

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Емец Валерий Сергеевич

Должность: Директор филиала

Дата подписания: 28.05.2026 15:45:01

Уникальный программный ключ:

f2b8a1573c931f1098cfe699d1debd94fcff35d7

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**Рязанский институт (филиал)**

**Федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования**

**«Московский политехнический университет»**

## **Рабочая программа дисциплины**

### **«Деловые коммуникации»**

**Направления подготовки**

**07.03.01 Архитектура,**

**08.03.01 Строительство,**

**09.03.01 Информатика,**

**09.03.02 Информационные системы и технологии,**

**13.03.02 Электроэнергетика и электротехника,**

**15.03.05 Конструкторско-технологическое обеспечение машиностроительных производств;**

**21.03.01 Нефтегазовое дело;**

**21.03.02 Землеустройство и кадастры;**

**23.03.03 Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов;**

**27.03.04 Управление в технических системах;**

**38.03.01 Экономика;**

**38.03.02 Менеджмент;**

**54.03.01 Дизайн**

**Специальность**

**08.05.01 Строительство уникальных зданий и сооружений**

**23.05.01 Наземные транспортно-технологические средства**

**Квалификации, присваиваемые выпускникам**

**Бакалавр, Инженер**

**Формы обучения**

**Очная, Очно-заочная, Заочная**

**Год начала обучения - 2026**

**Рязань**

**2026**

Рабочая программа дисциплины разработана в соответствии с:

- Федеральными государственными образовательными стандартами высшего образования – бакалавриат по направлениям подготовки:

07.03.01 Архитектура, утв. приказом Минобрнауки РФ от 8 июня 2017 г. N 509;

08.03.01 Строительство, утв. приказом Минобрнауки РФ от 31 мая 2017 г. N 481;

09.03.01 Информатика, утв. приказом Минобрнауки РФ от 19 сентября 2017 г. N 929;

09.03.02 Информационные системы и технологии, утв. приказом Минобрнауки РФ, от 19 сентября 2017 г. N 926;

13.03.02 Электроэнергетика и электротехника, утв. приказом Минобрнауки РФ от 28 февраля 2018 г. N 144;

15.03.05 Конструкторско-технологическое обеспечение машиностроительных производств, утв. приказом Минобрнауки РФ от 17.08.2020 №1044

21.03.01 Нефтегазовое дело, утв. приказом Минобрнауки РФ, от 9 февраля 2018 г. N 96;

21.03.02 Землеустройство и кадастры, утв. приказом Минобрнауки РФ, от 12 августа 2020 г. N 978

23.03.03 Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов, утв. приказом Минобрнауки РФ от 7 августа 2020 г. N 916;

27.03.04 Управление в технических системах, утв. приказом Минобрнауки РФ, от 31 июля 2020 г. N 870

38.03.01 Экономика, утв. приказом Минобрнауки РФ от 12 августа 2020 г. N 954;

38.03.02 Менеджмент, утв. приказом Минобрнауки РФ от 12 августа 2020 г. N 970;

54.03.01 Дизайн, утв. приказом Минобрнауки РФ от 13 августа 2020 г. N 1015;

- Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования – специалитет по специальности

08.05.01 Строительство уникальных зданий и сооружений, утв. приказом Минобрнауки РФ от 31 мая 2017 г. N 483;

23.05.01 Наземные транспортно-технологические средства, утв. приказом Минобрнауки РФ от 11 августа 2020 г. N 935.

- учебными планами (по очной, заочной и очно-заочной формам обучения) по направлениям подготовки:

07.03.01 Архитектура;

08.03.01 Строительство;

09.03.01 Информатика;

09.03.02 Информационные системы и технологии;

13.03.02 Электроэнергетика и электротехника;

15.03.05 Конструкторско-технологическое обеспечение машиностроительных производств;

21.03.01 Нефтегазовое дело;

21.03.02 Землеустройство и кадастры;

23.03.03 Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов;

27.03.04 Управление в технических системах;

38.03.01 Экономика;

38.03.02 Менеджмент;

54.03.01 Дизайн.

- учебными планами (по очной форме) по специальностям:

08.05.01 Строительство уникальных зданий и сооружений;

23.05.01 Наземные транспортно-технологические средства.

Рабочая программа дисциплины включает в себя оценочные материалы для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации (п.7 Оценочные материалы (фонд оценочных средств) для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации).

Автор: Н.В.Байдова, кандидат технических наук, доцент кафедры «Инженерный бизнес и менеджмент»

Программа одобрена на заседании кафедры «Инженерный бизнес и менеджмент» (протокол № 8 от 20.03.2026).

## 1 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

### 1.1. Цель освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины является:

— формирование у обучающихся универсальных компетенций, направленных на развитие навыков деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации.

### 1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

В результате освоения дисциплины «Деловые коммуникации» у обучающегося формируются Универсальные компетенции (УК): УК-4. Содержание указанных компетенций и перечень планируемых результатов обучения по данной дисциплине представлены в таблице 1.

Таблица 1 – Планируемые результаты обучения по дисциплине

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине
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 языке РФ и иностранном(-ых) языках коммуникативно приемлемые стиль и средства взаимодействия в общении с деловыми партнерами	<p><b>Знает:</b> — теоретические основы, структуру и содержание процесса деловой коммуникации.</p> <p><b>Умеет:</b> — выбирать коммуникативно приемлемые стиль общения на государственном языке РФ и средства взаимодействия в общении с деловыми партнерами.</p> <p><b>Владеет:</b> — навыками межличностного делового общения с применением профессиональных языковых форм, средств и современных коммуникативных технологий.</p>
	УК-4.2. Ведет деловую переписку на государственном языке РФ и иностранном(-ых) языках	<p><b>Знает:</b> — нормы письменной речи, принятые в профессиональной среде.</p> <p><b>Умеет:</b> — вести деловую переписку на государственном языке РФ.</p> <p><b>Владеет:</b> — навыками письменных деловых коммуникаций, этики делового общения.</p>
	УК-4.3. Использует диалог для сотрудничества в социальной и профессиональной сферах	<p><b>Знает:</b> — основы речевой, логической культуры деловых коммуникаций; — принципы и закономерности проведения деловых переговоров, встреч, совещаний, телефонного делового общения.</p> <p><b>Умеет:</b> — выстраивать монолог, вести диалог и полилог с</p>

		<p>соблюдением норм речевого этикета, аргументированно отстаивать свои позиции и идеи;</p> <p>— организовывать переговорный процесс, в том числе с использованием современных средств коммуникации.</p> <p><b>Владеет:</b></p> <p>— нормами и моделями речевого поведения применительно к конкретной ситуации для сотрудничества в социальной и профессиональной сферах.</p>
--	--	--

## 2 Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Деловые коммуникации» входит в состав базовой части Блока 1 образовательной программы по направлению подготовки 38.03.01 Экономика.

Изучение дисциплины базируется на знаниях, полученных по русскому языку и литературе в рамках получения среднего общего образования. Также основные знания, необходимые для изучения дисциплины, формируются в процессе практического овладения навыками грамотной речи в различных сферах общения.

*Для освоения дисциплины «Деловые коммуникации» студент должен:*

### **Знать:**

- нормы современного русского литературного языка;
- правила и принципы орфографии и пунктуации;
- приемы и способы наиболее целесообразного использования средств языка в соответствии с содержанием текста, его жанром и назначением.

### **Уметь:**

- оценивать речь с точки зрения соблюдения основных норм русского литературного языка;
- понимать и интерпретировать содержание исходного текста.

