

Документ подписан простой электронной подписью.  
Информация о владельце:  
ФИО: Шамрай-Курбатова Лидия Викторовна  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 09.06.2026 10:08:49  
Уникальный программный ключ:  
b1e4399771b07e18f31755456972d73b2ccfc531

Автономная некоммерческая организация высшего образования  
«Волгоградский институт бизнеса»

## Рабочая программа учебной дисциплины

### Деловые коммуникации

(Наименование дисциплины)

**09.03.03 Прикладная информатика, направленность (профиль) «Прикладной искусственный интеллект»**

(Направление подготовки / Профиль)

### Бакалавр

(Квалификация)

Кафедра разработчик

Экономики и управления

Год набора

2026

Вид учебной деятельности	Трудоемкость (объем) дисциплины	
	Очная форма	Очно-заочная форма
	д	д
Зачетные единицы	3	3
Общее количество часов	108	108
Аудиторные часы контактной работы обучающегося с преподавателями:	32	16
– Лекционные (Л)	16	8
– Практические (ПЗ)	16	8
– Лабораторные (ЛЗ)		
– Семинарские (СЗ)		
Самостоятельная работа обучающихся (СРО)	76	92
К (Р-Г) Р (П) (+;-)		
Тестирование (+;-)		
ДКР (+;-)		
Зачет (+;-)	+	+
Зачет с оценкой (+;- (Кол-во часов))		
Экзамен (+;- (Кол-во часов))		

Волгоград 2026

## Содержание

Раздел 1. Организационно-методический раздел .....	3
Раздел 2. Тематический план .....	5
Раздел 3. Содержание дисциплины .....	6
Раздел 4. Организация самостоятельной работы обучающихся .....	8
Раздел 5. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся .....	10
Раздел 6. Оценочные средства промежуточной аттестации (с ключами) .....	11
Раздел 7. Перечень учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины .....	14
Раздел 8. Материально-техническая база и информационные технологии .....	14
Раздел 9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины .....	18

## Раздел 1. Организационно-методический раздел

### 1.1. Цели освоения дисциплины

Дисциплина «Деловые коммуникации» входит в перечень **Элективных дисциплин (модули) Б1.В.ДЭ.05.01** подготовки обучающихся по направлению подготовки «09.03.03 Прикладная информатика», **направленность (профиль) «Прикладной искусственный интеллект».**

Целью дисциплины является формирование **компетенций** (в соответствии с ФГОС ВО и требованиями к результатам освоения основной профессиональной образовательной программы (ОПОП ВО)):

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

*Дескрипторы универсальных компетенций:*

**УК-4.1.** Способен выбирать на государственном и иностранном (-ых) языках коммуникативно приемлемые стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами, в том числе в профессиональной среде, обсуждая вопросы разработки и применения искусственного интеллекта.

**УК-4.2.** Способен использовать информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном (-ых) языках, включая специализированные базы данных научных публикаций в области ИИ и инструменты автоматизированного перевода.

Перечисленные компетенции формируются в процессе достижения **индикаторов компетенций:**

Обобщенная трудовая функция/ трудовая функция	Код и наименование дескриптора компетенций	Код и наименование индикатора достижения компетенций (из ПС)
	<p><b>УК-4.1.</b> Способен выбирать на государственном и иностранном (-ых) языках коммуникативно приемлемые стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами, в том числе в профессиональной среде, обсуждая вопросы разработки и применения искусственного интеллекта.</p> <p><b>УК-4.2.</b> Способен использовать информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном (-ых) языках, включая специализированные базы данных научных публикаций в об-</p>	<p>Знает ИД-1 УК-4.1 Стили делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия, принятые в профессиональной среде на государственном и иностранном языках, включая терминологию в области искусственного интеллекта (без привязки к профессиональному стандарту) ИД-2 УК-4.2 Современные информационно-коммуникационные технологии, специализированные базы данных научных публикаций в области ИИ и инструменты автоматизированного перевода для решения коммуникативных задач (без привязки к профессиональному стандарту) Умеет ИД-3 УК-4.1 Выбирать коммуникативно приемлемые стили и средства общения на государственном и иностранном языках при взаимодействии с партнерами в профессиональной среде, включая обсуждение вопросов разра-</p>

