МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«Национальный исследовательский ядерный университет «МИФИ»
Обнинский институт атомной энергетики –
филиал федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования «Национальный исследовательский ядерный университет «МИФИ»
(ИАТЭ НИЯУ МИФИ)

ОТДЕЛЕНИЕ СОЦИАЛЬНО-ЭКОНОМИЧЕСКИХ НАУК (О)

Одобрено на заседании
Ученого совета ИАТЭ НИЯУ МИФИ,
протокол №25.8 от 25.08.2025

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Деловые коммуникации
название дисциплины

для студентов направления подготовки

38.03.05 Бизнес-информатика
код и название направления подготовки

образовательная программа

«Цифровая трансформация компании»

Форма обучения: очная

г. Обнинск 2025 г.

1. Цели и задачи освоения дисциплины

Цель дисциплины: формирование у студентов систематизированного представления об истоках, эволюции и перспективах развития деловых коммуникаций.

Задачи дисциплины:

1. Ознакомление с теорией межкультурных коммуникаций, объяснение параметров межкультурного взаимодействия, знакомство с концепциями восприятия культуры, коммуникационными стилями, формирование у обучающихся прогнозно-аналитических способностей, позволяющих эффективно применять и адаптировать свои знания и навыки в условиях глобализации мировой экономики и мировой политики;
2. Изучение основных теорий межкультурных коммуникаций;
3. Систематизация и определение основных параметров межкультурного взаимодействия в деловой международной среде;
4. Освоение концепций восприятия национальной деловой среды;
5. Формирование основных практических навыков и компетенций, включая специфические, знания и навыки, формируемые в результате изучения учебной дисциплины.

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы (далее – ОП) бакалавриата.

Дисциплина реализуется в рамках обязательной части и относится к общепрофессиональному модулю.

Для освоения дисциплины необходимы компетенции, сформированные в рамках изучения следующих дисциплин: «Русский язык и культура речи», «Психологи и педагогика».

Дисциплины и/или практики, для которых освоение данной дисциплины необходимо как предшествующее: «Менеджмент», «Маркетинг», «Лидерство».

Дисциплина изучается на 1курсе во 2 семестре.

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

В результате освоения ОП бакалавриата обучающийся должен овладеть следующими результатами обучения по дисциплине:

Коды компетенций	***Название компетенции***	***Код и наименование индикатора достижения компетенции***
УК - 3	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	*З-УК-3* Знать теоретические аспекты лидерства и роль лидера в команде. *У-УК-3* Уметь организовать социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде.

Коды компетенций	*Название компетенции*	*Код и наименование индикатора достижения компетенции*
		В-УК-3 Владеть навыками реализации лидерской роли в команде.
УК -4	Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	*З-УК-4* Знать принципы построения устного и письменного высказывания на русском и иностранном языках; правила и закономерности деловой устной и письменной коммуникации *У-УК-4* Уметь применять на практике деловую коммуникацию в устной и письменной формах, методы и навыки делового общения на русском и иностранном языках; методикой составления суждения в межличностном деловом общении на русском и иностранном языках; *В- УК-4* Владеть навыками чтения и перевода текстов на иностранных языках в профессиональном общении; навыками деловых профессиональном общении; навыками деловых коммуникаций в устной и письменной форме на русском и иностранных языках
ОПК - 5	Способен организовывать взаимодействие с клиентами и партнерами в процессе решения задач управления жизненным циклом ИС и ИКТ	З - ОПК – 5 Знать теоретические аспекты управления жизненным циклом ИС и ИКТ. У - ОПК – 5 Уметь осуществлять взаимодействие с клиентами и партнерами в процессе решения задач управления жизненным циклом ИС и ИКТ В - ОПК – 5 Владеть навыками организации взаимодействия с клиентами и партнерами в процессе управления жизненным циклом ИС и ИКТ.

4. Воспитательный потенциал дисциплины

Направления / цели воспитания	**Задачи воспитания (код)**	**Воспитательный потенциал дисциплин**
Духовно-нравственное воспитание	- формирование личностно-центрированного подхода в профессиональной	Использование воспитательного потенциала дисциплины.

	коммуникации, когнитивно-поведенческих и практико-ориентированных навыков, основанных на общероссийских традиционных ценностях **(В3)**	
Профессиональное и трудовое воспитание	- формирование психологической готовности к профессиональной деятельности по избранной профессии **(В15)**	Использование воспитательного потенциала дисциплины для формирования устойчивого интереса и мотивации к профессиональной деятельности, потребности в достижении результата, понимания функциональных обязанностей и задач избранной профессиональной деятельности, чувства профессиональной ответственности через выполнение учебных, в том числе практических заданий, требующих строгого соблюдения правил техники безопасности и инструкций по работе с оборудованием в рамках лабораторного практикума.
Профессиональное воспитание	формирование профессионально значимых установок на индивидуализацию делового общения с коллегами, партнерами, потребителями **(В36)**	Использование воспитательного потенциала дисциплины для формирования профессиональных установок системного анализа через содержание дисциплин и практик, акцентирование учебных заданий, групповое решение модельных и практических задач, кейсов, подготовку учебных проектов, эссе и рефератов, прохождение практик на конкретных рабочих местах.

Организация интерактивных мероприятий и реализация специализированных заданий с воспитательным и социальным акцентом:

1. Стимулирование научно-исследовательских инициатив междисциплинарной направленности, вовлечение студентов и преподавателей в соответствующие проекты.
2. Организация научно-практических конференций, круглых столов, встреч с выдающимися учеными и ведущими специалистами отраслей.

5. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам занятий) и на самостоятельную работу обучающихся.

Вид работы	**Форма обучения**
	Очная
	Семестр
	№ 2
	Количество часов на вид работы:

Вид работы	Форма обучения
	Очная
	Семестр
	№ 2
	Количество часов на вид работы:
Контактная работа обучающихся с преподавателем	
Аудиторные занятия *(всего)*	**32**
В том числе:	
лекции (лекции в интерактивной форме)	16
практические занятия (практические занятия в интерактивной форме)	16
лабораторные занятия	
Промежуточная аттестация	
В том числе:	
Зачет с оценкой	+
	-
Самостоятельная работа обучающихся	
Самостоятельная работа обучающихся *(всего)*	**76**
В том числе:	
проработка учебного теоретического материала	20
выполнение индивидуальных домашних заданий	20
подготовка ко всем видам контрольных испытаний текущего контроля успеваемости (в течение семестра)	15
подготовка ко всем видам контрольных испытаний промежуточной аттестации (по окончании семестра)	21
Всего (часы):	**108**
Всего (зачетные единицы):	**3**

6. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

6.1. Разделы дисциплины и трудоемкость по видам учебных занятий (в академических часах)

Для очной формы обучения

Неделя	**Наименование раздела /темы дисциплины**	**Виды учебной работы** в часах (вносятся данные по реализуемым формам)			
		Очная форма обучения			
		Лек	**Пр**	**Лаб**	**СРО**
1-2	Тема 1. Этика делового общения: основные аспекты.	2	2		8
2-3	Тема 2. Коммуникации в управлении и структура общения	2	2	-	8
3-4	Тема3. Роль личностной эффективности в деловой коммуникации	2	2		8
5-6	Тема 4. Психологические основы делового общения.	2	2	-	8
7-8	Тема 5. Деловые коммуникации: виды, правила, этапы.	1	1	-	8
9-10	Тема 6. Язык делового общения.	1	1		8
11-12	Тема 7. Взаимодействие форм делового общения, призванных решать единую задачу.	1	1		7
12-13	Тема 8. Защита деловой информации как аспект делового общения.	2	2		7
13-14	Тема 9. Стратегии и тактики деловых коммуникаций.	2	2	-	7
15-16	Тема 10. Документационное обеспечение делового общения	1	1		7
	Итого за 2 семестр:	16	16	-	76
	Всего:	**16**	**16**	**-**	**76**

6.2. Содержание дисциплины, структурированное по разделам (темам)