### **Владеть:**

- навыками оформления письменной речи в соответствии с орфографическими, грамматическими и пунктуационными нормами литературного языка.

Дисциплины, для которых необходимы знания, умения, навыки, приобретаемые в результате изучения данной дисциплины:

- «Деловой иностранный язык»;
- «Культурология»;
- «Правоведение»;
- «Философия».

Взаимосвязь дисциплины «Деловые коммуникации» с другими дисциплинами образовательной программы представлена в виде таблицы (таблица 2).

Таблица 2 – Структурно-логическая схема формирования компетенций

<b>Компетенция</b>	<b>Предшествующие дисциплины</b>	<b>Данная дисциплина</b>	<b>Последующие</b>
УК-4	Иностранный язык	Деловые коммуникации	Деловой иностранный язык

## 3. Структура и содержание дисциплины

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 2 зачетные единицы (72 час.), их распределение по видам работ и семестрам представлено в таблице 3 по очной форме, в таблице 4 по очно-заочной форме, в таблице 5 по заочной форме

Таблица 3 – Объем дисциплины в академических часах (для очной формы обучения)

<b>Виды учебных занятий и работы обучающихся</b>	<b>Трудоемкость, час</b>
<b>Формат изучения дисциплины</b> (традиционный или с использованием элементов электронного обучения)	традиционный с использованием элементов электронного обучения
<b>Общая трудоемкость дисциплины, час</b>	<b>72</b>
<b>Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий (всего), в т.ч.:</b>	<b>36</b>
занятия лекционного типа (лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации педагогическими работниками)	18
занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия)	18
<b>лабораторные работы</b>	-
<b>Самостоятельная работа всего, в т.ч.:</b>	<b>36</b>
Самоподготовка по темам (разделам) дисциплины	36
Выполнение курсового проекта /курсовой работы	-
<b>Промежуточная аттестация</b>	<b>Зачет</b>

Таблица 4 – Объем дисциплины в академических часах (для очно-заочной формы обучения)

<b>Виды учебных занятий и работы обучающихся</b>	<b>Трудоемкость, час</b>
<b>Формат изучения дисциплины</b> (традиционный или с использованием элементов электронного обучения)	традиционный с использованием элементов электронного обучения
<b>Общая трудоемкость дисциплины, час</b>	<b>72</b>
<b>Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий (всего), в т.ч.:</b>	<b>28</b>
занятия лекционного типа (лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации педагогическими работниками)	14
занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия)	14
<b>лабораторные работы</b>	-
<b>Самостоятельная работа всего, в т.ч.:</b>	<b>44</b>
Самоподготовка по темам (разделам) дисциплины	
Выполнение курсового проекта /курсовой работы	-
<b>Промежуточная аттестация</b>	<b>Зачет</b>

Таблица 5 – Объем дисциплины в академических часах (для заочной формы обучения)

<b>Виды учебных занятий и работы обучающихся</b>	<b>Трудоемкость, час</b>
<b>Формат изучения дисциплины</b> (традиционный или с использованием элементов электронного обучения)	традиционный с использованием элементов электронного обучения
<b>Общая трудоемкость дисциплины, час</b>	<b>72</b>
<b>Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий (всего), в т.ч.:</b>	<b>8</b>
занятия лекционного типа (лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации педагогическими работниками)	4
занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия)	4
<b>лабораторные работы</b>	-
<b>Самостоятельная работа всего, в т.ч.:</b>	<b>64</b>

Виды учебных занятий и работы обучающихся	Трудоемкость, час
Самоподготовка по темам (разделам) дисциплины	
Выполнение курсового проекта /курсовой работы	-
<b>Промежуточная аттестация</b>	<b>Зачет</b>

### 3.1. Содержание дисциплины, структурированное по темам

Распределение разделов дисциплины по видам учебных занятий и их трудоемкость указаны для очной формы обучения в таблице 6, для очно-заочной формы обучения в таблице 7, для заочной формы обучения в таблице 8.

Таблица 6 – Разделы дисциплины и их трудоемкость по видам учебных занятий (для очной формы обучения)

№ п/п	Раздел дисциплины	Общая трудоемкость (в часах)	Виды учебных занятий, включая самостоятельную работу обучающихся, и трудоемкость (в часах)					Вид промежуточной аттестации
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	Самостоятельная работа	Формы текущего контроля успеваемости	
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1.	Введение в теорию деловых коммуникаций	8	2	2		4	Устный опрос	
2.	Виды и модели деловых коммуникаций	8	2	2		4	Устный опрос	
3	Устные деловые коммуникации	16	4	4		8	Устный опрос	
4	Письменные деловые коммуникации	8	2	2		4	Устный опрос	
5	Невербальные средства деловой коммуникации	8	2	2		4	Устный опрос	
6	Конфликты в деловых коммуникациях	8	2	2		4	Устный опрос	
7	Культура деловых коммуникаций	8	2	2		4	Устный опрос	
8	Эффективность деловых коммуникаций	8	2	2		4	Устный опрос, итоговый тест	
	<b>Форма аттестации</b>							<b>3</b>
	<b>Всего часов по дисциплине</b>	<b>72</b>	<b>18</b>	<b>18</b>		<b>36</b>		

Таблица 7 – Разделы дисциплины и их трудоемкость по видам учебных занятий (для очно-заочной формы обучения)

№ п/п	Раздел дисциплины	Общая трудоемкость	Виды учебных занятий, включая самостоятельную работу обучающихся, и трудоемкость (в часах)				Вид промежуточной аттестации

			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	Самостоятельная работа	Формы текущего контроля успеваемости	
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1.	Введение в теорию деловых коммуникаций	8	1	1		6	Устный опрос	
2.	Виды и модели деловых коммуникаций	8	1	1		6	Устный опрос	
3	Устные деловые коммуникации	11	2	2		7	Устный опрос	
4	Письменные деловые коммуникации	9	2	2		5	Устный опрос Тест	
5	Невербальные средства деловой коммуникации	9	2	2		5	Устный опрос	
6	Конфликты в деловых коммуникациях	9	2	2		5	Устный опрос	
7	Культура деловых коммуникаций	9	2	2		5	Устный опрос	
8	Эффективность деловых коммуникаций	9	2	2		5	Устный опрос, ИТОГОВЫЙ ТЕСТ	
	<b>Форма аттестации</b>							<b>3</b>
	<b>Всего часов по дисциплине</b>	<b>72</b>	<b>14</b>	<b>14</b>		<b>44</b>		

Таблица 8 – Разделы дисциплины и их трудоемкость по видам учебных занятий (для заочной формы обучения)

№ п/п	Раздел дисциплины	Общая трудоемкость (в часах)	Виды учебных занятий, включая самостоятельную работу обучающихся, и трудоемкость (в часах)					Вид промежуточной аттестации
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	Самостоятельная работа	Формы текущего контроля успеваемости	
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1.	Введение в теорию деловых коммуникаций	9	1			8	Устный опрос	
2.	Виды и модели деловых коммуникаций	9		1		8	Устный опрос	
3	Устные деловые коммуникации	9	1			8	Устный опрос	
4	Письменные деловые коммуникации	9	1			8	Устный опрос	
5	Невербальные средства деловых коммуникаций	9		1		8	Устный опрос	

	вой коммуникации							
6	Конфликты в деловых коммуникациях	9		1		8	Устный опрос	
7	Культура деловых коммуникаций	9	1			8	Устный опрос	
8	Эффективность деловых коммуникаций	9		1		8	Устный опрос, итоговый тест	
	<b>Форма аттестации</b>							<b>3</b>
	<b>Всего часов по дисциплине</b>	<b>72</b>	<b>4</b>	<b>4</b>		<b>64</b>		

### 3.2 Содержание дисциплины, структурированное по разделам (темам)

Содержание лекционных занятий приведено в таблице 9, содержание практических занятий – в таблице 10.