	<p>ласти ИИ и инструменты автоматизированного перевода.</p>	<p>ботки и применения ИИ (без привязки к профессиональному стандарту)  ИД-4 УК-4.2 Использовать информационно-коммуникационные технологии для поиска необходимой информации на государственном и иностранном языках при решении стандартных коммуникативных задач (без привязки к профессиональному стандарту)  Имеет навыки  ИД-5 УК-4.1 Владение навыками деловой коммуникации на государственном и иностранном языках, включая аргументацию и презентацию позиции по вопросам разработки и применения искусственного интеллекта (без привязки к профессиональному стандарту)  ИД-6 УК-4.2 Владение навыками работы с базами научных публикаций, инструментами автоматизированного перевода и иными ИКТ для эффективного решения коммуникативных задач в профессиональной сфере (без привязки к профессиональному стандарту)</p>
--	---	--

**1.2. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО  
направления подготовки «09.03.03 Прикладная информатика», направленность (профиль)  
«Прикладной искусственный интеллект»**

№	Предшествующие дисциплины (дисциплины, изучаемые параллельно)	Последующие дисциплины
1	2	3
1	История управленческой мысли	Маркетинг
2	Организационное поведение	Стратегический менеджмент
3	Управление человеческими ресурсами	

*Последовательность формирования компетенций в указанных дисциплинах может быть изменена в зависимости от формы и срока обучения, а также преподавания с использованием дистанционных технологий обучения.*

**1.3. Нормативная документация**

Рабочая программа учебной дисциплины составлена на основе:

- Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки «09.03.03 Прикладная информатика»;
- Учебного плана направления подготовки «09.03.03 Прикладная информатика», направленность (профиль) «Прикладной искусственный интеллект» 2026 года набора;
- Образца рабочей программы учебной дисциплины (приказ № 113-О от 01.09.2021 г.).

## Раздел 2. Тематический план

### Очная форма обучения (полный срок)

№	Тема дисциплины	Трудоемкость				Код индикатора и дескриптора достижения компетенций
		Все го	Аудиторные занятия		СР О	
			Л	ПЗ (ЛЗ, СЗ)		
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>	<i>7</i>
1	Общие представления о деловой коммуникации	14	2	2	10	ИД-2 УК- 4.2 ИД-1 УК- 4.1
2	Вербальные методы получения и передачи информации	14	2	2	10	ИД-6 УК- 4.2 ИД-3 УК- 4.1 ИД-4 УК- 4.2
3	Невербальные коммуникации	14	2	2	10	ИД-4 УК- 4.2 ИД-5 УК- 4.1 ИД-6 УК- 4.2
4	Публичное выступление	14	2	2	10	ИД-6 УК- 4.2 ИД-1 УК- 4.1 ИД-2 УК- 4.2
5	Подготовка и проведение презентаций	14	2	2	10	ИД-2 УК- 4.2 ИД-1 УК- 4.1 ИД-2 УК- 4.2
6	Основы подготовки и проведения переговоров	14	2	2	10	ИД-6 УК- 4.2 ИД-3 УК- 4.1 ИД-4 УК- 4.2
7	Имидж специалиста и секреты успешной коммуникации	14	2	2	10	ИД-4 УК- 4.2 ИД-5 УК- 4.1 ИД-6 УК- 4.2
8	Этика делового общения	10	2	2	6	ИД-6 УК- 4.2 ИД-1 УК- 4.1 ИД-2 УК- 4.2
<b>Вид промежуточной аттестации (Зачет)</b>		+				
<b>Итого</b>		<b>108</b>	<b>16</b>	<b>16</b>	<b>76</b>	

### Очно-заочная форма обучения (полный срок)

№	Тема дисциплины	Трудоемкость				Код индикатора и дескриптора достижения компетенций
		Все го	Аудиторные занятия		СР О	
			Л	ПЗ (ЛЗ, СЗ)		
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>	<i>7</i>
1	Общие представления о деловой коммуникации	14	2	2	10	ИД-2 УК- 4.2 ИД-1 УК- 4.1
2	Вербальные методы получения и передачи информации	14	2	2	10	ИД-6 УК- 4.2 ИД-3 УК- 4.1 ИД-4 УК- 4.2
3	Невербальные коммуникации	14	2	2	10	ИД-4 УК- 4.2 ИД-5 УК- 4.1 ИД-6 УК- 4.2
4	Публичное выступление	14	2	2	10	ИД-6 УК- 4.2 ИД-1 УК- 4.1 ИД-2 УК- 4.2