Лекционный курс

Неделя	Наименование раздела /темы дисциплины	Содержание
1-2	**Тема 1. Этика делового общения: основные аспекты**	Этика как наука о моральных нормах и принципах общения людей. Универсальные этические принципы и особенности их проявления в практике делового общения. Формирование этики делового общения: восточная и западная традиции. Этика межличностных отношений. Основополагающие принципы делового общения: порядочность, честность, обязательность в соблюдении договоров, вежливость и внимательность к деловым партнерам. Профессиональная этика. Этические проблемы деловых отношений. Понятие делового общения и его особенности. Цели, задачи и функции делового общения. Виды делового общения. Основные принципы делового общения. Требования к уровню знаний и умений в области делового общения. Этические нормы общения и их национально-психологические типы. Кодекс делового общения. Межличностное общение партнеров, их психологическая и нравственная культура. Особенности межличностных, межгрупповых отношений в организации. Значимость культуры делового общения в организации и в работе менеджера. Деловое общение как управленческая категория.
2-3	**Тема 2. Коммуникации в управлении и структура общения**	Характеристика процесса коммуникации. Классификация коммуникаций. Показатели эффективных коммуникаций. Виды коммуникаций по типам взаимодействия объектов. Виды общения. Краткая характеристика способов коммуникации. Достоинства способов коммуникации. Коммуникационные барьеры. Активное слушание. Совершенствование коммуникаций в организациях. Общение в организации. Специфика общения в организации. Коммуникация как элемент управленческой деятельности. Коммуникативная структура организации. Развитие представлений о коммуникативной структуре организации в традициях основных школ менеджмента. Критерии оценки коммуникативной структуры организации. Виды коммуникативных потоков в организации. Вертикальная и горизонтальная коммуникация. Структура общения. Информационная сторона общения. Интерактивная сторона общения. Виды взаимодействий. Основы трансактного анализа.

Неделя	Наименование раздела /темы дисциплины	Содержание
		Феномены межличностного и межгруппового восприятия. Формальное и неформальное общение.
3-4	**Тема 3. Роль личностной эффективности в деловой коммуникации**	Личность в организации. Факторы, определяющие поведение человека в организации. Ролевое поведение. Типы ролей. Феномен ролевого конфликта. Социальные установки. Психологические личностные типы и особенности их профессиональной деятельности. Темперамент и характер: их проявления в профессиональной деятельности. Особенности восприятия и когнитивных систем в их влиянии на эффективность деловой коммуникации. Репрезентативные системы. Ролевое поведение в деловом общении. Личностные особенности персонала. Индивидуальный уровень организационного поведения. Проявления индивидуально-психологических особенностей персонала в процессе делового общения. Взаимодействие, коммуникативная компетентность, конформизм, рефлексия, стереотипы. Условия и способы понимания людьми друг друга. Коммуникативные барьеры и потери информации в разговорном общении. Предотвращение информационных потерь при вербальном общении сотрудников. Развитие индивидуальной техники активного слушания. Прямые и скрытые информационные сигналы. Общение с «трудными людьми». Исследование коммуникативной компетентности. Социальные способности личности (социальная наблюдательность, социальный интеллект, социальное воображение, эмпатия). Феномен "обмена значимыми личностными качествами" в общении.
5-6	**Тема 4. Психологические основы делового общения**	Психологическая сущность управления. Психологические законы управления (закон неопределенности отклика, закон неадекватности взаимного восприятия, закон неадекватности самооценки, закон искажения информации, специфика управленческой деятельности). Теория защитных механизмов. Параметры защитных механизмов. Психологические защитные механизмы личности (вытеснение, регрессия, реактивное образование, изоляция, интроекция, сублимация и др.). Интеллектуальные защиты. Специфика деятельности в экстремальных условиях. Характеристика экстремальных условий. Факторы, вызывающие психологическую напряженность. Многоуровневая структура межличностных отношений.

Неделя	Наименование раздела /темы дисциплины	Содержание
		Общение как основа межличностных отношений. Специфические особенности деятельности общения (перцепция, интеракция, коммуникация). Особенности межличностного и делового общения и их влияния на микроклимат в коллективе. Конфликт и его типология. Природа конфликта. Источник и субъекты конфликта. Виды конфликтов. Причины конфликтов. Структура конфликта, стадия его протекания. Стратегия и тактика поведения в конфликте. Динамика конфликта. Конструктивные и деструктивные последствия конфликтов. Способы и пути предупреждения и разрешения конфликтов. Стрессы и стрессовые ситуации. Соотношение понятий: общение и коммуникация; общение и взаимопонимание; общение и отношения; общение и взаимовлияние; общение и взаимодействие. Общение как социально-психологическая категория. Соотношение понятий «общение» и «личность». Общение и деятельность. Общение и общность. Общение и социальные отношения. Межкультурное общение. Социально-психологические функции общения: взаимосвязь, взаимопроявление, взаимопознание, согласование, преобразование личности. Гносеологическая сторона общения: знак/значение - смысл - отношение - поведение - личность.
7-8	**Тема 5. Деловые коммуникации: виды, правила, этапы**	Основные виды делового общения. Убеждающая коммуникация. Особенности поведения менеджеров в деловом общении. Особенности делового общения в организации: виды общения, группы участников общения; формы общения. Монологи, диалоги, общения в группах и коллективах. Деловые беседы, совещания, обсуждения, переговоры, публичные выступления. Характеристика целей, задач, этапов организации и проведения каждой формы делового общения, общих и специфических правил и ограничений со стороны делового этикета. Публичные выступления и участие в дискуссиях (рекомендации, требования и ограничения со стороны делового этикета). Правила подготовки публичного выступления. Формы публичного выступления. Деловые переговоры. Особенности деловых переговоров и их характер. Основные стадии деловых переговоров: подготовка к переговорам, процесс ведения переговоров, анализ результатов переговоров и

Неделя	Наименование раздела /темы дисциплины	Содержание
		выполнение достигнутых договоренностей. Ведение переговоров по телефону. Правила телефонных переговоров. Организация и порядок проведения делового совещания. Беседа как форма диалогического взаимодействия. Структура беседы. Принципы проведения беседы. Этапы организации деловой беседы. Подготовка к беседе: система подготовки к беседе, план беседы. Структура деловой беседы. Особенности индивидуальной и групповой беседы. Основные стратегии проведения дискуссии. Этапы проведения дискуссии.
9-10	**Тема 6. Язык делового общения**	Стили общения, различия требований этикета к различным стилям общения. Общение вербальное и невербальное: оценка информации с позиций психологии делового общения, требования и ограничения к языку общения, предъявляемые деловым этикетом. Письменная и устная деловая речь. Общие сведения об эволюции этикетных требований к беседам и переписке. Характеристика понятия и видов речевых конструктов, желательных и нежелательных с позиций делового этикета. Вежливость и учтивость в оформлении отдельных реквизитов делового письма. Культура речи в деловом общении. Специфика деловой речевой культуры сотрудников организации. Использование средств выразительности деловой речи. Особенности публичного выступления. Цели речевой деятельности – основа публичного выступления. Виды публичного выступления: сообщение, доклад, лекция, презентация и другие. Композиционно-логический, языковой, экстралингвистический и паралингвистический уровни речи. Формирование речевых умений разной степени сложности. Переход от диалогической речи к монологической. Тенденции развития речевых умений.
11-12	**Тема 7. Взаимодействие форм делового общения, призванных решать единую задачу**	Общая характеристика механизма взаимодействия и взаимосвязи различных форм делового общения. Владение деловым этикетом как гарантии успешного продвижения по карьерной лестнице. Планирование и развитие карьеры сквозь призму требований, рекомендаций и ограничений со стороны делового этикета. Поиск работы и трудоустройство (подбор делового партнера по этикетным основаниям,