Таблица 9 – Содержание лекционных занятий

№ п/п	Наименование раздела (темы) дисциплины	Содержание раздела (темы) дисциплины
1	2	3
1.	Введение в теорию деловых коммуникаций	Коммуникация и общение как ключевые категории теории коммуникации. Суть понятий «общение» и «коммуникация». Структурные компоненты общения. Коммуникативная, перцептивная и интерактивная стороны общения. Понятие, цели и содержание деловых коммуникаций. Пять основных функций коммуникационного процесса: связующая, формирующая, подтверждающая, межличностная, внутриличностная.
2.	Виды и модели деловых коммуникаций	Классификация видов деловых коммуникаций. Структура коммуникативного процесса. Элементы коммуникационного процесса. Модели коммуникаций: линейные, циркулярные, двухступенчатые и многоступенчатые, интерактивные и сетевые.
3.	Устные деловые коммуникации	Виды устных форм делового и межкультурного взаимодействия. Публичное выступление: понятие, классификация и этапы. Деловая беседа: характерные особенности, виды и этапы проведения. Деловые переговоры: виды, стадии, проведение. Деловое совещание: виды, особенности проведения. Пресс-конференция: классификация и особенности организации. Презентация: виды и этапы разработки. Телефонный разговор: преимущества, классификация и основные этапы.
4.	Письменные деловые коммуникации	Цели и функции деловой письменной речи. Особенности официально-деловой письменной речи. Правила деловой переписки. Культурные особенности деловой переписки в разных странах.

5.	Невербальные средства деловой коммуникации	Понятие и функции невербальной коммуникации. Невербальные средства коммуникации: кинесические, просодические и экстралингвистические, такесические, проксемические. Роль поз, мимики и жестов в деловой коммуникации.
6.	Конфликты в деловых коммуникациях	Понятие, структура и основные элементы делового конфликта. Виды деловых конфликтов. Причины возникновения конфликтов в деловом общении. Конфликтогены: понятие и виды. Стратегии преодоления конфликтов.
7.	Культура деловых коммуникаций	Культура деловых коммуникаций. Правила и основные принципы этики делового общения. Деловой этикет. Особенности деловых коммуникаций исходя из типов делового общения. Основные типы делового общения: «сверху вниз», «снизу вверх», «по горизонтали». Национальные особенности делового общения, межкультурная коммуникация.
8.	Эффективность деловых коммуникаций	Основные законы и принципы эффективных коммуникаций. Коммуникативные навыки: активное слушание, ясность и лаконичность, эмпатия, управление конфликтами, обратная связь и другие. Коммуникативные барьеры: семантический, логический, фонетический, стилистический, психологический, организационный, культурный и другие. Пути их преодоления.

Таблица 10 – Содержание практических занятий

№ п/п	Наименование раздела (темы) дисциплины	Содержание раздела (темы) дисциплины
1	2	3
1.	Введение в теорию деловых коммуникаций	Вопросы к ПЗ 1
2.	Виды и модели деловых коммуникаций	Вопросы к ПЗ 2
3.	Устные деловые коммуникации	Вопросы к ПЗ 3
4.	Письменные деловые коммуникации	Вопросы к ПЗ 4
5.	Невербальные средства деловой коммуникации	Вопросы к ПЗ 5
6.	Конфликты в деловых коммуникациях	Вопросы к ПЗ 6
7.	Культура деловых коммуникаций	Вопросы к ПЗ 7
8.	Эффективность деловых коммуникаций	Вопросы к ПЗ 8

#### 4. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

##### 4.1. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины на занятиях лекционного типа

Лекционный курс предполагает систематизированное изложение основных вопросов тематического плана. В ходе лекционных занятий раскрываются базовые вопросы в рамках каждой темы дисциплины. Обозначаются ключевые аспекты тем, а также делаются акценты на наиболее

сложные и важные положения изучаемого материала. Материалы лекций являются опорной основой для подготовки обучающихся к практическим занятиям / лабораторным работам и выполнения заданий самостоятельной работы, а также к мероприятиям текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине.

В ходе лекционных занятий рекомендуется вести конспектирование учебного материала. Возможно ведение конспекта лекций в виде интеллект-карт.

#### **4.2. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины на занятиях семинарского типа**

Практические (семинарские) занятия представляют собой детализацию лекционного теоретического материала, проводятся в целях закрепления курса и охватывают все основные разделы. Основной формой проведения семинаров и практических занятий является обсуждение наиболее проблемных и сложных вопросов по отдельным темам, а также решение задач и разбор примеров и ситуаций в аудиторных условиях.

Практические (семинарские) занятия обучающихся обеспечивают:

- проверку и уточнение знаний, полученных на лекциях;
- получение умений и навыков составления докладов и сообщений, обсуждения вопросов по учебному материалу дисциплины;
- подведение итогов занятий по рейтинговой системе, согласно технологической карте дисциплины.

#### **4.3. Методические указания по самостоятельной работе обучающихся**

Самостоятельная работа обеспечивает подготовку обучающегося к аудиторным занятиям и мероприятиям текущего контроля и промежуточной аттестации по изучаемой дисциплине. Результаты этой подготовки проявляются в активности обучающегося на занятиях и в качестве выполненных практических заданий и других форм текущего контроля.

При выполнении заданий для самостоятельной работы рекомендуется проработка материалов лекций по каждой пройденной теме, а также изучение рекомендуемой литературы, представленной в Разделе 5.

В процессе самостоятельной работы при изучении дисциплины студенты могут использовать в специализированных аудиториях для самостоятельной работы компьютеры, обеспечивающему доступ к программному обеспечению, необходимому для изучения дисциплины, а также доступ через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет» к электронной информационно-образовательной среде института (ЭИОС) и электронной библиотечной системе (ЭБС), где в электронном виде располагаются учебные и учебно-методические материалы, которые могут быть использованы для самостоятельной работы при изучении дисциплины.

Для обучающихся по заочной форме обучения самостоятельная работа является основным видом учебной деятельности.

#### **4.4. Методические указания по подготовке доклада**

При подготовке доклада рекомендуется сделать следующее. Составить план-конспект своего выступления. Продумать примеры с целью обеспечения тесной связи изучаемой теории с реальной жизнью. Подготовить сопроводительную слайд-презентацию или демонстрационный раздаточный материал по выбранной теме.

Рекомендуется провести дома репетицию выступления с целью отработки речевого аппарата и продолжительности выступления (регламент – 5-7 мин.).

#### **4.5. Методические указания по подготовке к контрольным мероприятиям**

Текущий контроль осуществляется в виде устных, тестовых опросов по теории, тестирования. При подготовке к опросу студенты должны освоить теоретический материал по темам, выносимым на этот опрос.

При подготовке к аудиторной контрольной работе студентам необходимо повторить материал лекционных и практических занятий по отмеченным преподавателям темам.

#### 4.6. Методические указания по выполнению индивидуальных типовых заданий

При пропусках занятий, наличия индивидуального графика обучения студентам могут быть выданы типовые индивидуальные задания. Либо предложено найти их на портале дистанционной поддержки образования. Преподаватель устанавливает срок сдачи выполненных заданий.

### 5. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

#### 5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

Вся литература, включенная в данный перечень, представлена в виде электронных ресурсов в электронной библиотеке института (ЭБС). Литература, используемая в печатном виде, представлена в научной библиотеке университета в объеме не менее 0,25 экземпляров на одного обучающегося.

