

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Силин Яков Петрович
Должность: Ректор
Дата подписания: 05.06.2025 08:35:20
Уникальный программный ключ:
24f866be2aca16484036a8cbb3c509a9531e605f

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФГБОУ ВО «Уральский государственный экономический университет»

05.12.2025 г.
протокол № 15
Зав. кафедрой Рахмеева И.И.

Утверждена
Советом по учебно-методическим
вопросам и качеству образования

16 декабря 2025 г.

протокол № 4

Председатель

Карх Д.А.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование дисциплины	Деловые коммуникации
Направление подготовки	27.03.02 Управление качеством
Профиль	Управление качеством в производственно-технологических системах и сфере услуг
Форма обучения	очная
Год набора	2026
Разработана: Доцент, к.ф.н. Корнильцева Е.Г.	

Екатеринбург
2025 г.

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	3
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП	3
3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ	3
4. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ОПОП	3
5. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН	4
6. ФОРМЫ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ШКАЛЫ ОЦЕНИВАНИЯ	5
7. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	8
8. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ	15
9. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	15
10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ЛИЦЕНЗИОННОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ, ОНЛАЙН КУРСОВ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ	15
11. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ	16

ВВЕДЕНИЕ

Рабочая программа дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы высшего образования - программы бакалавриата, разработанной в соответствии с ФГОС ВО

ФГОС ВО	Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования- бакалавриат по направлению подготовки 27.03.02 Управление качеством(приказ Минобрнауки России от 31.07.2020 г. № 869)
---------	---

1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель дисциплины «Деловые коммуникации» - овладение теоретическими знаниями и практическими навыками в деловых коммуникациях, включая личную коммуникативную культуру и способность общаться с коллективом для достижения продуктивной деятельности, создания благоприятной нравственной атмосферы, проведения переговоров с партнерами.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина относится к обязательной части учебного плана.

3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Промежуточная аттестация	Часов				З.е.
	Всего за семестр	Контактная работа (поуч.зан.)		Самостоятельная работа в том числе подготовка контрольных и курсовых	
		Всего	Практические занятия, включая курсовое проектирование		
Семестр 2					
Зачет	72	16	16	56	2

4. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ОПОП

В результате освоения ОПОП у выпускника должны быть сформированы компетенции, установленные в соответствии ФГОС ВО.

Шифр и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенций
У К - 3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	ИД-1.УК-3 Знать: различные приемы и способы социализации личности и социального взаимодействия.
	ИД-2.УК-3 Уметь: строить отношения с окружающими людьми, с коллегами.

УК-3 Способеносуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	ИД-3.УК-3 Иметь практический опыт участия в командной работе, в социальных проектах, распределения ролей в условиях командного взаимодействия.
УК-4 Способеносуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	ИД-1.УК-4 Знать: литературную форму государственного языка, основы устной и письменной коммуникации на иностранном языке, функциональные стили родного языка, требования к деловой коммуникации.
	ИД-2.УК-4 Уметь: выражать свои мысли на государственном, родном и иностранном языке в ситуации деловой коммуникации
	ИД-3.УК-4 Иметь практический опыт составления текстов на государственном и родном языках, опыт перевода текстов иностранного языка на родной, опыт говорения на государственном и иностранном языках.
УК-5 Способен воспринимать межкультурно-разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	ИД-1.УК-5 Знать: основные категории философии, законы исторического развития, основы межкультурной коммуникации.
	ИД-2.УК-5 Уметь: вести коммуникацию с представителями иных национальностей и конфессий с соблюдением этических и межкультурных норм.
	ИД-3.УК-5 Иметь практический опыт анализа философских и исторических фактов, опыт оценки явлений культуры.

5. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

Тема	Часов						
	Наименование темы	Всего часов	Контактная работа (по уч. зан.)			Самост. работа	Контроль самостоятельной работы
			Лекции	Лабораторные	Практические занятия		
Семестр 2		7					

Тема 1.	Деловые коммуникации:	4			2	2	
Тема 2.	Общение как взаимодействие. Приемы и способы	4			2	2	
Тема 3.	Стили руководства. Основы межкуль	6			2	4	
Тема 4.	Вербальные и невербальные средства деловой	8			2	6	
Тема 5.	Конфликтное взаимодействие	10			2	8	
Тема 6.	Правила делового общения "по-	10			2	8	
Тема 7.	Факторы, влияющие на	16			2	14	
Тема 8.	Формы деловых коммуникаций	14			2	12	

