Е. Ю. Кашаева. — М. : КноРУс, 2016. — 300 с.
7. Деловые коммуникации: учебник / А. М. Руденко. – Ростов н/Д: Феникс, 2013.-350 с.

### **7.3 Нормативные правовые акты**

1. Гражданский кодекс Российской Федерации часть первая от 30 ноября 1994 г. N 51-ФЗ, часть вторая от 26 января 1996 г. N 14-ФЗ, часть третья от 26 ноября 2001 г. N 146-ФЗ и часть четвертая от 18 декабря 2006 г. N 230-ФЗ (ред. от 01.07.2021)
2. Налоговый кодекс Российской Федерации часть первая от 31 июля 1998 г. N 146-ФЗ и часть вторая от 5 августа 2000 г. N 117-ФЗ "Трудовой кодекс Российской Федерации" от 30.12.2001 N 197-ФЗ (ред. от 02.07.2021)
3. "Бюджетный кодекс Российской Федерации" от 31.07.1998 N 145-ФЗ (ред. от 01.07.2021)

### **7.4 Методические указания, рекомендации и другие материалы к занятиям**

1. Методические указания по изучению дисциплины «Деловые коммуникации» / Кулиш В,Ф.. - К.: КФ РГАУ-МСХА имени К.А. Тимирязева, 2021-21 с.

## **8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины**

- Корпоративный менеджмент <https://www.cfin.ru/>
- Развитие бизнеса <https://devbusiness.ru/index.html>

- Электронная библиотека по управлению (менеджмент) и маркетингу - <http://about.html>
- Административно-управленческий портал - <http://www.aup.ru/management/>

## 9. Перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

**Таблица 8 - Перечень программного обеспечения**

| №п /п | Наименование раздела учебной дисциплины | Наименование программы | Тип программы                    | Автор     | Год разработки                             |
|-------|-----------------------------------------|------------------------|----------------------------------|-----------|--------------------------------------------|
| 1     | Все разделы                             | Microsoft PowerPoint   | Программа подготовки презентаций | Microsoft | 2006<br>(версия Microsoft PowerPoint 2007) |
| 2     | Все разделы                             | Microsoft Word         | текстовый редактор               | Microsoft | 2006<br>(версия Microsoft Word 2007)       |

## 10. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

**Таблица 9 - Сведения об обеспеченности специализированными аудиториями, кабинетами, лабораториями**

| Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы (№ учебного корпуса, № аудитории)                                                                                                                      | Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы                                                                                                                                                                                   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Аудитория для проведения лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования(выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации (каб. № 427 н). | Комплект кресел с пюпитром 1 шт. (18 ед.), стол офисный, стул для преподавателя; доска учебная; экран DraperDiplomat (1:1)84/84" 213-213 MW; переносное мультимедийное оборудование (проектор мультимедийный AcerX1226H; ноутбукASUS с доступом в интернет) |
| Аудитория для проведения лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования(выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации (каб. № 436 н). | Учебные столы (11 шт.); стулья (22 шт.); доска учебная; стол офисный, стул для преподавателя                                                                                                                                                                |
| Помещение для самостоятельной работы обучающихся (каб. № 423 н).                                                                                                                                                                 | Учебные столы (11 шт.); стулья (22 шт.); доска учебная; стол офисный, стул для преподавателя                                                                                                                                                                |

|                                                               |                                                                                                                                                      |
|---------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Помещение для самостоятельной работы обучающихся (каб. № 424) | Компьютерные столы (15 шт.); стулья (15 шт.);рабочееместопреподавателя;(моноблок)Lepovo, подключенные к сети Интернет и обеспеченные доступом к ЭБС. |
|---------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

### **11. Методические рекомендации студентам по освоению дисциплины**

При изучении курса целесообразно придерживаться следующей последовательности:

#### *1. До посещения первой лекции:*

- а) внимательно прочитать основные положения программы курса;
- б) подобрать необходимую литературу и ознакомиться с её содержанием.

#### *2. После посещения лекции:*

а) углублено изучить основные положения темы программы по материалам лекции и рекомендуемым литературным источникам;

б) дополнить конспект лекции краткими ответами на каждый контрольный вопрос к теме и при возможности выполнить задание для самостоятельной работы;

в) составить список вопросов для выяснения во время аудиторных занятий;

г) подготовиться к практическим занятиям.

Задания для самостоятельной работы студентов являются составной частью учебного процесса. Выполнение заданий способствует:

- закреплению и расширению полученных студентами знаний по изучаемым вопросам в рамках учебной дисциплины;

- развитию навыков обобщения и систематизации информации.

Важность самостоятельной работы студентов обусловлена повышением требований к уровню подготовки бакалавров в современных условиях, в частности, требованиями к умению использовать нормативно – правовые документы в своей деятельности, а также необходимостью приобретения навыков самостоятельно находить информацию по вопросам менеджмента и маркетинга в различных источниках, её систематизировать; давать оценку конкретным практическим ситуациям; собирать, анализировать исходные данные, необходимые для расчета экономических и социально-экономических показателей, характеризующих деятельность хозяйствующих субъектов; осуществлять сбор, анализ и обработку данных, необходимых для решения поставленных задач.