##### Основная литература:

1. Ратников, В. П. Деловые коммуникации : учебник для вузов / В. П. Ратников ; ответственный редактор В. П. Ратников. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 450 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-18744-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/582889>.

2. Коноваленко, М. Ю. Деловые коммуникации : учебник и практикум для вузов / М. Ю. Коноваленко. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 396 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-20144-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/582851>.

3. Козырев, В. А. Русский язык и культура речи. Современная языковая ситуация : учебник и практикум для вузов / В. А. Козырев, В. Д. Черняк. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 167 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07089-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/584485>.

##### Дополнительная литература:

1. Дзялошинский, И. М. Деловые коммуникации. Теория и практика : учебник для вузов / И. М. Дзялошинский, М. А. Пильгун. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 350 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-21647-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/582872>.

2. Жернакова, М. Б. Деловые коммуникации : учебник и практикум для вузов / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 319 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16604-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/582883>.

#### Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Перечень разделов дисциплины и рекомендуемой литературы (из списка основной и дополнительной литературы) для самостоятельной работы студентов приведены в таблице 11.

Таблица 11 – Учебно-методическое обеспечения самостоятельной работы обучающихся

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Литература (ссылка на номер в списке литературы)
1	2	3
1.	Введение в теорию деловых коммуникаций	Основная 1, 2, 3 Дополнительная 1, 2
2.	Виды и модели деловых коммуникаций	Основная 1, 2, 3

		Дополнительная 1, 2
3.	Устные деловые коммуникации	Основная 1, 2, 3 Дополнительная 1, 2
4.	Письменные деловые коммуникации	Основная 1, 2, 3 Дополнительная 1, 2
5.	Невербальные средства деловой коммуникации	Основная 1, 2, 3 Дополнительная 1, 2
6.	Конфликты в деловых коммуникациях	Основная 1, 2, 3 Дополнительная 1, 2
7.	Культура деловых коммуникаций	Основная 1, 2, 3 Дополнительная 1, 2
8.	Эффективность деловых коммуникаций	Основная 1, 2, 3 Дополнительная 1, 2

## 5.2. Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы, интернет-ресурсы

1. БИЦ Московского политехнического университета [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://lib.mospolytech.ru/> - Загл. с экрана.
2. ЭБС "Университетская Библиотека Онлайн" [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://biblioclub.ru/> - Загл. с экрана.
3. Электронно-библиотечная система «Издательства Лань» [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://lanbook.com/> - Загл. с экрана.
4. Электронно-библиотечная система Юрайт [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/> - Загл. с экрана.

## 5.3. Программное обеспечение

Информационное обеспечение учебного процесса по дисциплине осуществляется с использованием следующего программного обеспечения (лицензионного и свободно распространяемого), в том числе отечественного производства:

№ п/п	Наименование	Условия доступа
1	Microsoft Windows	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
2	Microsoft Office	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
3	КонсультантПлюс	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
4	СДО MOODLE	из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет (лицензионный договор)

## Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

При осуществлении образовательного процесса по дисциплине широко используются следующие информационные технологии:

1. Чтение лекций с использованием презентаций.
2. Проведение практических занятий на базе компьютерных классов с использованием ИКТ технологий.
3. Осуществление текущего контроля знаний на базе компьютерных классов с применением ИКТ технологий.

Перечень программного обеспечения, используемого в образовательном процессе:

- ОС Windows 7;
- Microsoft Office 2010;

- Microsoft Office 2013;
- Microsoft PowerPoint.

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

Помещения представляют собой учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных учебным планом и рабочей программой дисциплины, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения.

**Занятия лекционного типа.** Учебные аудитории для занятий лекционного типа укомплектованы мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации (стационарные или переносные наборы демонстрационного оборудования (проектор, экран, компьютер/ноутбук), учебно-наглядные пособия (презентации по темам лекций), обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие данной программе дисциплины.

**Занятия практического типа.** Учебные аудитории для занятий практического типа укомплектованы мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации (стационарные или переносные наборы демонстрационного оборудования (проектор, экран, компьютер/ноутбук).

**Промежуточная аттестация.** Для проведения промежуточной аттестации по дисциплине используются компьютерные классы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета и/или учебные аудитории, укомплектованные мебелью и техническими средствами обучения.

**Самостоятельная работа.** Помещения для самостоятельной работы оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступом к электронной информационно-образовательной среде института. Для организации самостоятельной работы обучающихся используются:

компьютерные классы института;

библиотека, имеющая места для обучающихся, оснащенные компьютерами с доступом к базам данных и сети Интернет.

**Электронная информационно-образовательная среда института (ЭИОС).** Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к электронной информационно-образовательной среде института (ЭИОС) из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", как на территории института, так и вне ее.

ЭИОС института обеспечивает:

доступ к учебным планам, рабочим программам дисциплин (модулей), программам практик, электронным учебным изданиям и электронным образовательным ресурсам, указанным в рабочих программах дисциплин (модулей), программах практик;

формирование электронного портфолио обучающегося, в том числе сохранение его работ и оценок за эти работы.

В случае реализации образовательной программы с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий ЭИОС дополнительно обеспечивает:

фиксацию хода образовательного процесса, результатов промежуточной аттестации и результатов освоения образовательной программы;

проведение учебных занятий, процедур оценки результатов обучения, реализация которых предусмотрена с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий;

взаимодействие между участниками образовательного процесса, в том числе синхронное и (или) асинхронное взаимодействия посредством сети "Интернет".

## **Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса**

Специализированные аудитории, используемые при проведении лекционных и практических занятий, оснащены мультимедийными проекторами и комплектом аппаратуры, позволяющей демонстрировать текстовые и графические материалы.

Перечень аудиторий и материально-технические средства, используемые в процессе обучения, представлены в таблице 12.

Таблица 12 – Перечень аудиторий и оборудования

Аудитория	Вид занятия	Материально-технические средства
<p>Аудитория № 221, Лекционная аудитория Аудитория для групповых и индивидуальных консультаций 390000, Рязанская область, г. Рязань, ул. Право-Лыбедская, 26/53</p>	<p>Лекционное занятие</p>	<p>Стол, стулья, классная доска, кафедра для преподавателя, экран, проектор, ноутбук, жалюзи</p>
<p>Аудитория № 213 Аудитория для практических и семинарских занятий Аудитория для текущего контроля и промежуточной аттестации 390000, Рязанская область, г. Рязань, ул. Право-Лыбедская, 26/53</p>	<p>Практическое занятие</p>	<p>- столы, стулья, классная доска, кафедра для преподавателя</p>
<p>Аудитория № 211 Компьютерная аудитория Аудитория для курсового проектирования Аудитория для самостоятельной работы оснащенная компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в Электронную информационно-образовательную среду института 390000, Рязанская область, г. Рязань, ул. Право-Лыбедская, 26/53</p>	<p>Самостоятельная работа</p>	<p>Рабочее место преподавателя: - персональный компьютер; Программное обеспечение - Microsoft Windows 10 Professional Education edition Код продукта: 00378-60400-57697-AA796 - Microsoft Office профессиональный плюс 2013 Kaspersky Security Cloud Free 21.1.15.500. Отечественного производства, бесплатная версия, дата окончания 13.02.2022. Archicad 24, Renga 4.4.32429.0, подписка действует до 29.01.2022 - LibreOffice 7.0.3. Свободно распространяемая Рабочее место учащегося: - персональный компьютер Программное обеспечение - Microsoft Windows 10 Professional Education edition Код продукта: 00378-60400-57697-AA796 - Microsoft Office профессиональный плюс 2013 Kaspersky Security Cloud Free 21.1.15.500. Отечественного производства, бесплатная версия, дата окончания 13.02.2022. Archicad 24, Renga 4.4.32429.0, подписка действует до 29.01.2022 - LibreOffice 7.0.3. Свободно распространяемая</p>

**7. Оценочные материалы (фонд оценочных средств) для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации**

**7.1. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта в ходе текущего контроля успеваемости**

Паспорт фонда оценочных указан в таблице 13.