6. ФОРМЫ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ШКАЛЫ ОЦЕНИВАНИЯ

Раздел/ Тема	Вид оценоч	Описание оценочного	Критерии оценивания
Текущий контроль (Приложение 4)			
Тема 1-4	тест (приложение 4)	Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать	0-5 баллов. 0,5 балла за верный ответ на вопрос.
Тема 5-6	задачи (приложение 4)	Решение ситуационных задач, вскрывающих проблемную	0-5. Полнота и глубина анализа, правильность выработанной стратегии.
Тема 7-8	задачи (приложение 4)	Решение ситуационных задач, вскрывающих проблемную	0-5. Полнота и глубина анализа, правильность выработанной стратегии.
Промежуточная аттестация (Приложение 5)			
2 семестр (За)	билеты (приложение 5)	билет включает 2 теоретических и 1 практический вопросы по курсу	Оценки "зачтено" заслуживает обучающийся, обнаруживший знание учебного материала, успешно выполняющий предусмотренные

В
программе практические задания, усвоивший основную литературу, рекомендованную в
программе. Оценка

"зачтено" выставляется обучающимся, показавшим систематический характер знаний по дисциплине и способным к их самостоятельному пополнению и обновлению в ходе дальнейшей учебной работы и профессиональной деятельности.

Оценка "незачтено" выставляется обучающемуся, обнаружившему пробелы в знаниях основного учебного материала, допустившему принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой практических заданий.

Оценка "неудовлетворительно" ставится обучающимся, которые не могут продолжить обучение или приступить к профессиональной деятельности по окончании образовательного учреждения без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

ОПИСАНИЕ ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ

Показатель оценки освоения ОПОП формируется на основе объединения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающегося.

Показатель рейтинга по каждой дисциплине выражается в процентах, который показывает уровень подготовки студента.

Текущий контроль. Используется 100-балльная система оценивания. Оценка работы студента в течение семестра осуществляется преподавателем в соответствии с разработанной им системой оценки учебных достижений в процессе обучения по данной дисциплине.

В рабочих программах дисциплин и практик закреплены виды текущего контроля, планируемые результаты контрольных мероприятий и критерии оценки учебных достижений.

В течение семестра преподавателем проводится не менее 3-х контрольных мероприятий, по оценке деятельности студента. Если посещения занятий по дисциплине включены в рейтинг, то данный показатель составляет не более 20% от максимального количества баллов по дисциплине.

Промежуточная аттестация. Используется 5-балльная система оценивания. Оценка работы студента по окончании дисциплины (части дисциплины) осуществляется преподавателем в соответствии с разработанной им системой оценки достижений студента в процессе обучения по данной дисциплине. Промежуточная аттестация также проводится по окончании формирования компетенций.

Порядок перевода рейтинга, предусмотренных системой оценивания, по дисциплине, в пятибалльную систему.

Высокий уровень – 100% - 70% - отлично, хорошо.

Средний уровень – 69% - 50% - удовлетворительно.

Показатель оценки	По 5-балльной системе	Характеристика показателя
100% - 85%	отлично	обладают теоретическими знаниями в полном объеме, понимают, самостоятельно умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов на высоком уровне
84% - 70%	хорошо	обладают теоретическими знаниями в полном объеме, понимают, самостоятельно умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов. Могут быть допущены недочеты, исправленные студентом самостоятельно в процессе работы (ответаи т.д.)
69% - 50%	удовлетворительно	обладают общими теоретическими знаниями, умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов на среднем уровне. Допускаются ошибки, которые студент затрудняется исправить самостоятельно.
49 % и менее	неудовлетворительно	обладают не полным объемом общих теоретическими знаниями, не умеют самостоятельно применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов. Не сформированы умения и навыки для
100% - 50%	зачтено	характеристика показателя соответствует «отлично», «хорошо», «удовлетворительно»
49 % и менее	не зачтено	характеристика показателя соответствует «неудовлетворительно»

7. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

7.2 Содержание практических занятий и лабораторных работ

Тема 1. Деловые коммуникации: виды и функции (УК-3, УК-4).

Понятие коммуникации в различных науках: социологии, лингвистике, психологии. Сравнительный анализ понятий «общение», «коммуникация» и «межличностные отношения». Коммуникация как обмен информацией. Понятие коммуникативной компетентности. Структура коммуникационного процесса. Типы деловых навыков. Специфика деловой коммуникации. Характеристика понятия «деловая коммуникация». Коммуникативные каналы. Критерии классификации видов коммуникаций: по направленности, по способу возникновения, по составу, по месту, по количеству участников. Слухи как вид коммуникации. Функции деловой коммуникации. Коммуникация как форма управления организацией. Роль дисциплины "Деловые коммуникации" в формировании способности осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде, в умении осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах).

Тема 2. Общение как взаимодействие. Приемы и способы социализации личности и социального взаимодействия (УК-3, УК-4).

Общение как социальное взаимодействие. Социализация личности в процессе взаимодействия: приемы и способы. Специфика профессионального делового общения. Конфронтация и сотрудничество в деловом мире. Интерактивная функция общения в управлении. Позиции в общении. Теория трансактного анализа Э. Берна. Позиции в общении («родитель», «взрослый» и «дитя»). Возможности и значение трансактного анализа в деловом взаимодействии. «Манипуляторы» и «актуализаторы» в деловом общении. Стратегии взаимодействия: избегание, соперничество, уступка, компромисс, сотрудничество. Внутригрупповые и межгрупповые дискуссии. Факторы привлечения и поддержки внимания. Контакт, приемы его установления. Обратная связь (негативная и позитивная) как способ контроля контакта в разговоре. Роль эмпатии и рефлексии в деловом общении.