5	Подготовка и проведение презентаций	14	2	2	10	ИД-2 УК- 4.2 ИД-1 УК- 4.1 ИД-2 УК- 4.2
6	Основы подготовки и проведения переговоров	14	2	2	10	ИД-6 УК- 4.2 ИД-3 УК- 4.1 ИД-4 УК- 4.2
7	Имидж специалиста и секреты успешной коммуникации	14	2	2	10	ИД-4 УК- 4.2 ИД-5 УК- 4.1 ИД-6 УК- 4.2
8	Этика делового общения	10	2	2	6	ИД-6 УК- 4.2 ИД-1 УК- 4.1 ИД-2 УК- 4.2
<b>Вид промежуточной аттестации (Зачет)</b>		+				
<b>Итого</b>		<b>108</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>92</b>	

### Раздел 3. Содержание дисциплины

#### 3.1. Содержание дисциплины

##### **Тема 1. Общие представления о деловой коммуникации**

Структура процесса коммуникации. Понятие о деловой коммуникации. Вербальные и невербальные компоненты коммуникативного процесса. Информационный шум и его источники. Критерии эффективности деловой коммуникации. Коммуникативные умения и их развитие.

##### **Тема 2. Вербальные методы получения и передачи информации**

Слушание, техника активного слушания. Чтение (цели, схема чтения документов). Правильное ведение записей и заметок. Эффективная речь. Различия между устной и письменной речью. Письменные материалы. Принципы составления деловых документов. Коммуникативные барьеры. Психологические барьеры: барьер первого впечатления, установки, отрицательных эмоций, характера, темперамента. Специфика вербальных средств коммуникации в профессиональной деятельности.

##### **Тема 3. Невербальные коммуникации**

Кинесические средства коммуникации. Язык тела. Типы сигналов тела: поза, мимика, жестикация, дистанцирование, интонация, походка. Внешняя поза и внутренняя позиция. Зоны и дистанции. Сигналы дистанции.

##### **Тема 4. Публичное выступление**

Специфические особенности речи: информационная, убеждающая, побуждающая речи. Страх публичного выступления и пути его преодоления. Механизмы и практические приемы завоевания внимания аудитории.

##### **Тема 5. Подготовка и проведение презентаций**

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.

##### **Тема 6. Основы подготовки и проведения переговоров**

Переговоры как разрешение конфликта. Стили поведения в конфликте. Этапы переговорного процесса: подготовка к переговорам, переговоры, реализация доверенностей. Стратегии веде-

ния переговоров.

### **Тема 7. Имидж специалиста и секреты успешной коммуникации**

Уверенность в себе – путь к деловому успеху. Имидж и первое впечатление. Стрессоустойчивость и юмор в деловом общении. Искусство комплиментов. Эффективные модели поведения. Самопрезентация для покорения клиентов и деловых партнеров. Здоровый образ жизни – путь к успеху.

### **Тема 8. Этика делового общения**

Сущность корпоративной этики. Взаимное доверие как основа корпоративной этики. Этические принципы и нормы ведения дел. Межличностное общение: модели поведения, принципы построения.

## **3.2. Содержание практического блока дисциплины**

### **Очная форма обучения (полный срок)**

<b>№</b>	<b>Тема практического (семинарского, лабораторного) занятия</b>
<b>1</b>	<b>2</b>
ПЗ 1	Общие представления о деловой коммуникации
ПЗ 2	Вербальные методы получения и передачи информации
ПЗ 3	Невербальные коммуникации
ПЗ 4	Публичное выступление
ПЗ 5	Подготовка и проведение презентаций
ПЗ 6	Основы подготовки и проведения переговоров
ПЗ 7	Имидж специалиста и секреты успешной коммуникации
ПЗ 8	Этика делового общения

### **Очно-заочная форма обучения (полный срок)**

<b>№</b>	<b>Тема практического (семинарского, лабораторного) занятия</b>
<b>1</b>	<b>2</b>
ПЗ 5	Подготовка и проведение презентаций
ПЗ 6	Основы подготовки и проведения переговоров
ПЗ 7	Имидж специалиста и секреты успешной коммуникации
ПЗ 8	Этика делового общения

## **3.3. Образовательные технологии**

### **Очная форма обучения (полный срок)**

<b>№</b>	<b>Тема занятия</b>	<b>Вид учебно-го занятия</b>	<b>Форма / Методы интерактивного обучения</b>	<b>% учебного времени</b>
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>
1	Вербальные методы получения и передачи информации	ПЗ	Дискуссия	75
2	Невербальные коммуникации	ПЗ	Дискуссия	75
3	Публичное выступление	Л	Лекция-ситуация	75
4	Подготовка и проведение презентаций	ПЗ	Дискуссия	75
5	Основы подготовки и проведения переговоров	Л	Лекция-ситуация	75
6	Имидж специалиста и секреты успешной коммуникации	ПЗ	Дискуссия	75