Таблица 13 – Паспорт фонда оценочных средств

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Код контролируемой компетенции	Наименование оценочного средства
1	Введение в теорию деловых коммуникаций	УК-4	Вопросы к зачету, опрос, итоговый тест
2	Виды и модели деловых коммуникаций	УК-4	Вопросы к зачету, опрос, итоговый тест
3	Устные деловые коммуникации	УК-4	Вопросы к зачету, опрос, итоговый тест
4	Письменные деловые коммуникации	УК-4	Вопросы к зачету, опрос, итоговый тест
5	Невербальные средства деловой коммуникации	УК-4	Вопросы к зачету, опрос, итоговый тест
6	Конфликты в деловых коммуникациях	УК-4	Вопросы к зачету, опрос, итоговый тест
7	Культура деловых коммуникаций	УК-4	Вопросы к зачету, опрос, итоговый тест
8	Эффективность деловых коммуникаций	УК-4	Вопросы к зачету, опрос, итоговый тест

**7.2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания**

Таблица 14 – Показатели и критерии оценивания компетенций

Дескриптор компетенций	Показатель оценивания	Форма контроля					
		РГР	КЛ	ТК	Т	З	Э
Знает	— теоретические основы, структуру и содержание процесса деловой коммуникации; — нормы письменной речи, принятые в профессиональной среде; — основы речевой, логической культуры деловых коммуникаций; — принципы и закономерности проведения деловых переговоров, встреч, совещаний, телефонного делового общения (УК-4).			+	+	+	
Умеет	— выбирать коммуникативно приемлемые стиль общения на государственном языке РФ и средства взаимодействия в общении с деловыми партнерами; — вести деловую переписку на государственном языке РФ;			+	+	+	

	— выстраивать монолог, вести диалог и полилог с соблюдением норм речевого этикета, аргументированно отстаивать свои позиции и идеи; — организовывать переговорный процесс, в том числе с использованием современных средств коммуникации (УК-4).						
Владеет	— навыками межличностного делового общения с применением профессиональных языковых форм, средств и современных коммуникативных технологий; — навыками письменных деловых коммуникаций, этики делового общения; — нормами и моделями речевого поведения применительно к конкретной ситуации для сотрудничества в социальной и профессиональной сферах (УК-4).			+	+	+	

### 7.2.1 Этап текущего контроля знаний

Результаты текущего контроля знаний и межсессионной аттестации оцениваются по пятибалльной шкале с оценками:

- «отлично»
- «хорошо»
- «удовлетворительно»
- «неудовлетворительно»
- «не аттестован»

Таблица 15 – Показатели и критерии оценивания компетенций на этапе текущего контроля знаний

Дескриптор компетенций	Показатель оценивания	Оценка	Критерий оценивания
Знает	— теоретические основы, структуру и содержание процесса деловой коммуникации; — нормы письменной речи, принятые в профессиональной среде; — основы речевой, логической культуры деловых коммуникаций; — принципы и закономерности проведения деловых переговоров, встреч, совещаний, телефонного делового общения (УК-4).	Отлично	Полное или частичное посещение лекционных, практических занятий. Выполнение практических заданий, теста на оценки «отлично»
Умеет	— выбирать коммуникативно приемлемые стиль общения на государственном языке РФ и средства взаимодействия в общении с деловыми партнерами; — вести деловую переписку на государственном языке РФ; — выстраивать монолог, вести диалог и полилог с соблюдением норм речевого этикета, аргументированно отстаивать свои позиции и идеи;		

	— организовывать переговорный процесс, в том числе с использованием современных средств коммуникации (УК-4).		
Владеет	— навыками межличностного делового общения с применением профессиональных языковых форм, средств и современных коммуникативных технологий; — навыками письменных деловых коммуникаций, этики делового общения; — нормами и моделями речевого поведения применительно к конкретной ситуации для сотрудничества в социальной и профессиональной сферах (УК-4).		
Знает	— теоретические основы, структуру и содержание процесса деловой коммуникации; — нормы письменной речи, принятые в профессиональной среде; — основы речевой, логической культуры деловых коммуникаций; — принципы и закономерности проведения деловых переговоров, встреч, совещаний, телефонного делового общения (УК-4).	Хорошо	Полное или частичное посещение лекционных, практических и занятий. Выполнение практических заданий, теста на оценки «хорошо»
Умеет	— выбирать коммуникативно приемлемые стиль общения на государственном языке РФ и средства взаимодействия в общении с деловыми партнерами; — вести деловую переписку на государственном языке РФ; — выстраивать монолог, вести диалог и полилог с соблюдением норм речевого этикета, аргументированно отстаивать свои позиции и идеи; — организовывать переговорный процесс, в том числе с использованием современных средств коммуникации (УК-4).		
Владеет	— навыками межличностного делового общения с применением профессиональных языковых форм, средств и современных коммуникативных технологий; — навыками письменных деловых коммуникаций, этики делового общения; — нормами и моделями речевого поведения применительно к конкретной ситуации для сотрудничества в социальной и профессиональной сферах (УК-4).		
Знает	— теоретические основы, структуру и содержание процесса деловой коммуникации; — нормы письменной речи, принятые в профессиональной среде; — основы речевой, логической культуры деловых коммуникаций; — принципы и закономерности проведения деловых переговоров, встреч, совещаний, телефонного делового общения (УК-4).	Удовлетворительно	Полное или частичное посещение лекционных, практических занятий. Выполнение практических заданий, теста на оценки «удовлетворительно»
Умеет	— выбирать коммуникативно приемлемые стиль		

	<p>общения на государственном языке РФ и средства взаимодействия в общении с деловыми партнерами;</p> <p>— вести деловую переписку на государственном языке РФ;</p> <p>— выстраивать монолог, вести диалог и полилог с соблюдением норм речевого этикета, аргументированно отстаивать свои позиции и идеи;</p> <p>— организовывать переговорный процесс, в том числе с использованием современных средств коммуникации (УК-4).</p>		
Владеет	<p>— навыками межличностного делового общения с применением профессиональных языковых форм, средств и современных коммуникативных технологий;</p> <p>— навыками письменных деловых коммуникаций, этики делового общения;</p> <p>— нормами и моделями речевого поведения применительно к конкретной ситуации для сотрудничества в социальной и профессиональной сферах (УК-4).</p>		
Знает	<p>— теоретические основы, структуру и содержание процесса деловой коммуникации;</p> <p>— нормы письменной речи, принятые в профессиональной среде;</p> <p>— основы речевой, логической культуры деловых коммуникаций;</p> <p>— принципы и закономерности проведения деловых переговоров, встреч, совещаний, телефонного делового общения (УК-4).</p>	Неудовлетворительно	Полное или частичное посещение лекционных, практических занятий. Неудовлетворительное выполнение практических заданий, теста.
Умеет	<p>— выбирать коммуникативно приемлемые стиль общения на государственном языке РФ и средства взаимодействия в общении с деловыми партнерами;</p> <p>— вести деловую переписку на государственном языке РФ;</p> <p>— выстраивать монолог, вести диалог и полилог с соблюдением норм речевого этикета, аргументированно отстаивать свои позиции и идеи;</p> <p>— организовывать переговорный процесс, в том числе с использованием современных средств коммуникации (УК-4).</p>		
Владеет	<p>— навыками межличностного делового общения с применением профессиональных языковых форм, средств и современных коммуникативных технологий;</p> <p>— навыками письменных деловых коммуникаций, этики делового общения;</p> <p>— нормами и моделями речевого поведения применительно к конкретной ситуации для сотрудничества в социальной и профессиональной сферах (УК-4).</p>		