Тема 3. Стили руководства. Основы межкультурной коммуникации (УК-3, УК-4, УК-5).

Роль руководителя в деятельности предприятия. Понятие и сущность стиля руководства. Сущностная характеристика и особенности основных стилей руководства: демократический, директивный и попустительствующий. Зависимость стиля руководства от ситуации. Требования к личным качествам руководителя трудового коллектива. Типы лидерства в коллективе. Социометрическая методика при изучении групповых связей в трудовом коллективе. Деловые коммуникации в аспекте восприятия межкультурного разнообразия общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах.

Тема 4. Вербальные и невербальные средства деловой коммуникации (УК-3, УК-4, УК-5).

Речевые средства общения. Факторы, обуславливающие речевое поведение и взаимопонимание. Виды слушания. Умение формулировать мысли. Причины, затрудняющие передачу информации. Виды замечаний и приемы их нейтрализации. Коммуникативные барьеры: логический, стилистический, лингвистический, фонетический. Понятие и содержание речевого этикета. Речевые конструкты: знакомство, приветствие, прощание, поздравление, благодарность, извинение, просьба, совет, рекомендации. Особенности официально-делового стиля речи. Правила и технические приемы «позитивного слушания». Виды слушания: критическое, эмпатическое, нереплексивное, активное рефлексивное. Способы установления «обратной связи»: расспрашивание, вербализация, отражение чувств, резюмирование. Невербальные средства коммуникации и их функции: дополнение речи, замещение речи, репрезентация эмоциональных состояний. Экстралингвистическая система знаков. Проксемика как наука о пространственной и временной организации общения. Организация пространственной среды в деловой коммуникации. Зоны и дистанции. Организация пространственной среды для прагматической коммуникации. Кинесические средства коммуникации. Визуальная составляющая в межличностном общении. Экспрессивное поведение в общении как выражение внутреннего мира делового человека. Мимические «коды» эмоциональных состояний деловых партнеров. Такесика – информация об особенностях рукопожатий и поцелуев в деловой среде. Физиологические симптомы лжи собеседника. Использование невербальных средств коммуникации для повышения делового статуса специалиста.

Тема 5. Конфликтное взаимодействие в деловых коммуникациях (УК-3, УК-4).
Социальный конфликт: понятие, классификация, этапы развития. Формулы конфликтов. Видывконфликтогенов. Открытые и скрытые действия соперников. Стадия разрешения конфликта. Формызавершения: насилие, разъединение, примирение. Картография конфликтной ситуации. Устранениепричин конфликта. Закон эскалации конфликтов. Стратегии поведения в конфликтной ситуации(модель Томаса-Киллмена). Посредничество, переговоры, компромисс как способы урегулированияконфликта. Дезинтегративные и интегративные последствия конфликта. Формальные и неформальные отношения между членами коллектива. Экономические противоречиякак источник конфликта. Социометрическая методика при изучении групповых связей в трудовомколлективе.
Причины и особенности протекания социально-трудового конфликта. Модели разрешенияконфликтов на предприятии (деловой спор, психологический антагонизм, формализацияотношений). Типы поведения людей в конфликтных ситуациях. Правовые формы регулированиятрудовых отношений. Значение конфликта в функционировании организации.

Тема 6. Правила делового общения "по-вертикали" и "по-горизонтали". Имидж делового человека(УК-3, УК-4).
Правила поведения по - вертикали (руководитель-подчинённый) и по - горизонтали (коллега -коллега). Имидж делового человека Имидж как средство деловой коммуникации. Структура, виды имиджа.Самопрезентация. Формирование положительного имиджа делового человека. Официально-деловойстиль как основа деловой коммуникации. Имиджирование. Концептуальные подходы к изучениюимиджа. Ценностные функции имиджа. Современная типология имиджа. Технологииимиджирования. Модели поведения. Телесный имидж. Внешний вид сотрудника. Особенностиделового этикета. Управленческая и корпоративная этика. Современные нормы и эталоныуправленческого взаимодействия. Этикет телефонных разговоров, его особенности и отличия поведению. Организация времени делового человека. Организация завтрака, обеда и ужина в деловыхкоммуникациях. Этикет как технология делового общения.

Тема 7. Факторы, влияющие на деловое общение (УК-3, УК-4, УК-5).
Социально-культурные различия партнёров по коммуникации. Возрастные особенности личности.Влияние гендерных различий на процесс общения. Учет типа темперамента в деловыхкоммуникациях. Проявление особенностей характера в деловых коммуникациях. Психологическиетипы деловых партнеров. Способы общения с "трудными людьми". «Ролевое» взаимодействие.Психологические проблемы деловых коммуникаций. Социальные ожидания, их роль в деловомобщении. Механизмы взаимопонимания в общении (идентификация, эмпатия, рефлексия).