7	Этика делового общения	ПЗ	Дискуссия	50
<b>Итого %</b>				<b>31,25%</b>

#### Очно-заочная форма обучения (полный срок)

№	Тема занятия	Вид учебно-го занятия	Форма / Методы интерактивного обучения	% учебного времени
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>
1	Вербальные методы получения и передачи информации	ПЗ	Дискуссия	75
2	Невербальные коммуникации	ПЗ	Дискуссия	75
3	Публичное выступление	Л	Лекция-ситуация	75
4	Подготовка и проведение презентаций	ПЗ	Дискуссия	75
5	Основы подготовки и проведения переговоров	Л	Лекция-ситуация	75
6	Имидж специалиста и секреты успешной коммуникации	ПЗ	Дискуссия	75
7	Этика делового общения	ПЗ	Дискуссия	50
<b>Итого %</b>				<b>31,25%</b>

#### Раздел 4. Организация самостоятельной работы обучающихся

##### 4.1. Организация самостоятельной работы обучающихся

№	Тема дисциплины	№ вопросов	№ рекомендуемой литературы
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>
1	Общие представления о деловой коммуникации	1, 2	1-7
2	Вербальные методы получения и передачи информации	3,4,	1-7
3	Невербальные коммуникации	5	1-7
4	Публичное выступление	6,	1-7
5	Подготовка и проведение презентаций	7	1-7
6	Основы подготовки и проведения переговоров	8,9	1-7
7	Имидж специалиста и секреты успешной коммуникации	10, 11, 12	1-7
8	Этика делового общения	13	1-7

##### Перечень вопросов, выносимых на самостоятельную работу обучающихся

1. Механизмы и принципы общения.
2. Основы деловой риторики.
3. Имидж как средство делового общения.
4. Микротехники общения.
5. Технологии создания имиджа.
6. Организационная коммуникация.
7. Психологическая культура делового общения.
8. Вербальное общение.
9. Культура речи в деловом общении.
10. Культура дискуссии.

11. Общие принципы построения межличностного общения.
12. Этические проблемы корпоративных отношений.
13. Взаимное доверие как основа корпоративной этики.

#### **4.2. Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся**

Самостоятельная работа обучающихся обеспечивается следующими учебно-методическими материалами:

1. Указаниями в рабочей программе по дисциплине (п.4.1.)
2. Лекционные материалы в составе учебно-методического комплекса по дисциплине
3. Заданиями и методическими рекомендациями по организации самостоятельной работы обучающихся в составе учебно-методического комплекса по дисциплине.
4. Глоссарием по дисциплине в составе учебно-методического комплекса по дисциплине.

## Раздел 5. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся

Фонд оценочных средств по дисциплине представляет собой совокупность контролируемых материалов предназначенных для измерения уровня достижения обучающимися установленных результатов образовательной программы. ФОС по дисциплине используется при проведении оперативного контроля и промежуточной аттестации обучающихся. Требования к структуре и содержанию ФОС дисциплины регламентируются Положением о фонде оценочных материалов по программам высшего образования – программам бакалавриата, магистратуры.

### 5.1. Паспорт фонда оценочных средств Очная форма обучения (полный срок)

№	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Оценочные средства			
		Л	ПЗ (ЛЗ, СЗ)	СРО	Код индикатора и дескриптора достижения компетенций
1	2	3	4	5	6
1	Общие представления о деловой коммуникации	УО	УО	ПРВ	ИД-2 УК- 4.2 ИД-1 УК- 4.1
2	Вербальные методы получения и передачи информации	УО	Д	ПРВ	ИД-6 УК- 4.2 ИД-3 УК- 4.1 ИД-4 УК- 4.2
3	Невербальные коммуникации	УО	Д	ПРВ	ИД-4 УК- 4.2 ИД-5 УК- 4.1 ИД-6 УК- 4.2
4	Публичное выступление	ЛС	УО	ПРВ	ИД-6 УК- 4.2 ИД-1 УК- 4.1 ИД-2 УК- 4.2
5	Подготовка и проведение презентаций	УО	Д	ПРВ	ИД-2 УК- 4.2 ИД-1 УК- 4.1 ИД-2 УК- 4.2
6	Основы подготовки и проведения переговоров	ЛС	УО	ПРВ	ИД-6 УК- 4.2 ИД-3 УК- 4.1 ИД-4 УК- 4.2
7	Имидж специалиста и секреты успешной коммуникации	УО	Д	ПРВ	ИД-4 УК- 4.2 ИД-5 УК- 4.1 ИД-6 УК- 4.2
8	Этика делового общения	УО	Д	ПРВ	ИД-6 УК- 4.2 ИД-1 УК- 4.1 ИД-2 УК- 4.2