Неделя	Наименование раздела /темы дисциплины	Содержание
		подготовка резюме, собеседование, оформление), первый день на работе (обстановка в офисе, организация рабочего места, перерывы и общение по неслужебным вопросам, соблюдение стандартных требований к внешнему виду, поведению, общению, работе с документами). Работа в команде, лояльность, приверженность общим интересам в пересечении экономических и этических факторов профессиональной деятельности. Руководитель как субъект управленческого воздействия. Формы и принципы управленческого общения.
12-13	**Тема 8.Защита деловой информации как аспект делового этикета**	Государственная тайна (три категории секретности: сведения особой важности; совершенно секретные и секретные). Сохранность коммерческой тайны. Постановка грифов секретности. Регулирование допуска. Утечка информации в оценке законодательства, коммерческих рисков и делового этикета. Организация перемещения охраняемой информации с целью защиты от утечки. Персональные данные, текущие планы, сведения о конфликтных ситуациях в коллективе как охраняемые объекты (обсуждение этической стороны проблематики). Охрана договоров, заключаемых фирмой. Источники утечки информации: персонал, документы, технические средства и системы обработки информации, линии связи, по которым передается информация. Система превентивной программы дезинформации промышленных шпионов.
13-14	**Тема 9.Стратегии и тактики деловых коммуникаций.**	Коммуникативная, интерактивная, персептивная стороны общения. Стратегии и тактики общения. Барьеры общения. Техника слушания. Схема слушания: поддержка, уяснение, комментирование. Пассивное, активное и эмфатическое слушание. Общение в конфликтных ситуациях. Конструктивная критика. Стратегия бесконфликтного общения. Правила аргументации в деловом общении. Уловки-манипуляции в процессе делового общения: организационные, психологические и логические уловки. Правила нейтрализации уловок-манипуляций собеседника. Комплименты в деловом общении. Правила комплимента, требования к комплиментам. Умение задавать вопросы. Классификация вопросов. Эффективность вопросов в деловом общении. Виды и правила формулировки ответов на вопросы.

Неделя	Наименование раздела /темы дисциплины	Содержание
		Постановка вопросов и техника ответов на них. Закрытые и открытые вопросы. Возможные трудности в начале беседы и способы их преодоления. Техника и тактика аргументации. Нейтрализация замечаний собеседника. Принятие решений и завершение беседы. Психологические трудности проведения дискуссии. Психологические ошибки участников дискуссии. Демократический и авторитарный стили ведения делового совещания, их недостатки и достоинства. Стратегия и тактика проведения дискуссии в ходе делового совещания. Порядок выслушивание участников совещания. Вербальные и невербальные способы поощрения участников делового совещания. Методы ведения переговоров. Метод позиционного торга. Метод принципиальных переговоров. Тактические приемы, позволяющие добиться поставленной цели («уход», «затягивание», «выжидание» и др.). Типы принимаемых решений. Компромисс, нахождение принципиально нового решения, асимметричные решения. Способы оценки достигнутых в процессе переговоров соглашений.
15-16	**Тема 10. Документационное обеспечение делового общения**	Документирование управленческой деятельности и договорно-правовых отношений экономической деятельности. Виды документов. Общие правила оформления документов. Типичные ошибки в языке и стиле документов. Документ как основная форма делового общения. Понятие эффективного документа и гарантии эффективности, разработанные психологией делового общения и деловым этикетом. Заявления, сообщения и объяснения в деловой сфере. Деловые письма и их формы. Основные требования к тексту. Последовательность работы над письмом. Оформление делового письма. Характерные особенности эффективного стиля письма. Тактичность: обращение к личности и интеллекту читателя, избегание дискриминирующих выражений. Персональный, позитивный и энергичный тон письма. «Вы-подход». Цельность, ясность и связность изложения. Краткость делового стиля письменных коммуникаций и элементы унификации. Проблема культурной специфичности письменных коммуникаций и выражения отношений в письменном виде.

Неделя	Наименование раздела /темы дисциплины	Содержание
		Основные стратегические решения, принимаемые при планировании письменных отказов. Составление плана. Последовательность изложения. Нейтральное начало письма. Позитивное объяснение отказа, отсутствие извинений и сожалений. Позитивный тон завершения с пожеланиями будущего сотрудничества.

Практические/семинарские занятия

Неделя	Наименование раздела /темы дисциплины	Содержание
1-2	**Тема 1. Этика делового общения: основные аспекты**	Этика как наука о моральных нормах и принципах общения людей. Универсальные этические принципы и особенности их проявления в практике делового общения. Формирование этики делового общения: восточная и западная традиции. Этика межличностных отношений. Основополагающие принципы делового общения: порядочность, честность, обязательность в соблюдении договоров, вежливость и внимательность к деловым партнерам. Профессиональная этика. Этические проблемы деловых отношений. Понятие делового общения и его особенности. Цели, задачи и функции делового общения. Виды делового общения. Основные принципы делового общения. Требования к уровню знаний и умений в области делового общения. Этические нормы общения и их национально-психологические типы. Кодекс делового общения. Межличностное общение партнеров, их психологическая и нравственная культура. Особенности межличностных, межгрупповых отношений в организации. Значимость культуры делового общения в организации и в работе менеджера. Деловое общение как управленческая категория.
2-3	**Тема 2. Коммуникации в управлении и структура общения**	Характеристика процесса коммуникации. Классификация коммуникаций. Показатели эффективных коммуникаций. Виды коммуникаций по типам взаимодействия объектов. Виды общения. Краткая характеристика способов коммуникации. Достоинства способов коммуникации. Коммуникационные барьеры. Активное слушание. Совершенствование коммуникаций в организациях. Общение в организации. Специфика общения в

Неделя	Наименование раздела /темы дисциплины	Содержание
		организации. Коммуникация как элемент управленческой деятельности. Коммуникативная структура организации. Развитие представлений о коммуникативной структуре организации в традициях основных школ менеджмента. Критерии оценки коммуникативной структуры организации. Виды коммуникативных потоков в организации. Вертикальная и горизонтальная коммуникация. Структура общения. Информационная сторона общения. Интерактивная сторона общения. Виды взаимодействий. Основы трансактного анализа. Феномены межличностного и межгруппового восприятия. Формальное и неформальное общение.
3-4	**Тема 3. Роль личностной эффективности в деловой коммуникации**	Личность в организации. Факторы, определяющие поведение человека в организации. Ролевое поведение. Типы ролей. Феномен ролевого конфликта. Социальные установки. Психологические личностные типы и особенности их профессиональной деятельности. Темперамент и характер: их проявления в профессиональной деятельности. Особенности восприятия и когнитивных систем в их влиянии на эффективность деловой коммуникации. Репрезентативные системы. Ролевое поведение в деловом общении. Личностные особенности персонала. Индивидуальный уровень организационного поведения. Проявления индивидуально-психологических особенностей персонала в процессе делового общения. Взаимодействие, коммуникативная компетентность, конформизм, рефлексия, стереотипы. Условия и способы понимания людьми друг друга. Коммуникативные барьеры и потери информации в разговорном общении. Предотвращение информационных потерь при вербальном общении сотрудников. Развитие индивидуальной техники активного слушания. Прямые и скрытые информационные сигналы. Общение с «трудными людьми». Исследование коммуникативной компетентности. Социальные способности личности (социальная наблюдательность, социальный интеллект, социальное воображение, эмпатия). Феномен "обмена значимыми личностными качествами" в общении.
5-6	**Тема 4. Психологические основы делового общения**	Психологическая сущность управления. Психологические законы управления (закон неопределенности отклика, закон неадекватности взаимного восприятия, закон неадекватности самооценки, закон искажения информации, специфика управленческой