Знает	<ul style="list-style-type: none"> <li>— теоретические основы, структуру и содержание процесса деловой коммуникации;</li> <li>— нормы письменной речи, принятые в профессиональной среде;</li> <li>— основы речевой, логической культуры деловых коммуникаций;</li> <li>— принципы и закономерности проведения деловых переговоров, встреч, совещаний, телефонного делового общения (УК-4).</li> </ul>	Не аттестован	Непосещение лекционных, практических и лабораторных занятий. Невыполнение практических заданий, теста.
Умеет	<ul style="list-style-type: none"> <li>— выбирать коммуникативно приемлемые стиль общения на государственном языке РФ и средства взаимодействия в общении с деловыми партнерами;</li> <li>— вести деловую переписку на государственном языке РФ;</li> <li>— выстраивать монолог, вести диалог и полилог с соблюдением норм речевого этикета, аргументированно отстаивать свои позиции и идеи;</li> <li>— организовывать переговорный процесс, в том числе с использованием современных средств коммуникации (УК-4).</li> </ul>		
Владеет	<ul style="list-style-type: none"> <li>— навыками межличностного делового общения с применением профессиональных языковых форм, средств и современных коммуникативных технологий;</li> <li>— навыками письменных деловых коммуникаций, этики делового общения;</li> <li>— нормами и моделями речевого поведения применительно к конкретной ситуации для сотрудничества в социальной и профессиональной сферах (УК-4).</li> </ul>		

### 7.2.2 Этап промежуточного контроля знаний

Результаты промежуточного контроля знаний (зачет) оцениваются:

- зачтено;
- не зачтено.

Таблица 16 - Шкала и критерии оценивания на зачете

Критерии	Оценка	
	«зачтено»	« не зачтено»
Объем	Твердые знания в объеме основных вопросов, в основном правильные решения практических заданий, освоены все компетенции	Нет твердых знаний в объеме основных вопросов, освоены не все компетенции
Системность	Ответы на вопросы в пределах учебного материала, вынесенного на контроль.	Нет ответов на вопросы учебного материала, вынесенного на контроль.
Осмысленность	Допускает незначительные ошибки при ответах и практических действиях.	Допускает значительные ошибки при ответах и практических действиях.

Уровень освоения компетенций	Осваиваемые компетенции сформированы	Осваиваемые компетенции не сформированы
------------------------------	--------------------------------------	---

### 7.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

*Текущий контроль* успеваемости осуществляется на практических занятиях: в виде опроса по теоретическому материалу, выполнения упражнений, проверки домашних заданий, в виде тестирования по отдельным темам, проведением контрольных работ по разделам дисциплины. Контрольные работы проводятся на практических занятиях под контролем преподавателя. Варианты работ выдаются каждому студенту индивидуально. При условии удовлетворительного написания контрольной работы студент допускается к сдаче зачета.

Промежуточный контроль осуществляется на зачете в виде письменного ответа на теоретические вопросы и решения практического задания билета и последующей устной беседы с преподавателем.

#### 7.3.1 Типовые тестовые задания

1. Тип невербальной коммуникации, включающий рукопожатия, поцелуи, поглаживания, объятия и т.д.

- а) такесика
- б) эмпатия
- в) сензитивность
- г) проксемика

2. Неотъемлемой составляющей коммуникативной компетенции в родном и иностранном языках является:

- а) культурная компетенция
- б) знаковая компетенция
- в) образовательная компетенция
- г) мотивационная компетенция

3. Каких типов совещаний не бывает на фирмах?

- а) совещания по планированию
- б) совещания по мотивации труда
- в) совещания по внутрифирменной организации
- г) совещания о деятельности членов правительства

4. Адресат манипуляции в деловом общении — это:

- а) партнер, который может стать жертвой манипуляции
- б) партнер, на которого направлено манипулятивное воздействие
- в) партнер, который использует манипулятивные приемы психологического воздействия
- г) субъектный полюс, конституирующий отношение к партнеру по взаимодействию как к

ценности и выделяющийся установкой на диалог и сотрудничество

5. Просодическими средствами невербального общения выступают

- а) громкость голоса
- б) дистанция между общающимися
- в) интонация
- г) плач

6. Помехи и искажения в процессе коммуникации, препятствующие достижению заданного результата, называются:

- а) деструкцией
- б) диссонансом
- в) шумом
- г) дисгармонией

7. Кто предложил «платиновое правило общения», которое гласит: «Поступай с другими так, как они поступали бы сами с собой»

- а) М. Беннет
- б) Э. Холл
- в) В. Гудэнаф
- г) К. Гиртц

8. Атрибуцией называется:

а) все ответы неверны  
б) интерпретация субъектом межличностного восприятия причин и мотивов поведения других людей

- в) приписывание определенным группам людей специфических черт
- г) стремление человека быть в обществе других людей

9. Для адекватного восприятия информации необходимо единство

- а) кодирования и шифровки информации
- б) расшифровки и декодирования информации
- в) кодирования и декодирования информации
- г) кодирования и перекодирования информации

10. Деловой стиль взаимодействия партнеров включает:

а) ослабление контроля за социально-статусными и этикетными нормами  
б) признание ценности и значимости поведенческих действий друг друга  
в) рациональное использование партнерами поддерживающих техник  
г) умение партнеров адаптировать собственные профессиональные знания к каждой деловой ситуации

11. Межличностное восприятие и оценка партнера по общению представляет ..... сторону общения

- а) интерактивной
- б) перцептивной
- в) коммуникативной
- г) эффективной

12. Партнер по переговорам поигрывает авторучкой. Что это может значить? а) то, что ему скучно

- б) что ему неприятно услышанное
- в) то, что он обдумывает ответное слово
- г) что он не владеет приемами активного слушания

13. К какому типу темперамента лучше всего подходит характеристика торопливого, резкого, находчивого, незлопамятного человека?

- а) флегматик
- б) меланхолик
- в) холерик
- г) сангвиник

14. Авторитарный лидер обычно:

а) независим, обладает сильной властью и навязывает свои идеи подчиненным  
б) воспринимает идеи сотрудников более естественно, передаёт им всю ответственность  
в) доверяет своим подчинённым, способен выслушать и принять чужую точку зрения  
г) делает себя центром, вокруг которого группируются эгоистические устремления людей, составляющих правящую бюрократию, прежде всего именно они и создают ему культ

15. Информационно-коммуникативная функция общения заключается:

а) в восприятии и понимании другого человека  
б) в любом виде обмена информацией между участниками общения  
в) в регуляции поведения и непосредственной организации совместной деятельности людей в процессе их взаимодействия

- г) в манипулятивном воздействии на собеседника

16. Доминирующее рукопожатие – это значит:

- а) рука сверху, ладонь развернута вниз

- б) рука снизу, ладонь развернута вверх
- в) обе ладони находятся в вертикальном положении
- г) прямая рука, ладонь находится в горизонтальном положении

17. Темп речи при деловом телефонном разговоре можно охарактеризовать как:

- а) медленный, внятный, четкий
- б) высокий
- в) средний
- г) все ответы неверны

18. Реакция делового человека на комплимент - это:

а) ответный комментарий с уточнением своей позиции по данному вопросу б) ответный комплимент

- в) благодарность
  - г) молчание
19. В какой стране впервые появилась наука физиогномика?