### Очно-заочная форма обучения (полный срок)

№	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Оценочные средства			
		Л	ПЗ (ЛЗ, СЗ)	СРО	Код индикатора и дескриптора достижения компетенций
1	2	3	4	5	6
1	Общие представления о деловой коммуникации	УО		ПРВ	ИД-2 УК- 4.2 ИД-1 УК- 4.1

2	Вербальные методы получения и передачи информации	УО		ПРВ	ИД-6 УК- 4.2 ИД-3 УК- 4.1 ИД-4 УК- 4.2
3	Невербальные коммуникации	УО		ПРВ	ИД-4 УК- 4.2 ИД-5 УК- 4.1 ИД-6 УК- 4.2
4	Публичное выступление	ЛС		ПРВ	ИД-6 УК- 4.2 ИД-1 УК- 4.1 ИД-2 УК- 4.2
5	Подготовка и проведение презентаций		Д	ПРВ	ИД-2 УК- 4.2 ИД-1 УК- 4.1 ИД-2 УК- 4.2
6	Основы подготовки и проведения переговоров		УО	ПРВ	ИД-6 УК- 4.2 ИД-3 УК- 4.1 ИД-4 УК- 4.2
7	Имидж специалиста и секреты успешной коммуникации		Д	ПРВ	ИД-4 УК- 4.2 ИД-5 УК- 4.1 ИД-6 УК- 4.2
8	Этика делового общения		Д	ПРВ	ИД-6 УК- 4.2 ИД-1 УК- 4.1 ИД-2 УК- 4.2

**Условные обозначения оценочных средств (Столбцы 3, 4, 5):**

*УО* – Устный (фронтальный, индивидуальный, комбинированный) опрос

*ПРВ* – проверка рефератов, отчетов, рецензий, аннотаций, конспектов, графического материала, эссе, переводов, решений заданий, выполненных заданий в электронном виде и т.д.

*ЛС* – Лекция-ситуация

*Д* – Дискуссия, полемика, диспут, дебаты

**5.2. Оценочные средства текущего контроля**

**Перечень практических (семинарских) заданий**

**Тема 1. Общие представления о деловой коммуникации**

**Практическое задание 1.**

1. Структура процесса коммуникации.
2. Понятие о деловой коммуникации.
3. Вербальные и невербальные компоненты коммуникативного процесса.

**Практическое задание 2.**

1. Информационный шум и его источники.
2. Критерии эффективности деловой коммуникации.
3. Коммуникативные умения и их развитие.

**Тема 2. Вербальные методы получения и передачи информации**

**Практическое задание 1.**

1. Слушание, техника активного слушания.
2. Чтение (цели, схема чтения документов).
3. Правильное ведение записей и заметок.
4. Эффективная речь.
5. Различия между устной и письменной речью. Письменные материалы.

**Практическое задание 2.**

1. Принципы составления деловых документов.

2. Коммуникативные барьеры.
3. Психологические барьеры: барьер первого впечатления, установки, отрицательных эмоций, характера, темперамента.
4. Специфика вербальных средств коммуникации в профессиональной деятельности.

### **Тема 3. Невербальные коммуникации**

#### **Практическое задание 1.**

1. Кинесические средства коммуникации.
2. Язык тела.
3. Типы сигналов тела: поза, мимика, жестикация, дистанцирование, интонация, походка.

#### **Практическое задание 2.**

1. Внешняя поза и внутренняя позиция.
2. Зоны и дистанции.
3. Сигналы дистанции.

### **Тема 4. Публичное выступление**

#### **Практическое задание 1.**

1. Специфические особенности речи: информационная, убеждающая, побуждающая речи.
2. Страх публичного выступления и пути его преодоления.

#### **Практическое задание 2.**

1. Механизмы и практические приемы завоевания внимания аудитории.

### **Тема 5. Подготовка и проведение презентаций**

#### **Практическое задание 1.**

1. Презентации. Подготовка к презентации и психологические приемы проведения.
2. Психологические приемы завоевания и сохранения доверия в деловых кругах.

#### **Практическое задание 2.**

1. Структура коммуникативных программ и техник влияния на людей.
2. Психологический и социальный прогноз коммуникативных действий.

### **Тема 6. Основы подготовки и проведения переговоров**

#### **Практическое задание 1.**

1. Переговоры как разрешение конфликта.
2. Стили поведения в конфликте.