Неделя	Наименование раздела /темы дисциплины	Содержание
		деятельности). Теория защитных механизмов. Параметры защитных механизмов. Психологические защитные механизмы личности (вытеснение, регрессия, реактивное образование, изоляция, интроекция, сублимация и др.). Интеллектуальные защиты. Специфика деятельности в экстремальных условиях. Характеристика экстремальных условий. Факторы, вызывающие психологическую напряженность. Многоуровневая структура межличностных отношений. Общение как основа межличностных отношений. Специфические особенности деятельности общения (перцепция, интеракция, коммуникация). Особенности межличностного и делового общения и их влияния на микроклимат в коллективе. Конфликт и его типология. Природа конфликта. Источник и субъекты конфликта. Виды конфликтов. Причины конфликтов. Структура конфликта, стадия его протекания. Стратегия и тактика поведения в конфликте. Динамика конфликта. Конструктивные и деструктивные последствия конфликтов. Способы и пути предупреждения и разрешения конфликтов. Стрессы и стрессовые ситуации. Соотношение понятий: общение и коммуникация; общение и взаимопонимание; общение и отношения; общение и взаимовлияние; общение и взаимодействие. Общение как социально-психологическая категория. Соотношение понятий «общение» и «личность». Общение и деятельность. Общение и общность. Общение и социальные отношения. Межкультурное общение. Социально-психологические функции общения: взаимосвязь, взаимопроявление, взаимопознание, согласование, преобразование личности. Гносеологическая сторона общения: знак/значение - смысл - отношение - поведение - личность.
7-8	**Тема 5. Деловые коммуникации: виды, правила, этапы**	Основные виды делового общения. Убеждающая коммуникация. Особенности поведения менеджеров в деловом общении. Особенности делового общения в организации: виды общения, группы участников общения; формы общения. Монологи, диалоги, общения в группах и коллективах. Деловые беседы, совещания, обсуждения, переговоры, публичные выступления. Характеристика целей, задач, этапов организации и проведения каждой формы делового общения, общих и

Неделя	Наименование раздела /темы дисциплины	Содержание
		специфических правил и ограничений со стороны делового этикета. Публичные выступления и участие в дискуссиях (рекомендации, требования и ограничения со стороны делового этикета). Правила подготовки публичного выступления. Формы публичного выступления. Деловые переговоры. Особенности деловых переговоров и их характер. Основные стадии деловых переговоров: подготовка к переговорам, процесс ведения переговоров, анализ результатов переговоров и выполнение достигнутых договоренностей. Ведение переговоров по телефону. Правила телефонных переговоров. Организация и порядок проведения делового совещания. Беседа как форма диалогического взаимодействия. Структура беседы. Принципы проведения беседы. Этапы организации деловой беседы. Подготовка к беседе: система подготовки к беседе, план беседы. Структура деловой беседы. Особенности индивидуальной и групповой беседы. Основные стратегии проведения дискуссии. Этапы проведения дискуссии.
9-10	**Тема 6. Язык делового общения**	Стили общения, различия требований этикета к различным стилям общения. Общение вербальное и невербальное: оценка информации с позиций психологии делового общения, требования и ограничения к языку общения, предъявляемые деловым этикетом. Письменная и устная деловая речь. Общие сведения об эволюции этикетных требований к беседам и переписке. Характеристика понятия и видов речевых конструктов, желательных и нежелательных с позиций делового этикета. Вежливость и учтивость в оформлении отдельных реквизитов делового письма. Культура речи в деловом общении. Специфика деловой речевой культуры сотрудников организации. Использование средств выразительности деловой речи. Особенности публичного выступления. Цели речевой деятельности – основа публичного выступления. Виды публичного выступления: сообщение, доклад, лекция, презентация и другие. Композиционно-логический, языковой, экстралингвистический и паралингвистический уровни речи. Формирование речевых умений разной степени

Неделя	Наименование раздела /темы дисциплины	Содержание
		сложности. Переход от диалогической речи к монологической. Тенденции развития речевых умений.
11-12	**Тема 7. Взаимодействие форм делового общения, призванных решать единую задачу**	Общая характеристика механизма взаимодействия и взаимосвязи различных форм делового общения. Владение деловым этикетом как гарантии успешного продвижения по карьерной лестнице. Планирование и развитие карьеры сквозь призму требований, рекомендаций и ограничений со стороны делового этикета. Поиск работы и трудоустройство (подбор делового партнера по этикетным основаниям, подготовка резюме, собеседование, оформление), первый день на работе (обстановка в офисе, организация рабочего места, перерывы и общение по неслужебным вопросам, соблюдение стандартных требований к внешнему виду, поведению, общению, работе с документами). Работа в команде, лояльность, приверженность общим интересам в пересечении экономических и этических факторов профессиональной деятельности. Руководитель как субъект управленческого воздействия. Формы и принципы управленческого общения.
12-13	**Тема 8.Защита деловой информации как аспект делового этикета**	Государственная тайна (три категории секретности: сведения особой важности; совершенно секретные и секретные). Сохранность коммерческой тайны. Постановка грифов секретности. Регулирование допуска. Утечка информации в оценке законодательства, коммерческих рисков и делового этикета. Организация перемещения охраняемой информации с целью защиты от утечки. Персональные данные, текущие планы, сведения о конфликтных ситуациях в коллективе как охраняемые объекты (обсуждение этической стороны проблематики). Охрана договоров, заключаемых фирмой. Источники утечки информации: персонал, документы, технические средства и системы обработки информации, линии связи, по которым передается информация. Система превентивной программы дезинформации промышленных шпионов.
13-14	**Тема 9.Стратегии и тактики деловых коммуникаций.**	Коммуникативная, интерактивная, персептивная стороны общения. Стратегии и тактики общения. Барьеры общения. Техника слушания. Схема слушания: поддержка, уяснение, комментирование. Пассивное, активное и эмфатическое слушание. Общение в конфликтных ситуациях. Конструктивная критика. Стратегия бесконфликтного

Неделя	Наименование раздела /темы дисциплины	Содержание
		общения. Правила аргументации в деловом общении. Уловки-манипуляции в процессе делового общения: организационные, психологические и логические уловки. Правила нейтрализации уловок-манипуляций собеседника. Комплименты в деловом общении. Правила комплимента, требования к комплиментам. Умение задавать вопросы. Классификация вопросов. Эффективность вопросов в деловом общении. Виды и правила формулировки ответов на вопросы. Постановка вопросов и техника ответов на них. Закрытые и открытые вопросы. Возможные трудности в начале беседы и способы их преодоления. Техника и тактика аргументации. Нейтрализация замечаний собеседника. Принятие решений и завершение беседы. Психологические трудности проведения дискуссии. Психологические ошибки участников дискуссии. Демократический и авторитарный стили ведения делового совещания, их недостатки и достоинства. Стратегия и тактика проведения дискуссии в ходе делового совещания. Порядок выслушивание участников совещания. Вербальные и невербальные способы поощрения участников делового совещания. Методы ведения переговоров. Метод позиционного торга. Метод принципиальных переговоров. Тактические приемы, позволяющие добиться поставленной цели («уход», «затягивание», «выжидание» и др.). Типы принимаемых решений. Компромисс, нахождение принципиально нового решения, асимметричные решения. Способы оценки достигнутых в процессе переговоров соглашений.
15-16	**Тема 10. Документационное обеспечение делового общения**	Документирование управленческой деятельности и договорно-правовых отношений экономической деятельности. Виды документов. Общие правила оформления документов. Типичные ошибки в языке и стиле документов. Документ как основная форма делового общения. Понятие эффективного документа и гарантии эффективности, разработанные психологией делового общения и деловым этикетом. Заявления, сообщения и объяснения в деловой сфере. Деловые письма и их формы. Основные

Неделя	Наименование раздела /темы дисциплины	Содержание
		требования к тексту. Последовательность работы над письмом. Оформление делового письма. Характерные особенности эффективного стиля письма. Тактичность: обращение к личности и интеллекту читателя, избегание дискриминирующих выражений. Персональный, позитивный и энергичный тон письма. «Вы-подход». Цельность, ясность и связность изложения. Краткость делового стиля письменных коммуникаций и элементы унификации. Проблема культурной специфичности письменных коммуникаций и выражения отношений в письменном виде. Основные стратегические решения, принимаемые при планировании письменных отказов. Составление плана. Последовательность изложения. Нейтральное начало письма. Позитивное объяснение отказа, отсутствие извинений и сожалений. Позитивный тон завершения с пожеланиями будущего сотрудничества.

7. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

1. Методические рекомендации для студентов по освоению дисциплины «Деловые коммуникации», рассмотрены на заседании отделения социально-экономических наук (О), протокол №25.8 от 25.08.2025
2. Методические рекомендации для студентов по написанию реферата (контрольной работы) по дисциплине «Деловые коммуникации», рассмотрены на заседании отделения социально-экономических наук (О), протокол №25.8 от 25.08.2025
3. Методические рекомендации для студентов. Терминологический словарь по дисциплине «Деловые коммуникации», рассмотрены на заседании отделения социально-экономических наук (О), протокол №25.8 от 25.08.2025

8. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

8.1. Связь между формируемыми компетенциями и формами контроля их освоения

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Индикатор достижения компетенции	Наименование оценочного средства текущей и промежуточной аттестации
Текущий контроль			
1.	Этика делового общения: основные аспекты.	З-УК-3, У-УК-3, В-УК-3 З-УК-4, У-УК-4, В-УК-4	Устный опрос, рефераты, тестирование

2.	Коммуникации в управлении и структура общения	З-ОПК-5, У-ОПК-5, В-ОПК-5	Устный опрос, рефераты, тестирование
3.	Роль личностной эффективности в деловой коммуникации	З-УК-3, У-УК-3, В-УК-3 З-УК-4, У-УК-4, В-УК-4 З-ОПК-5, У-ОПК-5, В-ОПК-5	Устный опрос, рефераты, тестирование
4.	Психологические основы делового общения.	З-УК-3, У-УК-3, В-УК-3 З-УК-4, У-УК-4, В-УК-4 З-ОПК-5, У-ОПК-5, В-ОПК-5	Устный опрос, рефераты, тестирование
5.	Деловые коммуникации: виды, правила, этапы.	З-УК-3, У-УК-3, В-УК-3 З-УК-4, У-УК-4, В-УК-4 З-ОПК-5, У-ОПК-5, В-ОПК-5	Устный опрос, рефераты, ИДЗ
6.	Язык делового общения.	З-УК-3, У-УК-3, В-УК-3 З-УК-4, У-УК-4, В-УК-4 З-ОПК-5, У-ОПК-5, В-ОПК-5	Устный опрос, рефераты, тестирование
7.	Взаимодействие форм делового общения, призванных решать единую задачу.	З-УК-3, У-УК-3, В-УК-3 З-УК-4, У-УК-4, В-УК-4 З-ОПК-5, У-ОПК-5, В-ОПК-5	Устный опрос, рефераты, тестирование
8.	Защита деловой информации как аспект делового общения.	З-УК-3, У-УК-3, В-УК-3 З-УК-4, У-УК-4, В-УК-4 З-ОПК-5, У-ОПК-5, В-ОПК-5	Устный опрос, рефераты, тестирование
9.	Стратегии и тактики деловых коммуникаций.	З-УК-3, У-УК-3, В-УК-3 З-УК-4, У-УК-4, В-УК-4 З-ОПК-5, У-ОПК-5, В-ОПК-5	Устный опрос, идз рефераты, тестирование
10.	Документационное обеспечение делового общения	З-УК-3, У-УК-3, В-УК-3 З-УК-4, У-УК-4, В-УК-4 З-ОПК-5, У-ОПК-5, В-ОПК-5	Устный опрос, рефераты, тестирование
Зачет с оценкой		З-УК-3, У-УК-3, В-УК-3 З-УК-4, У-УК-4, В-УК-4 З-ОПК-5, У-ОПК-5, В-ОПК-5	Зачетные билеты

8.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков, характеризующие этапы формирования компетенций

Фонд оценочных средств по дисциплине обеспечивает проверку освоения планируемых результатов обучения (компетенций и их индикаторов) посредством мероприятий текущей и промежуточной аттестации по дисциплине.

Оценочные средства приведены в Приложении «Фонд оценочных средств»

8.3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Итоговая аттестация по дисциплине является интегральным показателем качества теоретических и практических знаний и навыков обучающихся по дисциплине и складывается из оценок, полученных в ходе текущего контроля и промежуточной аттестации.

Текущий контроль в семестре проводится с целью обеспечения своевременной обратной связи, для коррекции обучения, активизации самостоятельной работы студентов.

Промежуточная аттестация предназначена для объективного подтверждения и оценивания достигнутых результатов обучения после завершения изучения дисциплины.

Текущий контроль осуществляется два раза в семестр:

– контрольная точка № 1 (КТ № 1) – выставляется в электронную ведомость не позднее 8 недели учебного семестра. Включает в себя оценку мероприятий текущего контроля аудиторной и самостоятельной работы обучающегося по разделам / темам учебной дисциплины с 1 по 8 неделю учебного семестра;

– контрольная точка № 2 (КТ № 2) – выставляется в электронную ведомость не позднее 16 недели учебного семестра. Включает в себя оценку мероприятий текущего контроля аудиторной и самостоятельной работы обучающегося по разделам / темам учебной дисциплины с 9 по 16 неделю учебного семестра.

Результаты текущей и промежуточной аттестации подводятся по шкале балльно-рейтинговой системы.

Этап рейтинговой системы / Оценочное средство	**Неделя**	**Балл**	
		Минимум*	Максимум
Текущая аттестация	**1-16**	**36**	**60**
Контрольная точка № 1	**7-8**	**18**	**30**
Контрольная точка № 2	**15-16**	**18**	**30**
Промежуточная аттестация	**-**	**24**	**40**
Зачет с оценкой		24	40
Итого по дисциплине		**60**	**100**

* Минимальное количество баллов за оценочное средство – это количество баллов, набранное обучающимся, при котором оценочное средство засчитывается, в противном случае обучающийся должен ликвидировать появившуюся академическую задолженность по текущей или промежуточной аттестации. Минимальное количество баллов за текущую аттестацию, в т. ч. отдельное оценочное средство в ее составе, и промежуточную аттестацию составляет 60% от соответствующих максимальных баллов.

Процедура оценивания знаний, умений, владений по дисциплине включает учет успешности по всем видам заявленных оценочных средств.

Устный опрос проводится на каждом практическом занятии и затрагивает как тематику прошедшего занятия, так и лекционный материал. Применяется групповое оценивание ответа или оценивание преподавателем.

Темы рефератов распределяются на первом занятии, готовые рефераты докладываются на занятиях в сопровождении презентаций в соответствии с

установленным преподавателем графиком.

Тесты по темам проводятся на практических занятиях и включают вопросы по изученным темам.

По окончании освоения дисциплины проводится промежуточная аттестация в виде зачета с оценкой, что позволяет оценить совокупность приобретенных в процессе обучения компетенций. При выставлении итоговой оценки применяется балльно-рейтинговая система оценки результатов обучения.

Зачета предназначен для оценки работы обучающегося в течение всего срока изучения дисциплины и призван выявить уровень, прочность и систематичность полученных обучающимся теоретических знаний и умений, способности приводить примеры практического использования знаний (например, применять их в решении практических задач), приобретения навыков самостоятельной работы, развития творческого мышления.

Оценка сформированности компетенций на зачете для тех обучающихся, которые пропускали занятия и не участвовали в проверке компетенций во время изучения дисциплины, проводится после индивидуального собеседования с преподавателем по пропущенным или не усвоенным обучающимся темам с последующей оценкой самостоятельно усвоенных знаний на зачете.

8.4. Шкала оценки образовательных достижений

Итоговая аттестация по дисциплине оценивается по 100-балльной шкале и представляет сумму баллов, заработанных студентом при выполнении заданий в рамках текущей и промежуточной аттестации

<table>
<tr><th>Сумма баллов</th><th>Оценка по 4-х балльной шкале</th><th>Оценка ECTS</th><th>Требования к уровню освоения учебной дисциплины</th></tr>
<tr><td>90-100</td><td>5- «отлично»/ «зачтено»</td><td>A</td><td>Оценка «отлично» выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, использует в ответе материал монографической литературы</td></tr>
<tr><td>85-89</td><td rowspan="3">4 - «хорошо» / «зачтено»</td><td>B</td><td rowspan="3">Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он твёрдо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос</td></tr>
<tr><td>75-84</td><td>C</td></tr>
<tr><td>70-74</td><td rowspan="2">D</td></tr>
<tr><td>65-69</td><td rowspan="2">3 - «удовлетворительно»/ «зачтено»</td><td rowspan="2">Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала</td></tr>
<tr><td>60-64</td><td>E</td></tr>
<tr><td>0-59</td><td>2 - «неудовлетворительно» / «не зачтено»</td><td>F</td><td>Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине</td></tr>
</table>

9. Перечень учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

1. Коноваленко, М. Ю.
Деловые коммуникации : учебник и практикум для вузов / М. Ю. Коноваленко. — 3-е

изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 396 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-20144-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. с. 7 — URL: https://urait.ru/bcode/582851/p.7

2. Ратников, В. П.
Деловые коммуникации : учебник для вузов / В. П. Ратников ; ответственный редактор В. П. Ратников. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 450 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-18744-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. с. 11 — URL: https://urait.ru/bcode/582889/p.

10. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть «Интернет»), необходимых для освоения дисциплины

№ п/п	Наименование
1.	ЭБС «ЛАНЬ»
2.	ЭБС «ЮРАЙТ»
3.	ЭБС «Консультант студента»
4.	Научная электронная библиотека E-library.ru

11. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины «Деловые коммуникации» (рекомендуемый режим и характер учебной работы, в том числе в части выполнения самостоятельной работы) – комплекс рекомендаций и разъяснений, позволяющий обучающимся оптимальным образом организовать процесс изучения как теоретического учебного материала дисциплины, так и подготовки к практическим / семинарским занятиям, в том числе проводимым с использованием активных и интерактивных технологий обучения.

Методические рекомендации для студентов по освоению дисциплины дисциплины «Деловые коммуникации» включают:

- рекомендации по подготовке и участию в лекционных занятиях;
- рекомендации по подготовке и участию в практических занятиях;
- советы по планированию и организации времени, отведенного на самостоятельную работу по дисциплине;
- рекомендации по работе с литературой;
- разъяснения по используемым оценочным средствам и балльно-рейтинго-вой системе;
- разъяснения по процедурам текущего и промежуточного контроля.

Отдельно разработаны Методические рекомендации для студентов по написанию реферата (контрольной работы) по дисциплине дисциплины «Деловые коммуникации», которые включают:

- требования к выполнению реферата (контрольной работы);
- требования к оформлению реферата (контрольной работы);
- рекомендуемую тематику рефератов (контрольных работ);
- показатели и критерии оценки реферата (контрольной работы).

Также разработаны Методические рекомендации для студентов. Терминологический словарь по дисциплине дисциплины «Деловые коммуникации», способствующие систематизации знаний студентов ввиду активизации их самостоятельной работы с базой источников, а именно, с нормативно-правовыми актами, специальной литературой, электронными ресурсами.

12. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного

обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

Использование информационных технологий при осуществлении образовательного процесса по дисциплине осуществляется в соответствии с утвержденным Положением об Электронной информационно-образовательной среде ИАТЭ НИЯУ МИФИ.

Электронная система управления обучением (LMS) используется для реализации образовательных программ при очном, дистанционном и смешенном режиме обучения. Система реализует следующие основные функции:

1) создание и управление классами,
2) создание курсов;
3) организация записи учащихся на курс;
4) предоставление доступа к учебным материалам для учащихся;
5) публикация заданий для учеников;
6) оценка заданий учащихся, проведение тестов и отслеживание прогресса обучения;
7) организация взаимодействия участников образовательного процесса.

Система интегрируется с дополнительными сервисами, обеспечивающими возможность использования таких функций как рабочий календарь, видео связь, многопользовательское редактирование документов, создание форм опросников, интерактивная доска для рисования. Авторизация пользователей в системе осуществляется посредством корпоративных аккаунтов, привязанных к домену oiate.ru.

12.1. Перечень информационных технологий

При осуществлении образовательного процесса по дисциплине используются следующие информационные технологии:

- проведение лекций и практических занятий с использованием слайд-презентаций;
- использование текстового редактора Microsoft Word;
- использование табличного редактора Microsoft Excel;
- организация взаимодействия с обучающимися посредством электронной почты и ЭИОС.

12.2. Перечень программного обеспечения:

1. Microsoft Windows 10 Pro для образовательных учреждений, договор №1322эа от 27.10.2021.
2. Microsoft Office 2010 Professional Plus для образовательных учреждений, договор №1322эа от 27.10.2021.
3. Kaspersky Endpoint Security для образовательных учреждений, договор №1322эа от 27.10.2021.

12.3. Перечень информационных справочных систем:

Электронные библиотечные системы:

Электронные библиотечные системы:

Наименование	Реквизиты и срок действия договора
ЭБС «ЮРАЙТ»	Договор № 09-25-910 от 03.06.2025 на оказание услуг по предоставлению доступа к «Образовательной платформе ЮРАЙТ». Срок действия: с 01.09.2025 по 31.08.2026
ЭБС «ЛАНЬ»	Договор № 08-25-910 от 30.05.2025 на оказание услуг по предоставлению доступа к базе данных ЭБС «Лань». Срок действия: с 01.09.2025 по 31.08.2026
ЭБС	Договор № 06-25-910 от 03.06.2025 на оказание услуг по

«Консультант студента»	предоставлению доступа к комплектам «Медицина, Здравоохранение», «Книги издательства «Феникс», «Издательский дом МЭИ», «Книги издательства «Проспект»: «Иностранные языки», «Естественные науки», «Экономика и управление», «Гуманитарные науки», «Юридические науки», входящим в базу данных «Электронная библиотека технического вуза». (ЭБС «Консультант студента»). Срок действия: 01.09.2025 по 31.08.2026
Научная электронная библиотека E-library.ru	Договор № SU-353/2026 от 15.12.2025 на доступ к электронным изданиям в составе базы данных «Научная электронная библиотека E-library.ru». Срок действия: с 01.01.2026 по 31.12.2026

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

Лекционные аудитории, оснащенные мультимедийным оборудованием.

14. Иные сведения и (или) материалы

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Вид занятий (лекция, семинары, практические занятия)	Количество ак. час.	Наименование активных и интерактивных форм проведения занятий
1	Тема 1. Этика делового общения: основные аспекты.	лекция / практическое занятие	4	лекция-беседа, диспут, семинар с разбором конкретных ситуаций, доклады с презентациями
2.	Тема 2. Коммуникации в управлении и структура общения	лекция / практическое занятие	2	лекция-беседа, диспут, семинар с разбором конкретных ситуаций, доклады с презентациями
3.	Тема3. Роль личностной эффективности в деловой коммуникации	лекция / практическое занятие	4	лекция-беседа, диспут, семинар с разбором конкретных ситуаций, доклады с презентациями
4.	Тема 4. Психологические основы делового общения.	лекция / практическое занятие	4	лекция-беседа, диспут, семинар с разбором конкретных ситуаций, доклады с презентациями
5	Тема 5. Деловые коммуникации: виды, правила, этапы.	лекция / практическое занятие	2	лекция-беседа, диспут, семинар с разбором конкретных ситуаций, доклады с презентациями
6	Тема 6. Язык делового общения.	лекция / практическое занятие	2	лекция-беседа, диспут, семинар с разбором конкретных ситуаций, кейс, доклады с презентациями
7	Тема 7. Взаимодействие форм делового общения, призванных решать	лекция / практическое занятие	2	лекция-беседа, диспут, семинар с разбором конкретных ситуаций, доклады с

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Вид занятий (лекция, семинары, практические занятия)	Количество ак. час.	Наименование активных и интерактивных форм проведения занятий
	единую задачу.			презентациями
8	Тема 8. Защита деловой информации как аспект делового общения.	лекция / практическое занятие	4	лекция-беседа, диспут, семинар с разбором конкретных ситуаций, кейс, доклады с презентациями
9	Тема 9. Стратегии и тактики деловых коммуникаций.	лекция / практическое занятие	4	лекция-беседа, диспут, семинар с разбором конкретных ситуаций, доклады с презентациями
10	Тема 10. Документационное обеспечение делового общения	лекция / практическое занятие	4	лекция-беседа, диспут, семинар с разбором конкретных ситуаций, доклады с презентациями