- а) Китае
- б) Индии
- в) Америке
- г) России

20. Барьеры коммуникации - это

- а) совокупность информации, которая передается от отправителя к получателю
- б) помехи, которые препятствуют эффективному общению
- в) обстановка, условия, внешняя среда, в которой происходит общение между субъектами
- г) психологические препятствия, возникающие на пути передачи адекватной информации.

### 7.3.2 Вопросы к зачету

1. Сущность понятий «общение» и «коммуникация».
2. Цели и содержание деловых коммуникаций.
3. Функции деловых коммуникаций.
4. Классификация видов деловых коммуникаций.
5. Коммуникационный процесс.
6. Модели коммуникаций.
7. Понятие, функции и виды речи.
8. Деловая беседа.
9. Деловые совещания.
10. Деловые переговоры.
11. Публичное выступление.
12. Телефонные переговоры.
13. Особенности официально-деловой письменной речи.
14. Личная документация (автобиография, резюме, заявление, объяснительная записка).
15. Организационно-распорядительная документация (договор, приказ, распоряжение).
16. Информационно-справочная документация (акт, справка, служебная записка, аналитическая записка, докладная записка).
17. Официальные деловые письма: характеристика, особенности оформления.
18. Понятие и функции невербальной коммуникации.
19. Классификация средств невербального общения.
20. Роль поз, мимики и жестов в деловой коммуникации.
21. Основные элементы и виды деловых конфликтов.
22. Причины возникновения конфликтов в деловом общении.
23. Стратегии преодоления конфликтов.
24. Этика делового общения и деловой этикет.
25. Особенности деловых коммуникаций исходя из типов делового общения.
26. Национальные особенности делового общения.
27. Межкультурная коммуникация.
28. Законы и принципы эффективных коммуникаций.

29. Коммуникативные навыки.
30. Коммуникативные барьеры: характеристика и пути преодоления.

### **7.3.3 Темы докладов**

1. Исторические аспекты развития деловых коммуникаций.
2. Дети, выросшие в изоляции от общества.
3. Сущность процесса слушания, его виды и специфика.
4. Модели деловых коммуникаций.
5. Виды темперамента и их характеристики.
6. Особенности деловой коммуникации по телефону.
7. Особенности деловой коммуникации по Интернету.
8. Национальные стили ведения переговоров.
9. Искусство комплимента.
10. Значение жестов рук и поз.
11. Особенности манипулятивного общения.
12. Коммуниканты: правила взаимодействия.
13. Установление контакта и эффект первого впечатления в процессе коммуникации, влияние стереотипов на первое впечатление.
14. Имидж и репутация в процессе коммуникации.
15. Общение с мужчинами. Психологические и коммуникативные особенности мужского поведения.
16. Общение с женщинами. Психологические и коммуникативные особенности женского поведения.
17. Средства массовой информации (СМИ) и общественность, их влияние на деловую коммуникацию.
18. Построение имиджа организации (имидж в бизнесе, торговая марка, логотип, слоган, корпоративный Интернет-сайт. и т.п.).

### **Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

#### **Методические указания по работе над конспектом лекций во время и после проведения лекции**

В ходе лекционных занятий обучающимся рекомендуется выполнять следующие действия: вести конспектирование учебного материала; обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации по их применению; задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций.

Желательно оставить в рабочих конспектах поля, на которых во внеаудиторное время можно сделать пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений.

#### **Методические указания по подготовке доклада**

При подготовке доклада рекомендуется сделать следующее. Составить план-конспект своего выступления. Продумать примеры с целью обеспечения тесной связи изучаемой теории с реальной жизнью. Подготовить сопроводительную слайд-презентацию и/или демонстрационный раздаточный материал по выбранной теме.

Рекомендуется провести дома репетицию выступления с целью отработки речевого аппарата и продолжительности выступления (регламент – 7 мин.).

#### **Методические указания по выполнению творческих заданий**

Рекомендуется в каждом из сформированных творческих коллективов студентов назначить ответственного координатора, который должен руководить работой в целом.

Проведение анализа по отдельным направлениям внутри творческого коллектива рекомендуется поручить отдельно тому или иному члену творческого коллектива, который и будет отве-

чать за данный вид анализа по исследуемому предприятию.

### **Методические указания по подготовке к контрольным мероприятиям**

Текущий контроль осуществляется в виде устных, тестовых опросов по теории, контрольной работы и тестирования. При подготовке к опросу студенты должны освоить теоретический материал по блокам тем, выносимых на этот опрос.

При подготовке к аудиторной контрольной работе студентам необходимо повторить материал лекционных и практических занятий по отмеченным преподавателям темам.

Подготовка к коллоквиуму требует от студента не только повторения пройденного материала на аудиторных занятиях, но поиска и анализа материала, выданного на самостоятельное изучение.

### **Методические указания по выполнению индивидуальных типовых заданий**

В случае пропусков занятий, наличия индивидуального графика обучения и для закрепления практических навыков студентам могут быть выданы типовые индивидуальные задания, которые должны быть сданы в установленный преподавателем срок. Выполненные задания оцениваются на оценку.

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

Для проверки хода и качества усвоения учебного материала, стимулирования учебной работы обучающихся и совершенствования методики преподавания рекомендуется проводить текущий контроль на всех видах учебных занятий путем выборочного или фронтального опроса.

На практических и индивидуальных занятиях рекомендуется применять различные формы и методы контроля: устный опрос, фронтальный контроль как теоретических знаний путем проведения собеседований, так и умений и навыков путем наблюдения за выполнением заданий самостоятельной работы.

Текущий и промежуточный контроль по изучаемой дисциплине осуществляется преподавателями согласно кафедральной системе рейтинговой оценки качества освоения дисциплины.

Устный опрос (УО) позволяет оценить знания и кругозор студента, умение логически построить ответ, владение монологической речью и иные коммуникативные навыки. УО обладает большими возможностями воспитательного воздействия преподавателя, т.к. при непосредственном контакте создаются условия для его неформального общения со студентом. Воспитательная функция УО имеет ряд важных аспектов: нравственный, дисциплинирующий (систематизация материала при ответе), дидактический (лучшее запоминание материала при интеллектуальной концентрации), эмоциональный и др. Обучающая функция УО состоит в выявлении деталей, которые по каким-то причинам оказались недостаточно осмысленными в ходе учебных занятий и при подготовке к экзамену. УО обладает также мотивирующей функцией: правильно организованное собеседование, может стимулировать учебную деятельность студента, его участие в научной работе.

Контроль знаний осуществляется по следующим направлениям.

#### *Входной контроль знаний студента*

Входной контроль знаний студента осуществляется по программе курса.

Цель контроля: выявить наиболее слабо подготовленных студентов.

Рекомендации: студентам выдать темы, которые необходимо им проработать для дальнейшего успешного изучения дисциплины.

#### *Текущий контроль знаний студента*

Текущий контроль знаний студента осуществляется по вопросам, составленным преподавателем по прошедшим темам.

Цель контроля: проверка усвоения рассмотренных тем студентом. При текущем контроле успеваемости акцент делается на установлении подробной, реальной картины студенческих достижений и успешности усвоения ими учебной программы на данный момент времени.