#### **Практическое задание 2.**

1. Этапы переговорного процесса: подготовка к переговорам, переговоры, реализация доверенностей.
2. Стратегии ведения переговоров, совещаний, проведения публичных мероприятий и выступлений.

### **Тема 7. Имидж специалиста и секреты успешной коммуникации**

#### **Практическое задание 1.**

1. Уверенность в себе – путь к деловому успеху.

2. Имидж и первое впечатление.
3. Стрессоустойчивость и юмор в деловом общении.
4. Искусство комплиментов.

#### **Практическое задание 2.**

1. Эффективные модели поведения.
2. Самопрезентация для покорения клиентов и деловых партнеров.
3. Здоровый образ жизни – путь к успеху.

### **Тема 8. Этика делового общения**

#### **Практическое задание 1.**

1. Сущность корпоративной этики.
2. Взаимное доверие как основа корпоративной этики.
3. Этические принципы и нормы ведения дел.
4. Межличностное общение: модели поведения, принципы построения.

#### **5.3. Тематика письменных работ обучающихся**

Не предусмотрено

#### **5.4. Перечень вопросов промежуточной аттестации по дисциплине**

##### **Вопросы к зачету**

1. Структура процесса коммуникации.
2. Критерии эффективности деловой коммуникации.
3. Слушание, техника активного слушания.
4. Чтение (цели, схема чтения документов).
5. Эффективная речь. Различия между устной и письменной речью.
6. Письменные материалы. Принципы составления деловых документов.
7. Коммуникативные барьеры. Психологические барьеры: барьер первого впечатления, установки, отрицательных эмоций, характера, темперамента.
8. Кинесические средства коммуникации. Язык тела.
9. Страх публичного выступления и пути его преодоления.
10. Механизмы и практические приемы завоевания внимания аудитории.
11. Подготовка к презентации и психологические приемы проведения.
12. Психологические приемы завоевания и сохранения доверия в деловых кругах.
13. Переговоры как разрешение конфликта. Этапы переговорного процесса: подготовка к переговорам, переговоры, реализация доверенностей.
14. Стратегии ведения переговоров.
15. Уверенность в себе – путь к деловому успеху. Имидж и первое впечатление.
16. Сущность корпоративной этики. Взаимное доверие как основа корпоративной этики.
17. Этические принципы и нормы ведения дел.
18. Межличностное общение: модели поведения, принципы построения.

## Раздел 6. Оценочные средства промежуточной аттестации (с ключами)

1. Прочитайте текст, выберите один правильный ответ. Какой из нижеперечисленных элементов не является частью невербальной коммуникации?

- а) жесты
- б) мимика
- в) слова
- г) письменные сообщения

**Правильный ответ: г)**

2. Укажите правильный порядок этапов ведения деловых переговоров:

- 1) принятие решения
- 2) обсуждение и торг
- 3) подготовка и планирование

**Правильный ответ: 3-2-1**

3. Укажите правильное соотношение видов коммуникации:

- 1. коммуникации по форме общения
- 2. коммуникации по каналам общения
- 3. коммуникации по субъекту и средствам коммуникации

Варианты ответов:

- а) формальные и неформальные
- б) межличностные и коммуникации с помощью информационных технологий
- в) вербальные и невербальные

**Правильный ответ: 1)-в; 2)-а; 3)-б**

4. Прочитайте текст, запишите ответ в виде числа

На каждую минуту публичного выступления приходится .... минут подготовки

**Правильный ответ: 20**

5. Прочитайте текст, выберите один правильный ответ. Подкуп, кулуарные переговоры, обман характерны для какого метода разрешения конфликта:

- А. "сглаживание"
- Б. "скрытых действий"
- В. "быстрого решения"
- Г. «закрытой двери»

**Правильный ответ: Б**

## Раздел 7. Перечень учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

### 7.1. Основная литература

1. Короткий, С. В. Деловые коммуникации : учебное пособие / С. В. Короткий. — Саратов : Вузовское образование, 2019. — 90 с. — ISBN 978-5-4487-0472-7. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/80614.html>

2. Захарова, И. В. Деловые коммуникации : практикум / И. В. Захарова. — Саратов : Ай Пи Ар Медиа, 2019. — 141 с. — ISBN 978-5-4497-0198-5. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/86469.html> (дата 3. Генералова, С. В. Деловые коммуникации. Технология ведения деловых переговоров : практикум / С. В. Генералова. — 2-е изд. — Саратов : Вузовское образование, 2020. — 59 с. — ISBN 978-5-4487-0728-5. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/97408.html>