Тема 8. Формы деловых коммуникаций (УК-3, УК-4).
Традиционные формы деловой коммуникации. Деловая беседа как самая используемая формаделового общения. Виды деловых бесед и особенности их организации и проведения. Совещаниекак форма деловой коммуникации и принятия коллективного решения. Переговоры, основныепонятия. Принципы поведения на переговорах. Качества, необходимые переговорщику. Подготовка кпереговорам. Процесс переговоров. Способы взаимодействия в переговорах. Стратегии поведения вделовых переговорах. Манипуляции в общении и их характеристики. Речевые правила иособенности телефонных разговоров.

7.3. Содержание самостоятельной работы

Тема 1. Деловые коммуникации: виды и функции (УК-3, УК-4).

Коммуникация как объект научного исследования. Проблема предмета теории коммуникации. Основные этапы развития теории коммуникации. Структура коммуникативного знания и уровни обобщения коммуникативного знания. Специфика законов и категорий теории коммуникации. Роль коммуникации в информационном пространстве. Системный подход в теории коммуникации. Место теории коммуникации в системе социологического знания. Исследование коммуникации в философии, социальной психологии, лингвистике. Культурологи, биологии. Н. Луман о роле коммуникации в современном обществе. Коммуникация и общение как ключевые категории теории коммуникации. Проблема соотношения понятий коммуникация и общение. Научные подходы к разрешению проблемы: отождествление данных понятий (Л.С. Выготский, В.И. Курбатов, А.А. Леонтьев), разделение понятий (М.С. Каган, Г.М. Андреева, А.В. Соколов, понятие коммуникации как информационного обмена).

Тема 2. Общение как взаимодействие. Приемы и способы социализации личности и социального взаимодействия (УК-3, УК-4).

Общение как взаимодействие. Интерактивный, коммуникативный и перцептивный аспекты общения. Личностно-ориентированное и социально-ориентированное общение. Специфика профессионального делового общения в новых экономических условиях. Самооценка и мотивация успеха в условиях конкурентной борьбы. Конфронтация и сотрудничество в деловом мире. Интерактивная функция общения в управлении. Организация совместной деятельности. Позиции в общении. Коммуникативные роли. Ситуации взаимодействия: социальные, целевые, психологические. «Манипуляторы» и «актуализаторы» в деловом общении. Стратегии взаимодействия: избегание, соперничество, уступка, компромисс, сотрудничество. Виды спора. Коммуникативные типы участников взаимодействия и техники преодоления несовместимости. Принятие коллективных решений в условиях неопределенности. Принципы эффективного взаимодействия. Методы генерирования идей: брейн-строминг, синектика, дельфи. Внутригрупповые и межгрупповые дискуссии. Методы активации мыслительной деятельности. Факторы привлечения и поддержки внимания. Методы активного обучения и развития, формирование ситуативного и стратегического мышления. Снятие стереотипа и модели развития нового проблемного видения. Перцептивная функция общения в управлении. Контакт, приемы его установления. Установки и их влияние на контакт. Управление контактом в диалоге, в дискуссии. Тренировка и правила сообщения обратной связи. Обратная связь (негативная и позитивная) как способ контроля контакта в разговоре. Проблемы нахождения взаимопонимания. Круги общения и уровни понимания.

Тема 3. Стили руководства. Основы межкультурной коммуникации (УК-3, УК-4, УК-5).

Психологические закономерности управленческой деятельности. Качества руководителя и стили руководства. Роль руководителя (эксперт, представитель, диктатор, судья). Постановка целей. Подготовка и принятие решений. Контроль за деятельностью подчиненных. Предпосылки успешной деятельности организации. Особенности коммуникативной деятельности в организации. Информационные коммуникации, транспортные коммуникации, грузовые и пассажирские, инженерные коммуникации образуют сложную инфраструктуру организации. Коммуникация как функция управления организацией. Информационные взаимодействия, в которые люди вступают при выполнении своих функциональных обязанностей или должностных инструкций. Коммуникации внутренней упорядоченности организации, согласованности, взаимодействия более или менее дифференцированных и автономных частей целого. Коммуникативная совокупность процессов или действий, ведущих к образованию и совершенствованию взаимосвязей между частями целого в организации. Разновидности коммуникаций в организации. Системность организационных коммуникаций. Коммуникации внутренней, внешней, административной, конкурентной, общественной среды организации. Характеристики коммуникативной среды организации. Формальные и неформальные коммуникации в организации.

Тема 4. Вербальные и невербальные средства деловой коммуникации (УК-3, УК-4, УК-5).