Самостоятельная работа приобщает студентов к научному творчеству, поиску и решению актуальных современных проблем в сфере менеджмента и маркетинга, в частности.

Задания для самостоятельной работы выполняются студентами во внеаудиторное время.

### **Виды и формы отработки пропущенных занятий**

Студент, пропустивший занятия обязан его отработать. Отработка занятий осуществляется в соответствии с графиком консультаций.

Пропуск лекционного занятия студент отрабатывает самостоятельно и представляет ведущему преподавателю конспект лекций по пропущенным занятиям.

Пропуск практического занятия студент отрабатывает под руководством ведущего преподавателя дисциплины. При себе необходимо иметь лекционные конспекты и выполненные задания по пропущенным занятиям, быть готовым аргументированно ответить на вопросы преподавателя по пропущенной теме.

### **12. Методические рекомендации преподавателям по организации обучения по дисциплине**

При преподавании курса необходимо ориентироваться на современные образовательные технологии, обеспечивая интерес студентов к профессии в целом и к преподаваемой дисциплине в частности.

При изучении дисциплины рекомендуется использовать следующие средства: рекомендуемую основную и дополнительную литературу; методические указания и пособия; контрольные задания для закрепления теоретического материала; электронные версии учебников и методических указаний для выполнения практических работ и самостоятельной работы студентов.

Для максимального усвоения дисциплины рекомендуется изложение лекционного материала с элементами обсуждения, дискуссии. Лекция – одно из главных звеньев обучения. Её цель – формирование у студентов ориентировочной основы для последующего усвоения материала методом самостоятельной работы. Содержание лекции должно отвечать следующим требованиям:

- изложение материала от простого к сложному, от известного к неизвестному;
- логичность, четкость и ясность в изложении материала;
- возможность проблемного изложения, дискуссии, диалога с целью активизации деятельности студентов;
- опора смысловой части лекции на подлинные факты, события, явления, статистические данные;
- тесная связь теоретических положений и выводов с практикой и будущей профессиональной деятельностью студентов.

Преподаватель, читающий лекционные курсы, должен знать существующие в педагогической науке и используемые на практике варианты лекций, их дидактические и воспитывающие возможности, а также их методическое место в структуре процесса обучения.

Основные цели практических занятий:

- интегрировать знания, полученные по другим дисциплинам данной специальности и активизировать их использование, как в случае решения поставленных задач, так и в дальнейшей практической деятельности;
- показать сложность и взаимосвязанность управленческих проблем, решаемых специалистами разных направлений в целях достижения максимальной эффективности менеджмента организации.

Для закрепления учебного материала на семинарских и практических занятиях студенты выступают с докладами, пишут контрольные работы, решают конкретные задачи, максимально приближенные к реальным управленческим ситуациям.

Как в докладе, так и в реферате принято рассматривать постановку проблемы, ее актуальность, практическую реализацию с определением известного взгляда на проблему.

Несколько иное значение имеют контрольные работы. Это также проверка уровня знаний, приобретаемых студентами на лекциях и при самостоятельной работе. Они выполняются письменно и сдаются для проверки преподавателю. Желательно, чтобы в контрольной работе были отражены: актуальность и практическая значимость выбранной темы, отражение ее в научной литературе, изложена суть и содержание темы, возможные направления развития, а также выводы и предложения.

Анализ конкретных ситуаций также несет в себе обучающую значимость. Здесь горизонт возможных направлений очень широк. Можно использовать как реальные, так и учебные ситуации. Это события на определенной стадии развития или состояния; явления или процессы, находящиеся в стадии завершения или завершившиеся; источники или причины возникновения, развития или отклонения от нормы каких-либо фактов или явлений; фиксированные результаты или наиболее вероятные последствия изучаемых явлений и процессов; социальные, юридические, экономические или административные решения и оценки; поведение или поступки конкретных лиц, в том числе руководителей. При этом следует помнить, что под конкретной ситуацией следует понимать конкретное событие, происходившее или происходящее, либо возможное в недалеком будущем.

Завершить изучение дисциплины целесообразно выполнением тестов для проверки усвоения учебного материала. Подобный подход позволит студентам логично и последовательно осваивать материал и успешно пройти итоговую аттестацию.

При работе со студентами при изучении дисциплины необходимо предусмотреть развитие форм самостоятельной работы, выводя студентов к завершению изучения учебной дисциплины на её высокий уровень.

Задания для самостоятельной работы желательно составлять из обязательной и факультативной частей. Организуя самостоятельную работу, необходимо постоянно обучать студентов методам такой работы.

При проведении аттестации студентов важно всегда помнить, что систематичность, объективность, аргументированность – главные принципы, на которых основаны контроль и оценка знаний студентов. Проверка, контроль и оценка знаний студента, требуют учета его индивидуального стиля в осуществлении учебной деятельности. Знание критериев оценки знаний обязательно для преподавателя и студента.

**Программу разработал:**

Кулиш В.Ф.