## 7.2. Дополнительная литература

1. Чернов, А. В. Деловые коммуникации в международном менеджменте : учебное пособие / А. В. Чернов, В. А. Чернова. — Москва : Российский университет дружбы народов, 2019. — 79 с. — ISBN 978-5-209-08884-4. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/104198.html>

2. Владимирова, Н. В. Основы деловых коммуникаций : учебное пособие / Н. В. Владимирова, Н. В. Соломина. — Омск : Омский государственный технический университет, 2019. — 110 с. — ISBN 978-5-8149-2774-3. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/115436.html>

3. Серпикова, М. Б. Основы деловой коммуникации : практикум / М. Б. Серпикова, Т. А. Шехурдина. — Москва : Российский университет транспорта (МИИТ), 2020. — 180 с. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/115961.html>

4. Федорова, Н. Н. Речевая коммуникация и деловое общение : практикум / Н. Н. Федорова. — Сочи : Сочинский государственный университет, 2020. — 50 с. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/106585.html>

5. Основы деловой и публичной коммуникации в профессиональной деятельности : учебник для бакалавриата / Ж. В. Коробанова, Е. В. Камнева, М. В. Полевая [и др.] ; под редакцией Ж. В. Коробановой, Е. В. Камневой, М. М. Симоновой. — Москва : Прометей, 2019. — 192 с. — ISBN 978-5-907166-77-6. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/125671.html>

## 7.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. <http://www.consultant.ru/>— Консультант Плюс
2. <http://www.garant.ru/>— Гарант
3. ПО для проведения конференции

## Раздел 8. Материально-техническая база и информационные технологии

### Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине:

Материально-техническое обеспечение дисциплины «**Деловые коммуникации**» включает в себя учебные аудитории для проведения занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, самостоятельной работы обучающихся.

Учебные аудитории укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения. Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети Интернет.

Дисциплина может реализовываться с применением дистанционных технологий обучения. Специфика реализации дисциплины с применением дистанционных технологий обучения устанавливается дополнением к рабочей программе. В части не противоречащей специфике, изложенной в дополнении к программе, применяется настоящая рабочая программа.

Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине с применением дистанционных образовательных технологий включает в себя:

Компьютерная техника, расположенная в учебном корпусе Института (ул. Качинцев, 63, кабинет Центра дистанционного обучения):

1. Intel i 3 3.4Ghz\ОЗУ 4Gb\500GB\RadeonHD5450
2. Intel PENTIUM 2.9GHz\ОЗУ 4GB\500GB

Зличные электронные устройства (компьютеры, ноутбуки, планшеты и иное), а также средства связи преподавателей и студентов.

Информационные технологии, необходимые для осуществления образовательного процесса по дисциплине с применением дистанционных образовательных технологий включают в себя:

- система дистанционного обучения (СДО) (Learning Management System) (LMS) Moodle (Modular Object-Oriented Dynamic Learning Environment);

- электронная почта;
- система компьютерного тестирования;
- Цифровой образовательный ресурс IPR SMART;
- система интернет-связи skype;
- телефонная связь;
- ПО для проведения конференции.

Обучение обучающихся инвалидов и обучающихся с ограниченными возможностями здоровья осуществляется посредством применения специальных технических средств в зависимости от вида нозологии.

При проведении учебных занятий по дисциплине используются мультимедийные комплексы, электронные учебники и учебные пособия, адаптированные к ограничениям здоровья обучающихся.

Лекционные аудитории оборудованы мультимедийными кафедрами, подключенными к звуковым колонкам, позволяющими усилить звук для категории слабослышащих обучающихся, а также проекционными экранами, которые увеличивают изображение в несколько раз и позволяют воспринимать учебную информацию обучающимся с нарушениями зрения.

При обучении лиц с нарушениями слуха используется усилитель слуха для слабослышащих людей Cyber Ear модель NAP-40, помогающий обучаемым лучше воспринимать учебную информацию.

Обучающиеся с ограниченными возможностями здоровья, обеспечены печатными и электронными образовательными ресурсами (программы, учебники, учебные пособия, материалы для самостоятельной работы и т.д.) в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

#### **для лиц с нарушениями зрения:**

- в форме электронного документа;
- в форме аудиофайла;

#### **для лиц с нарушениями слуха:**

- в печатной форме;
- в форме электронного документа;

**для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:**

- в печатной форме;
- в форме электронного документа;
- в форме аудиофайла.