14.2. Формы организации самостоятельной работы обучающихся (темы, выносимые для самостоятельного изучения; вопросы для самоконтроля; типовые задания для самопроверки)

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Вопрос	Количество ак. ч.	Форма проверки
1	Тема 1. Этика делового общения: основные аспекты.	вопросы № 1-5 типовых вопросов к зачету	8	устный опрос, реферат, тестирование
2	Тема 2. Коммуникации в управлении и структура общения	вопросы № 6-10 типовых вопросов к зачету	8	устный опрос, реферат, тестирование
3	Тема3. Роль личностной эффективности в деловой коммуникации	вопросы № 11-15 типовых вопросов к зачету	8	устный опрос, реферат, тестирование
4	Тема 4. Психологические основы делового общения.	вопросы № 16-20 типовых вопросов к зачету	8	устный опрос, реферат, тестирование
5	Тема 5. Деловые коммуникации: виды, правила, этапы.	вопросы №21-25 типовых вопросов к зачету	8	устный опрос, реферат, тестирование
6	Тема 6. Язык делового общения.	вопросы № 21-30 типовых вопросов к зачету	8	устный опрос, реферат
7	Тема 7. Взаимодействие	вопросы № 31 -	7	устный опрос, реферат, идз.

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Вопрос	Количество ак. ч.	Форма проверки
	форм делового общения, призванных решать единую задачу.	35 типовых вопросов к зачету		
8	Тема 8. Защита деловой информации как аспект делового общения.	вопросы № 36-40 типовых вопросов к зачету	7	устный опрос, реферат, тестирование
9	Тема 9. Стратегии и тактики деловых коммуникаций.	вопросы № 41-45 типовых вопросов к зачету	7	устный опрос, реферат
10	Тема 10. Документационное обеспечение делового общения	вопросы № 46-50 типовых вопросов к зачету	7	устный опрос, реферат, идз.

14.3. Краткий терминологический словарь

Авторитарный стиль - руководитель уверенно держит бразды правления, подает множество предложений, сообщает новую информацию, формирует свое мнение категорично, не допуская возражений, не добивается общего согласия, не ищет поддержки, необходимой для его реализации.

Альтернативные вопросы - вопросы, которые предоставляют возможность выбора из двух-трех вариантов и которые могут помочь оппоненту быстрее принять решение.

Аргументация - способ убеждения кого-либо посредством логических доводов.

Вербальное общение - словесное, речевое общение.

Восприятие - целостный образ партнера по общению, складывающийся на основе его внешнего вида и поведения.

Визуальный контакт - взгляд, его направление, частота контакта глаз.

Внешняя атрибуция - обусловленность поведения и поступков сложившейся ситуацией, внешними причинами, тем фактом, что большинство людей поступило бы точно так же.

Внутренняя атрибуция - зависимость поведения человека от особенности его личности, характера, установок.

Внушение - целенаправленное неаргументированное воздействие одного человека на другого, при котором осуществляется процесс передачи информации, основанный на ее некритическом восприятии, это эмоционально- волевое воздействие.

Деловое общение - особый вид общения, который реализуется в совместной профессионально-предметной деятельности людей и содержание которого определяется социально значимым предметом общения, взаимным психологическим влиянием субъектов общения и формально-ролевым принципом их взаимодействия.

Деловой этикет - правила поведения в профессиональной и деловой сферах в процессе общения с деловыми партнерами, коллегами, руководителями, подчиненными, клиентами при осуществлении официальных и деловых контактов.

Диалог - форма устной речи, разговор двух или нескольких лиц. В деловом общении

представляет собой взаимный обмен информацией и учет каждым его участников психических состояний собеседников и их интересов.
Духовное деловое общение - обмен духовными ценностями (научной информацией, философскими, эстетическими представлениями и идеями), способствующее развитию внутреннего мира деловых партнеров.
Женский стиль слушания - свойственная человеку манера слушания, для которой характерно большее внимание к эмоциональной стороне сообщения, самому процессу общения, а не к содержанию разговора.
Жесты-иллюстраторы сопровождают речь и изображают то, что уже выражено словами.
Жесты-регуляторы могут сопровождать речь, а могут использоваться самостоятельно: «встаньте», «идите сюда», «прошу вас пройти» и т.п.
Жесты-эмблемы - указательные, символические и эмоциональные - имеют самостоятельное значение и способны передавать смысл независимо от вербального контекста.
Закрытые вопросы - вопросы, требующие ответов «да» или «нет» и не способствующие продолжению обсуждения.
Заражение - бессознательная, невольная подверженность человека определенным психическим состояниям; проявляется через передачу определенного эмоционального состояния.
Зеркальные вопросы - повторение с вопросительной интонацией части утверждения, только что произнесенного собеседником, с целью заставить собеседника увидеть свое утверждение как бы со стороны.
Идентификация - один из способов понимания другого человека путем уподобления себя ему на основе попытки поставить себя на его место.

Имидж - внешнее отражение человеческого образа, наглядно- выразительный «срез» его личностных характеристик. Создание имиджа связано с созданием привлекательного образа.
Интерактивная сторона общения - организация взаимодействия между индивидами, т.е. в обмене не только знания и идеями, но и действиями. И.с.о. отражает процесс систематической смены коммуникативных ролей и взаимного воздействия партнеров по общению.
Интроверсия - психологическая характеристика установки личности на свой внутренний мир - мир своих чувств, переживаний, мыслей.
Каузальная атрибуция - формирующаяся в процессе жизни привычка приписывать ответственность за успешные и неуспешные события себе или другим людям, в зависимости от характера участия в них.
Кинесика - особенности, которые отражают эмоциональные реакции человека, т.е. позы, жесты, мимика.
Кинесические средства общения - зрительно воспринимаемые движения другого человека (мимика, пантомимика, позы), выполняющие выразительно-регулятивную функцию в общении.
Коммуникативная компетентность - сложное социально-психологическое образование, выражающееся в способности человека адекватно оценивать себя, свое место среди других людей, правильно определять личностные особенности и эмоциональные состояния партнеров по общению, прогнозировать межличностные события, выбирать и

осуществлять адекватные способы обращения с окружающими.
Коммуникативная сторона общения - сторона общения, заключающаяся в обмене информацией между людьми.
Коммуникация - в широком смысле - обмен информацией между индивидами посредством общей системы символов. Коммуникация может осуществляться вербальными и невербальными средствами. К. в деятельностном подходе - совместная деятельность участников коммуникации (коммуникантов), в ходе которой вырабатывается общий (до определенного предела) взгляд на вещи и действия с ними.
Конфликт - высшая степень развития социальных противоречий, острое столкновение противоположно направленных мнений, позиций, сил.
Корпоративная этика - это система ценностей, регулирующая этические отношения в данной организации.
Корпоративный кодекс - свод принципов и правил делового поведения.
Манипулирование в общении - скрытое психологическое воздействие на человека, меняющее его поведение в заданном направлении и обеспечивающее воздействующей стороне различные преимущества.
Механизмы психологической защиты - в современной психологии трактуются как способы сохранения человеком своего душевного равновесия.
Мотивы поведения - побуждения к деятельности, связанные с удовлетворением потребностей человека; определяют активность субъекта и направленность его деятельности.
Мотивационное деловое общение - обмен деловых партнеров стремлениями, желаниями, потребностями, интересами, установками, побуждениями.
Мужской стиль слушания - свойственная человеку манера слушания, для которой характерно внимание к содержанию разговора.
Невербальное общение - несловесная сторона общения с помощью мимики, визуальных контактов, жестов и т.д.
Невербальные средства общения - мимика, движения тела, интонационные характеристики голоса, тактильное воздействие, используемые для передачи познавательной или эмоционально-оценочной информации.