Слушание и проблемы понимания информации. Правила и технические приемы «позитивного слушания». Виды слушания: направленное критическое, эмпатическое, нерефлексивное, активнорефлексивное. Способы установления «обратной связи»: расспрашивание, вербализация, отражение чувств, резюмирование. Роль фильтров в процессе слушания. Техника задавания вопросов и особенности понимания речевых конструкций. Вопросы по содержанию деловой коммуникации. Открытые, зеркальные и опосредованные вопросы при консультировании и собеседовании. Корректные и некорректные вопросы. Правила задавания вопросов деловым партнерам и приемы преодоления возражений. Эффективные техники ответов на вопросы. Психологические приемы «ухода» от ответов. Анализ системы слушателя. Характеристики «эффективного» слушателя – партнера. Способы совершенствования слушательских навыков. Устная коммуникация. Функции естественного языка и речи. Факторы речевого поведения и взаимопонимания коммуникантов: коммуникативная компетентность, социальная ситуация, социальные роли, коммуникативный контекст, этнокультурные особенности, коммуникативная установка. Понятие коммуникационных барьеров. Сущность, особенности, причины и условия возникновения технических, межъязыковых, социальных, психологических барьеров в коммуникационных процессах. Вербальные коммуникации посредством устных и письменных сообщений. Устная передача информации в процессе речевого диалога, совещания, переговоров, презентаций, телефонного разговора. Письменные коммуникации: документы, приказы, распоряжения, инструкции, письменные указания. Современная система документной коммуникации. Структура документально-коммуникационной системы. Основные институты документной коммуникации. Сущность, особенности и функции электронной коммуникации. Глобализация коммуникационных процессов в социуме. Место Интернета в системе средств современной социальной коммуникации. Невербальные коммуникации посредством языка телодвижений и параметров речи. Язык телодвижений – главный компонент невербальных коммуникаций. Одежда, осанка, жесты, телодвижения, фигура, поза, выражение лица, контакт глазами, размер зрачков, расстояние между говорящими. Параметры речи как компонент невербальных коммуникаций: интонация, тембр голоса, темп, частота дыхания, выбор слов, употребление жаргона, громкость голоса, произношение слов и др.

Тема 5. Конфликтное взаимодействие в деловых коммуникациях (УК-3, УК-4).

Экономические противоречия как источник конфликтов в организации. Причины и особенности протекания социально-трудового конфликта. Понятие динамики конфликта. Соотношение фаз и этапов конфликта. Формула конфликта. Конфликты типа А, Б, В. Виды конфликтогенов. Фрустрация. Идентификация. Предконфликтная стадия. Мотивы сторон. Блокирование стадии развития конфликта. Инцидент. Открытые и скрытые действия соперников. Понятие «критической точки». Выявление ресурсов противоборствующих сторон. Стадия разрешения конфликта. Формы завершения: насилие, разъединение, примирение. Картография конфликтной ситуации. Устранение причин конфликта. Насильственные методы решения конфликтов. Закон эскалации конфликтов. Стратегии поведения в конфликтной ситуации (модель Томаса-Киллмена). Модели разрешения конфликтов на предприятии (деловой спор, психологический антагонизм, формализация отношений). Типы поведения людей в конфликтных ситуациях. Правовые формы регулирования трудовых отношений. Значение конфликта в функционировании организации. Дезинтегративные и интегративные последствия конфликта.

Тема 6. Правила делового общения "по-вертикали" и "по-горизонтали". Имидж делового человека(УК-3, УК-4).

Роль правил общения в деловой жизни. Поведенческий и речевой этикет. Эффекты восприятия.

Этикет при встрече: представление, визитные карточки, начало делового разговора. Этикет делового контакта при деловых встречах и приемах, на совещаниях. Этика и этикет в отношениях руководителя и подчиненных, мужчин и женщин внутри компании. Этикет при проведении переговоров. Выбор и преподнесение сувениров и подарков. Национальные особенности протокола и этикета.

Коммуникационные сообщества вне- и внутри организации. Типы конфигураций коммуникационных сетей в малых группах. Деловой этикет в сетевых коммуникациях. Влияние офисного пространства на внутренние коммуникации. Создание условий в компании для неформального общения. On-line сервисы.

Понятие имиджа. Качества, формирующие имидж: качества, позволяющие нравиться людям; качества, формируемые в процессе воспитания и образования; качества, связанные с профессиональным опытом. Понятие «модель поведения». Модели поведения: этикетные и стратегические. Критерии выбора модели поведения: нравственная безупречность, соответствие закону и установленному в обществе порядку, учет конкретной ситуации, цель, самокритичная оценка, гендерная идентичность. Телесный имидж: осанка(положение головы и шеи, плеч), походка, лицо, взгляд. Требования к внешнему виду. Эстетическая элегантность. Психологическая элегантность. Понятие «тактика общения». Требования к тактике общения. Механизмы психологического воздействия: привязанность, симпатия, доверие, уважение. Имидж и его влияние на успех фирмы и бизнеса. Аватар-имидж.

Тема 7. Факторы, влияющие на деловое общение (УК-3, УК-4, УК-5).