## Раздел 9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Для успешного усвоения лекционного материала обучающийся должен просмотреть учебную литературу по теме лекции с тем, чтобы иметь хотя бы представление о проблемах, которые будут разбираться в лекции. Он должен также мысленно припомнить то, что уже знает, когда-то читал, изучал по другим предметам применительно к данной теме. Главное в проделанной работе к лекции – формирование субъективного настроения на характер информации, которую он получит в лекции по соответствующей теме. Иногда для этого бывает достаточно ознакомиться с типовой рабочей программой или учебным руководством.

Проблемная лекция не только раскрывает пункты, проблемы, темы, которые находятся в программе, но и заставляет обучающего мыслить экономически грамотно, искать новые пути и средства решения наиболее сложных проблем. Она обладает большой информационной емкостью, и за короткое время преподаватель успевает изложить так много проблем, мыслей, идей, что надо не потеряться в этой информации. Обучающийся должен помнить, что никакой учебник, никакая монография или статья не могут заменить учебную лекцию. В свою очередь, работа на лекции – это сложный вид познавательной, интеллектуальной работы, требующей напряжения, внимания, воли, затрат нервной и физической энергии. Весь проблемный материал, сообщаемый преподавателем, должен не просто прослушиваться. Он должен быть активно воспринят, т.е. услышан, осмыслен, понят, зафиксирован на бумаге и закреплён в памяти. Приступая к слушанию нового материала, полезно мысленно установить его связь с ранее изученным, уяснить, на что опирается изложенная тема. Следя за техникой чтения лекции (акцент на существенном повышении тона, изменения ритма, пауза и т.п.), обучающийся должен вслед за преподавателем уметь выделять основные категории, законы и их содержание, проблемы и их возможные решения, доказательства и выводы. Осуществляя такую работу, обучающийся значительно облегчает себе глубокое понимание материала, его конспектирование и дальнейшее изучение.

Запись лекции является важнейшим элементом работы обучающегося на лекции. Конспект позволяет ему обработать, систематизировать и лучше сохранить полученную информацию с тем, чтобы в будущем он смог восстановить в памяти основные содержательные моменты лекции.

Типичная ошибка обучающихся – дословное конспектирование. Как правило, при записи слово в слово не остается времени на обдумывание, анализ и синтез информации. Искусство конспектирования сводится к навыкам свертывания информации, т.е. записи ее своими словами, частично словосочетаниями лектора, определенными и просто необходимыми сокращениями и иными приемами, но так, чтобы суметь вновь развернуть информацию без существенной потери. Отбирая нужную информацию, главные мысли, проблемы, решения и выводы, обучающейся сокращает текст и строит свой, в котором он сможет разобраться.

При ведении конспекта лекций есть материал, который записывается дословно, например, формулировки нормативных актов, определения основных криминологических категорий и законов. При этом обучающийся должен для себя в конспекте выделить главную мысль, идею в определении того или иного понятия, его сущность, не стараясь сразу понять его в деталях. Это позволит изначально усвоить экономические понятия, опираясь на главную идею, уяснить сущность.

В конспекте лекций обязательно записываются: название темы лекции, основные вопросы плана, рекомендуемая литература. Текст лекции должен быть разделен в соответствии с планом.

С окончанием лекции работа над конспектом не может считаться завершенной. Нужно еще восстановить отдельные места, проверить, все ли понятно, уточнить что-то на консультации, предпринять иные меры с тем, чтобы конспект мог быть использован в процессе подготовки к семинарам, экзамену, для дальнейшего изучения темы, на практике. Конспект лекций – незаменимый учебный документ, необходимый для самостоятельной работы.

Тематическим планом изучения дисциплины предусмотрены практические занятия. Подготовка к практическому занятию предполагает два этапа работы обучающихся.

Первый этап – усвоение теоретического материала. На первом этапе обучающийся должен отработать и усвоить учебно-программный вузовский материал, используя методические рекомендации по подготовке к семинару.

Второй этап предполагает выполнение практического задания. Конкретно такое задание дается обучающемуся преподавателем в конце занятия, предшествующего практическому. Это может быть подготовка конспекта, план работы по той или иной ситуации, план беседы и т.п.

Задания должны быть выполнены письменно. Кроме того, по теоретическим вопросам обучающийся должен подготовить рабочие планы своих ответов на них.

Домашнее задание обучающийся готовит самостоятельно, уделяя на подготовку не менее трех часов. При выполнении домашнего задания он может пользоваться техническими средствами, учебной литературой, конспектами лекций и др. Рекомендуется чаще обращаться за консультациями и оказанием необходимой помощи к преподавателям кафедры.

Учебно-методическое издание

Рабочая программа учебной дисциплины

**Деловые коммуникации**

*(Наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)*

**Чумакова Екатерина Александровна**

*(Фамилия, Имя, Отчество составителя)*