Промежуточная аттестация осуществляется в конце семестра и завершает изучение дисциплина. Подобный контроль помогает оценить более крупные совокупности знаний и умений, в некоторых случаях - даже формирование определенных профессиональных компетенций.

### **Шкала оценивания тестов**

(за правильный ответ дается 1 балл)

«незачет» – 60% и менее «зачет» – 61-100%

## **Методические рекомендации по проведению зачета**

### **1. Цель проведения**

Основной целью проведения элементов промежуточной аттестации является определение степени достижения целей по учебной дисциплине или ее разделам. Осуществляется это проверкой и оценкой уровня теоретических знаний, полученных студентами, умения применять их к решению практических задач, степени овладения студентами практическими навыками и умениями в объеме требований рабочей программы по дисциплине, а также их умение самостоятельно работать с учебной литературой.

### **2. Форма проведения**

Формой промежуточной аттестации по данной дисциплине в соответствии с учебным графиком, является зачет. Зачет проводится в объеме рабочей программы в устной форме. Билеты должны иметь две части - теоретическую и практическую. Информация о структуре билетов доводится студентам заблаговременно.

### **3. Метод проведения**

Зачет проводится по билетам, в форме собеседования или тестирования.

По отдельным вопросам допускается проверка знаний с помощью технических средств контроля. При необходимости могут рассматриваться дополнительные вопросы и проблемы, выполняться упражнения.

### **4. Критерии допуска студентов к зачету**

В соответствии с требованиями руководящих документов и согласно Положению о текущем контроле знаний и промежуточной аттестации студентов института, к зачету допускаются студенты, выполнившие все требования учебной программы.

### **5. Организационные мероприятия**

5.1. Назначение преподавателя, принимающего зачет.

Зачет принимается лицами, которые читали лекции по данной дисциплине, Решением заведующего кафедрой определяются помощники основному экзаменатору из числа преподавателей, ведущих в данной группе практические занятия, а если лекции по разделам учебной дисциплины читались несколькими преподавателями, то определяется состав комиссии для приема зачета. Студентам при этом оценка выставляется методом потока.

5.2. Конкретизация условий, при которых студенты освобождаются от сдачи зачета (основа — результаты рейтинговой оценки текущего контроля).

По представлению преподавателя, ведущего занятия в учебной группе, заведующий кафедрой может освободить студентов от сдачи зачета. От зачета освобождаются студенты, показавшие отличные и хорошие знания по результатам рейтинговой оценки текущего контроля.

### **6. Методические указания преподавателю, принимающему зачет**

6.1. Конкретизируется работа преподавателей в период непосредственной подготовки обучающихся к зачету.

Во время подготовки к зачету возможны индивидуальные консультации, а перед днем проведения зачета проводится окончательная консультация.

При проведении консультаций рекомендуется:

- дать организационные указания о порядке работы при подготовке к зачету, рекомендации по лучшему усвоению и приведению в стройную систему изученного материала дисциплины;
- ответить на непонятные, слабо усвоенные вопросы;

- дать ответы на вопросы, возникшие в процессе изучения дисциплины и выходящие за рамки учебной программы, «раздвинуть границы»;
- помочь привести в стройную систему знания обучаемых.

Для этого необходимо:

- уточнить учебный материал заключительной лекции. На ней целесообразно указать наиболее сложные и трудноусвояемые места курса, обратив внимание на так называемые подводные камни, выявленные на предыдущих зачетах.
- определить занятие, на котором заблаговременно довести организационные указания по подготовке к зачету.

Рекомендуется использовать при проведении консультаций опросно-ответную форму проведения. Целесообразно, чтобы обучаемые сами задавали вопросы. По характеру и формулировке вопросов преподаватель может судить об уровне и глубине подготовки обучаемых.

6.2. Уточняются организационные мероприятия и методические приемы при проведении зачета.

**Количество одновременно находящихся экзаменуемых в аудитории.** В аудитории, где принимается зачет, может одновременно находиться студентов из расчета не более десяти на одного преподавателя.

**Время, отведенное на подготовку** ответа по билету, не должно превышать: для зачета – 20 минут. По истечению данного времени после получения билета (вопроса) студент должен быть готов к ответу.

**Организация практической части зачета.** Практическая часть зачета организуется так, чтобы обеспечивалась возможность проверить умение студентов применять теоретические знания при решении практических заданий. Она проводится путем постановки экзаменуемым отдельных задач, упражнений, заданий, требующих практических действий по решению заданий. Каждый студент выполняет задание самостоятельно путем производства расчетов, решения задач, работы с документами и др. При выполнении заданий студент отвечает на дополнительные вопросы, которые может ставить экзаменатор.

**Действия преподавателя, принимающего зачет.**

Во время испытания промежуточной аттестации студенты могут пользоваться рабочими программами учебных дисциплин, а также справочниками и прочими источниками информации, перечень которых устанавливается преподавателем.

Использование материалов, не предусмотренных указанным перечнем, а также попытка общения с другими студентами или иными лицами, в том числе с применением электронных средств связи, несанкционированное преподавателем перемещение по аудитории и т.п. не разрешается и являются основанием для удаления студента из аудитории.

Студент, не сдавший зачет, ликвидирует задолженность в сроки, устанавливаемым приказом директора института. Окончательная передача зачета принимается комиссией в составе трех человек (заведующий кафедрой, лектор потока, преподаватель родственной дисциплины).

Задача преподавателя на зачете заключается в том, чтобы внимательно заслушать студента, проконтролировать решение практических заданий, предоставить ему возможность полностью изложить ответ. Заслушав ответ и анализируя методы решений практических заданий, преподаватель постоянно оценивает насколько полно, системно и осмысленно осуществляется ответ, решается практическое задание.

Считается бестактностью прерывать ответ студента, преждевременно давать оценку его ответам и действиям.

В тех случаях, когда ответы на вопросы или практические действия были недостаточно полными или допущены ошибки, преподаватель после ответов студентом на все вопросы задает дополнительные вопросы с целью уточнения уровня освоения дисциплины. Содержание индивидуальных вопросов не должно выходить за рамки рабочей программы. Если студент затрудняется сразу ответить на дополнительный вопрос, он должен спросить разрешения предоставить ему время на подготовку и после подготовки отвечает на него.

## **8. Особенности организации обучения для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов**

При необходимости рабочая программа дисциплины может быть адаптирована для обеспечения образовательного процесса инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, в том числе для дистанционного обучения. Для этого требуется заявление студента (его законного представителя) и заключение психолого-медико-педагогической комиссии (ПМПК).

В случае необходимости, обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья (по заявлению обучающегося) а для инвалидов также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида, могут предлагаться следующие варианты восприятия учебной информации с учетом их индивидуальных психофизических особенностей, в том числе с применением электронного обучения и дистанционных технологий:

- для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; в форме аудиофайла (перевод учебных материалов в аудиоформат); в печатной форме на языке Брайля; индивидуальные консультации с привлечением тифлосурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации.

- для лиц с нарушениями слуха: в печатной форме; в форме электронного документа; видеоматериалы с субтитрами; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации.

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме; в форме электронного документа; в форме аудиофайла; индивидуальные задания и консультации.

Обучение по дисциплине инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (далее ОВЗ) осуществляется преподавателем с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся.

Для студентов с нарушениями опорно-двигательной функции и с ОВЗ по слуху предусматривается сопровождение лекций и практических занятий мультимедийными средствами, раздаточным материалом.

По дисциплине обучение инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья может осуществляться как в аудитории, так и дистанционно с использованием возможностей электронной образовательной среды (образовательного портала) и электронной почты.