Понятие характера и темперамента в психологии, их воздействие на процесс коммуникации. Статусные различия между субъектами коммуникационного процесса. Специфика общения представителей разных возрастных групп. Учёт гендерных особенностей сторон общения. Проявление черт характера в деловых коммуникациях. Типы деловых партнеров. "Трудные люди" и способы коммуникации с ними. «Ролевое» взаимодействие. Психологические проблемы деловых коммуникаций. Социальные ожидания, их роль в деловом общении. Психологические механизмы взаимопонимания в общении.

Тема 8. Формы деловых коммуникаций (УК-3, УК-4).

Формы деловых коммуникаций: деловая беседа, деловое совещание, деловая встреча, собрание ит.п. Алгоритмы коммуникативного поведения с собеседниками различных психологических типов и критерии их выбора. Ситуации целевого, социального и психологического взаимодействия. Коммуникативные роли субъектов общения. Уровни правового, нравственного общения, манипулирования, «рефлексивной игры». Публичное выступление. Специфические особенности речи: информационная, убеждающая, побуждающая речи. Страх публичного выступления и пути его преодоления. Механизмы и практические приемы завоевания внимания аудитории. Деловая полемика: спор, дебаты, дискуссии, прения. Позиции участников полемики и правила их поведения. Психологические принципы полемики. Речевые обороты как выражение эмоциональных установок деловых партнеров. Уловки, сомнительные приемы и «хитрые» аргументы для реализации коммуникативных намерений участников полемики. Техника продуктивной аргументации. Консультирование и телефонная коммуникация в работе с клиентами. Психологические аспекты телефонных бесед и консультаций. Речевые клише и сигналы успеха. Приемы быстрого установления контакта. Психологическая техника убеждающего воздействия. Презентации. Подготовка к презентации и психологические приемы проведения. Психологические приемы завоевания и сохранения доверия в деловых кругах. Структура коммуникативных программ и техник влияния на людей. Психологический и социальный прогноз коммуникативных действий. Виды прагматической коммуникации в практике управления. Переговоры в управлении: намерения и ожидания; пресс-конференции как способ формирования публичности и репутации; «круглые столы» для достижения эффективных коммуникаций. Критика и экспертиза в профессиональной деятельности. Психологические приемы нейтрализации агрессии и снятия напряжения в деловых отношениях управления. Compliments и контрcompliments в деловом партнерстве. Перспективные стратегии и коммуникативные эффекты.

7.3.1. Примерные вопросы для самостоятельной подготовки к зачету/экзамену
приложение 1

7.3.2. Практические задания по дисциплине для самостоятельной подготовки
к зачету/экзамену
Приложение 2

7.3.3. Перечень курсовых работ
не предусмотрено

7.4. Электронное портфолио обучающегося
материалы не размещаются

7.5. Методические рекомендации по выполнению контрольной работы
не предусмотрено

7.6 Методические рекомендации по выполнению курсовой работы
не предусмотрено

8. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

По заявлению студента

В целях доступности освоения программы для лиц с ограниченными возможностями здоровья при необходимости кафедра обеспечивает следующие условия:

- особый порядок освоения дисциплины, с учетом состояния их здоровья;
- электронные образовательные ресурсы по дисциплине в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья;
- изучение дисциплины по индивидуальному учебному плану (вне зависимости от формы обучения);
- электронное обучение и дистанционные образовательные технологии, которые предусматривают возможности приема-передачи информации в доступных для них формах.
- доступ (удаленный доступ), к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам, состав которых определен РПД.

9. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Сайт библиотеки УрГЭУ

<http://lib.usue.ru/>

Основная литература:

2. Скибицкая И. Ю., Скибицкий Э. Г. Деловое общение [Электронный ресурс]: учебник и практикум для вузов. - Москва: Юрайт, 2024. - 247 – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/534431>

Дополнительная литература:

2. Сурикова Т.И., Коньков В.И. Лингвистические основы деловой коммуникации [Электронный ресурс]: Учебник. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2024. -248 – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/2074337>

10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ЛИЦЕНЗИОННОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ, ОНЛАЙН КУРСОВ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Перечень лицензионного программного обеспечения:

Astra Linux Common Edition. Договор №0417-ПО/2019 от 08.05.2019, Акт №Sk000343 от 24.05.2019 и Контракт № 35-У/2018 от 13.06.2018, Акт № УТ213 от 17.12.2018. Срок действия лицензии - без ограничения срока.

МойОфис стандартный. Соглашение № СК-281 от 7 июня 2017. Дата заключения - 07.06.2017. Срок действия лицензии - без ограничения срока.

Перечень информационных справочных систем, ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

Справочно-правовая система Консультант +. Договор № 143/223-У/2025 от 02.12.2025 Срок действия лицензии до 31.12.2026

Справочно-правовая система Гарант. Договор № 58419 от 22 декабря 2015. Срок действия лицензии -без ограничения срока

11. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Реализация учебной дисциплины осуществляется с использованием материально-технической базы УрГЭУ, обеспечивающей проведение всех видов учебных занятий и научно-исследовательской и самостоятельной работы обучающихся:

Специальные помещения представляют собой учебные аудитории для проведения всех видов занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду УрГЭУ.