Нерефлексивное слушание - умение внимательно молчать, не вмешиваясь в речь собеседника своими замечаниями.
Открытые вопросы (Каково.? Как.? Когда.?) - это вопросы, направленные на получение информации, способной заинтересовать, активизировать различные мнения.
Паралингвистика или **просодика** - качество голоса, его диапазон, тональность: особенности произношения, тембр голоса, его высота и громкость.
Переговорное пространство - область, в рамках которой возможно достижение соглашения.
Переговоры - процесс взаимодействия сторон с целью достижения согласованного и устраивающего их решения.
Переговоры на основе взаимного учета интересов - одна из стратегий ведения переговоров, при которой характерно взаимное стремление сторон в выработке решения, максимально удовлетворяющего интересы каждой из них.
Перцептивная сторона общения - процесс восприятия друг друга партнерами по общению и установление на этой почве взаимопонимания.

Перцептивные возможности - совокупность способностей человека правильно определять чувства, мысли, мотивы, намерения, возможные модели поведения других людей, оценивать их отношение ко всем элементам ситуации общения.
Подражание - воспроизведение черт и образов демонстрируемого поведения.
Понимание - постижение и реконструкция смыслового содержания явлений исторической, социальной, культурной и природной реальности. П. - универсальная форма освоения действительности.
Проксемика - организация общения, учитывающая взаимную ориентацию и пространственные потребности его участников.
Проксемические средства - пространственно-временные элементы ситуации общения, содержащие важную для участников общения информацию.
Просодические (паралингвистические) средства общения - ритмико- интонационные стороны речи (высота, громкость голосового тона, тембр голоса, сила ударения).
Резюмирование - подведение итогов беседы, соединение ее фрагментов в единое смысловое целое. Применяется в ходе и в конце беседы, заседаний, телефонных разговоров.
Рефлексивное слушание - активное слушание собеседника, постоянное реагирование на его речь.
Самосознание - осознание человеком самого себя, своих природных и социальных способностей, а также своего места, роли и значения в системе отношений с другими людьми и с обществом.
Слушание - процесс восприятия информации.
Социальная перцепция - процесс построения целостного образа партнера по общению (социальной группы), формирующегося на основе оценки его внешнего вида и поведения.
Социально-психологическая идентификация - мысленное вхождение в поле сознания и жизненную ситуацию другого человека, оценка его глазами событий и фактов, целей и процесса общения.
Социальные стереотипы - сложившиеся в сознании отдельных людей и социальных групп устойчивые представления о тех или иных социальных явлениях, привычное отношение к ним.
Такесические средства общения - динамические прикосновения к партнеру по общению в форме рукопожатия, похлопывания, обнимания, поцелуя и т. п.
Тактика общения - варианты поведения в конкретной ситуации, включающие умения оперативно пользоваться механизмами психологического взаимодействия.
Трансакционный анализ - в концепции американского психолога Э. Берна - это анализ взаимоотношений людей, в том числе деловых, с точки зрения взаимодействия их психологических состояний.
Экстралингвистика - темп речи, пауза между словами, фразами, смех, плач, вздохи, речевые ошибки, особенности организации контакта.
Экстралингвистические средства общения - включенные в речь паузы и психофизиологические проявления человека (смех, плач, кашель, вздохи, хмыкание и др.).
Эмпатия - способность к постижению эмоционального состояния другого человека в форме сопереживания.
Эмпатическое слушание - наиболее интимный вид слушания, используемый прежде всего при необходимости глубокого проникновения в проблему и установления более личных отношений с партнером, дает собеседнику ощущение вашего сопереживания.

Эмоции - реакция человека на воздействия внешних и внутренних раздражителей, имеющие ярко выраженную субъективную окраску и охватывающие все виды чувствительности и переживаний.

Этика делового общения - учение о проявлении морали и нравственности в деловом общении, взаимоотношениях деловых партнеров.

Этикет - установленный порядок и внешние формы поведения где-либо, например дипломатический этикет.

Эффект ореола - перенос общего впечатления о человеке на восприятие его поступков и личностных качеств.

Эффект стереотипизации связан с восприятием и оценкой людей на основе устойчивых представлений, стереотипов

15. Особенности реализации дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

В соответствии с методическими рекомендациями Минобрнауки РФ (утв. 8 апреля 2014 г. № АК-44/05вн) в курсе предполагается использовать социально-активные и рефлексивные методы обучения, технологии социокультурной реабилитации обучающихся с ОВЗ с целью оказания помощи в установлении полноценных межличностных отношений.

Обучение лиц с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с учетом индивидуальных психофизических особенностей, а для инвалидов также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида.

Для лиц с нарушением слуха возможно предоставление информации визуально (краткий конспект лекций, основная и дополнительная литература), на лекционных и практических занятиях допускается присутствие ассистента, а так же, сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

Оценка знаний студентов на практических занятиях осуществляется на основе письменных конспектов ответов на вопросы, письменно выполненных практических заданий.

Доклад так же может быть предоставлен в письменной форме (в виде реферата), при этом требования к содержанию остаются теми же, а требования к качеству изложения материала (понятность, качество речи, взаимодействие с аудиторией и т. д) заменяются на соответствующие требования, предъявляемые к письменным работам (качество оформления текста и списка литературы, грамотность, наличие иллюстрационных материалов и т.д.)

С учетом состояния здоровья просмотр кинофильма с последующим анализом может быть проведен дома (например, при необходимости дополни-тельной звукоусиливающей аппаратуры (наушники)). В таком случае студент предоставляет письменный анализ, соответствующий предъявляемым требованиям.

Промежуточная аттестация для лиц с нарушениями слуха проводится в письменной форме, при этом используются общие критерии оценивания. При необходимости, время подготовки на зачете может быть увеличено.

Для **лиц с нарушением зрения** допускается аудиальное предоставление информации (например, с использованием программ-синтезаторов речи), а так же использование на лекциях звукозаписывающих устройств (диктофонов и т.д.). Допускается присутствие на занятиях ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь.

Оценка знаний студентов на семинарских занятиях осуществляется в уст-ной форме (как ответы на вопросы, так и практические задания). При необходимости анализа фильма может быть заменен описанием ситуации межэтнического взаимодействия (на

основе опыта респондента, художественной литера-туры и т.д.), позволяющим оценить степень сформированности навыков владения методами анализа и выявления специфики функционирования и развития психики, позволяющими учитывать влияние этнических факторов. При прове-дении промежуточной аттестации для лиц с нарушением зрения тестирование может быть заменено на устное собеседование по вопросам.

Лица с нарушениями опорно-двигательного аппарата не нуждаются в особых формах предоставления учебных материалов. Однако с учетом состояния здоровья часть занятий может быть реализована дистанционно (при помощи сети «Интернет»). Так, при невозможности посещения лекционного занятия студент может воспользоваться кратким конспектом лекции.

При невозможности посещения практического занятия студент должен предоставить письменный конспект ответов на вопросы, письменно выполненное практическое задание.

Доклад так же может быть предоставлен в письменной форме (в виде реферата), при этом требования к содержанию остаются теми же, а требования к качеству изложения материала (понятность, качество речи, взаимодействие с аудиторией и т. д) заменяются на соответствующие требования, предъявляемые к письменным работам (качество оформления текста и списка литературы, грамотность, наличие иллюстрационных материалов и т.д.).

Промежуточная аттестация для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата проводится на общих основаниях, при необходимости процедура зачета может быть реализована дистанционно (например, при помощи программы Skype).

Для этого по договоренности с преподавателем студент в определенное время выходит на связь для проведения процедуры зачета. В таком случае за-чет сдается в виде собеседования по вопросам (см. формы проведения промежуточной аттестации для лиц с нарушениями зрения). Вопрос и практическое задание выбираются самим преподавателем.

Примечание: Фонды оценочных средств, включающие типовые задания и методы оценки, критерии оценивания, позволяющие оценить результаты освоения данной дисциплины обучающимися с ОВЗ могут входить в состав РПД на правах отдельного документа.

Программу составил:

Е.В. Кобылина, доцент отделения социально-экономических наук, кандидат экономических наук, доцент.

Рецензенты:

В. А. Осипов, доцент отделения соцально-экономических наук (ОСЭН), кандидат экономических наук, доцент.

М.В. Якунина, к.э.н., доцент, заведующий кафедрой экономики Калужский государственный университет им. К.Э. Циолковского.