Все помещения укомплектованы специализированной мебелью и оснащены мультимедийным оборудованием спецоборудованием (информационно-телекоммуникационным, иным компьютерным), доступом к информационно-поисковым, справочно-правовым системам, электронным библиотечным системам, базам данных действующего законодательства, иным информационным ресурсам служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Для проведения занятий лекционного типа презентации и другие учебно-наглядные пособия, обеспечивающие тематические иллюстрации.

7.3.1. Примерные вопросы для самостоятельной подготовки к зачету

1. Деловая коммуникация в социальном взаимодействии: виды, функции, особенности.
2. Роль коммуникации в социализации личности.
3. Общение как взаимодействие. Значение транзактного анализа в деловом взаимодействии
4. Стили руководства. Общение с подчиненными.
5. Типы лидерства в коллективе.
6. Межкультурная коммуникация и её особенности.
7. Вербальные средства деловой коммуникации.
8. Культура речи в деловом общении.
9. Функциональные стили русского языка.
10. Особенности официально-делового стиля речи.
11. Правила деловой переписки. Виды делового письма.
12. Невербальные средства деловой коммуникации.
13. Конфликты в деловых отношениях и их классификация.
14. Стадии развития конфликта. Диагностика конфликтной ситуации.
15. Способы разрешения конфликтов на предприятии.
16. Механизмы развития конфликта (формулы конфликтов).
17. Стратегии поведения в деловом общении.
18. Правила делового общения по вертикали.
19. Правила делового общения по горизонтали.
20. Формы деловых коммуникаций (деловые переговоры, деловая беседа, деловое совещание, пресс-конференция, деловая дискуссия, публичная речь).
21. Деловая коммуникация и этикет.
22. Проявление особенностей характера и темперамента в деловых коммуникациях.
23. Возрастные, гендерные, статусные параметры личности. Их влияние на деловую коммуникацию.
24. Этикет телефонных разговоров и его особенности.
25. Способы общения с «трудными» людьми. Типы «трудных людей».
26. Моббинг как вид психологического насилия. Профилактика моббинга.
27. Рабочая группа: социально-психологические особенности. Типология рабочих групп.
28. Типы взаимоотношений в рабочей группе. Способы коммуникации в рабочей группе.
29. Команда как тип взаимоотношений в рабочей группе. Распределение ролей в условиях командного взаимодействия.
30. Психодиагностика в рабочей группе. Методы психодиагностического исследования.

Приложение 2
к рабочей программе

7.3.2. Практические задания по дисциплине для самостоятельной подготовки к зачету

Примерные практические задания к зачету

Номер задания	Задания закрытого типа	Компетенция
1	<p style="text-align: center;">Содержание задания</p> Социализация – это процесс А непрерывный Б эпизодический В фрагментарный Г дискретный	УК-3
2	Команда — это: А группа сотрудников, стремящихся к деловой коммуникации Б небольшая группа сотрудников, стремящихся к достижению общей цели В группа сотрудников, имеющих общие интересы Г это группа лиц, объединённая общими мотивами, интересами, идеалами, действующая сообща	УК-3
3	Что из перечисленного может помешать установлению контакта с собеседником: А поиск взаимных интересов Б постоянное подчеркивание собственной значимости В улыбка Г приветствие	УК-3

4	<p>Механизм социализации личности, проявляющийся в отождествлении индивидом себя с определенной группой или общностью, называется:</p> <p>А самопознание Б коллективизм В идентификация Г саморефлексия</p>	УК-3
5	<p>Ключевой характеристикой командной работы не является:</p> <p>А общая цель Б взаимозависимость В спонтанность Г стабильность</p>	УК-3
6	<p>Укажите, к какому стилю русского языка относится текст: «На условиях правил добровольного страхования от несчастных случаев и болезней: на время поездки за границу стороны заключили настоящий договор на основании заявления страхователя о нижеследующем:...»:</p> <p>А художественный Б научный В официально-деловой Г разговорный</p>	УК-4
7	<p>Культура речи не предполагает:</p> <p>А правильная, грамотная речь Б использование оборотов, содержащих «лишние слова» В точно подобранные слова Г большой словарный запас</p>	УК-4
8	<p>Владение нормами устного и письменного литературного языка составляет сущность понятия</p> <p>А делового общения Б коммуникативной культуры В культуры поведения</p>	УК-4

	Г культуры речи	
9	<p>Чистота речи характеризуется отсутствием таких элементов, как:</p> <p>А эпитизмы Б афоризмы В варваризмы Г метафоры</p>	УК-4
10	<p>К официально-деловому стилю речи не относятся:</p> <p>А тезисы доклада для конференции Б милицейские протоколы В справки об успеваемости Г романы о любви</p>	УК-4
11	<p>Основным объектом изучения в теории межкультурной коммуникации являются:</p> <p>А различия в особенностях культуры и общения у представителей различных народов, расовых и этнических групп. Б язык, кухня, традиции В внешность Г диалект</p>	УК-5
12	<p>Современные англичане считают эту черту характера личности самой главной:</p> <p>А самообладание Б доброта В уважение Г коммуникабельность</p>	УК-5
13	<p>Они высоко ценят свою индивидуальность, придают огромное значение разнице между людьми, ценят свободу выбора, просты в общении, экономят время на всем, чужды чопорности. Это характеризует:</p> <p>А американцев Б японцев В англичан Г французов</p>	УК-5
14	Представители этой национальности обладают некой внутренней утонченностью, предпочитают взаимопонимание при общении	УК-5

	с другими людьми: А японцы Б англичане В американцы Г французы	
15	Укажите параметры наиболее существенных различий при межкультурном общении: А язык, невербальные коды, ролевые взаимоотношения Б юмор, произношение В кухня, дистанция, внешность Г акцент, диалект, использование сленга	УК-5
	Задания открытого типа	
1.	У вас создались натянутые отношения с коллегой. Причины этого вам не совсем ясны, но нормализовать отношения необходимо, чтобы не страдала работа. Что следует предпринять в первую очередь?	УК-3
2.	Как называется психологический приём, когда критика располагается между двумя комплиментами?	УК-3
3.	Какие навыки социализации вырабатывает учёба в университете?	УК-3
4.	Определите вид речевой тактики в социальном взаимодействии: Менеджер А.: Ты совершенно напрасно распорядился взять человека из моего отдела для подготовки этой презентации! Менеджер В. : Это больше не повторится. Менеджер А.: Она мне самому нужна была сегодня, ты понимаешь? Ты поставил меня в трудное положение! Менеджер В.: Это больше не повторится. Менеджер А.: И вообще, почему ты считаешь, что можешь через мою голову распоряжаться моими сотрудниками?	УК-3
5.	Поддержка собеседника во время коммуникации с использованием вербальных и невербальных средств называется	УК-3
6.	Что бы вы посоветовали сотрудницам? В чём заключается речевая ошибка процесса коммуникации? Зазвонил телефон, одна из сотрудниц взяла трубку. Попросили принять факс. Сотрудница переключила телефон на факс и сказала коллеге принять его. Та отказалась, сославшись на то, что твой клиент – ты и принимай факс. Первая грубо ответила, что кто ближе сидит к факсу, тот и обязан поднимать трубку. В итоге вторая отреагировала повышенным тоном, произнеся, что ничего не обязана....	УК-4

7.	Какой стиль речи представлен в данном отрывке? «При конфискации имущества государство не отвечает по долгам и обязательствам осужденного, если таковые возникли после принятия органами дознания, следствия или судом мер по сохранению имущества и притом без согласия этих органов».	УК-4
8.	Неправильное построение документа, "распыление" главных тезисов по его разным частям, многословие называется ...ошибкой.	УК-4
9.	Определите вид делового письма: «Здравствуйте, Пётр Петрович. Нашу компанию затронул финансовый кризис. Доходы бизнеса уменьшились. В связи с этим просим вас снизить арендную плату на 10%».	УК-4
10.	Заполните пропуск: ----- - это основная форма существования национального языка, являющаяся образцовой.	УК-4
11.	Какая ошибка была допущена в процессе межкультурной коммуникации: Один американский политик посетил Латинскую Америку. Он стремился наладить контакт с местными жителями и хотел убедить их в том, что США хотят помочь данной стране. Но он не добился успеха. Во многом это было связано с тем, что, сходя с трапа самолета, он продемонстрировал всем известный американский жест – ОК, который в Латинской Америке считается очень неприличным жестом.	УК-5
12.	В чём заключается особенность межкультурной коммуникации? Попытка Л. И. Брежнева в середине 70-х гг. поприветствовать поцелуем премьер-министра Индии г-жу Индиру Ганди чуть было не вызвала серьезные дипломатические осложнения в отношениях между двумя странами.	УК-5
13.	Какая неточность была допущена переводчиком? Н. С. Хрущев 24 июня 1959 года в Сокольниках и 25 сентября 1960 года на 15-й Ассамблее ООН пообещал показать Западу «кузькину мать», чем привел в замешательство переводчиков – синхронистов. В США так и не поняли, что же подразумевал генеральный секретарь, так как синхронист перевел: «Мы представим вам мать Кузьмы», «Kuzma's mother».	УК-5
14.	О какой форме коммуникации идёт речь? Россияне при приветствии на расстоянии машут рукой из стороны в сторону. В Северной Америке такой жест означает прощание, а в Центральной Америке или Африке таким движением останавливают машину или подзывают к себе кого-либо.	УК-5

15	Устойчивые упрощённые образы, сложившиеся относительно представителя какой-либо этнической группы, называются ...	УК-5
----	---	------