

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
"Амурский государственный университет"

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной и научной  
работе

Лейфа А.В. Лейфа

26 июня 2024 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА  
«ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ»

Направление подготовки 38.04.02 Менеджмент

Направленность (профиль) образовательной программы – Стратегическое управление

Квалификация выпускника – Магистр

Год набора – 2024

Форма обучения – Очная

Курс 1 Семестр 2

Зачет 2 сем

Общая трудоемкость дисциплины 108.0 (академ. час), 3.00 (з.е)

Составитель А.В. Ступникова, доцент, канд. экон. наук

Экономический факультет

Кафедра экономики и менеджмента организации

Рабочая программа составлена на основании Федерального государственного образовательного стандарта ВО для направления подготовки 38.04.02 Менеджмент, утвержденного приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 12.08.20 № 952

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры экономики и менеджмента организации

01.02.2024 г., протокол № 6

Заведующий кафедрой Васильева А.В. Васильева

СОГЛАСОВАНО

Учебно-методическое управление

Чалкина Н.А. Чалкина

26 июня 2024 г.

СОГЛАСОВАНО

Научная библиотека

Петрович О.В. Петрович

26 июня 2024 г.

СОГЛАСОВАНО

Выпускающая кафедра

Васильева А.В. Васильева

26 июня 2024 г.

СОГЛАСОВАНО

Центр цифровой трансформации и  
технического обеспечения

Тодосейчук А.А. Тодосейчук

26 июня 2024 г.

## 1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

### Цель дисциплины:

формирование у студентов теоретических знаний и практических навыков в области деловых коммуникаций.

### Задачи дисциплины:

- освоить коммуникационные процессы управления;
- изучить методы и способы практических навыков ведения деловых переговоров, встреч, совещаний, телефонных разговоров;
- изучить отечественный и зарубежный опыт проведения деловых встреч и переговоров;
- освоить понимание роли невербальных коммуникаций в процессе делового общения;
- изучить особенности ведения переговоров и делового общения с иностранными фирмами.

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина «Деловые коммуникации» относится к части дисциплин учебного плана, формируемых участниками образовательных отношений. Освоение дисциплины опирается на знания, полученные при изучении дисциплины «Управление саморазвитием».

Требования к «входным» знаниям, умениям и готовностям обучающегося, необходимым при освоении данной дисциплины и приобретенным в результате предшествующих дисциплин: способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки.

Освоение дисциплины «Деловые коммуникации» необходимо, как предшествующей, при изучении дисциплины «Принятие решений в организации», при прохождении производственной практики (научно- исследовательской работы), производственной практики (преддипломной практики).

## 3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ И ИНДИКАТОРЫ ИХ ДОСТИЖЕНИЯ

### 3.1. Универсальные компетенции и индикаторы их достижения

Категория (группа) универсальных компетенций	Код и наименование универсальной компетенции	Код и наименование индикатора достижения универсальной компетенции
Командная работа и лидерство	УК-3 Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	ИД-1УК-3 Знает принципы эффективного командообразования; методы определения ролей участников команды проекта; этапы командообразования; теории лидерства; ИД-2УК-3 Умеет формировать команду проекта; распределять роли в команде проекта; оценивать согласованность мнений участников команды и руководить работой команды проекта; вырабатывать командную стратегию для достижения поставленной цели. ИД-3УК-3

		Владеет навыками определения своей роли в команде и ролей других участников команды; приемами формирования команды; определения степени согласованности участников команды; методами организации и руководства командной работы; выработки командной стратегии для достижения поставленной цели
--	--	---

#### 4. СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3.00 зачетных единицы, 108.0 академических часов.

1 – № п/п

2 – Тема (раздел) дисциплины, курсовая работа (проект), промежуточная аттестация

3 – Семестр

4 – Виды контактной работы и трудоемкость (в академических часах)

4.1 – Л (Лекции)

4.2 – Лекции в виде практической подготовки

4.3 – ПЗ (Практические занятия)

4.4 – Практические занятия в виде практической подготовки

4.5 – ЛР (Лабораторные работы)

4.6 – Лабораторные работы в виде практической подготовки

4.7 – ИКР (Иная контактная работа)

4.8 – КТО (Контроль теоретического обучения)

4.9 – КЭ (Контроль на экзамене)

5 – Контроль (в академических часах)

6 – Самостоятельная работа (в академических часах)

7 – Формы текущего контроля успеваемости

1	2	3	4									5	6	7	
			4.1	4.2	4.3	4.4	4.5	4.6	4.7	4.8	4.9				
1	Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной деятельности	2	2											8	Выполнение заданий
2	Вербальные средства коммуникации	2	2		2									8	Выполнение заданий
3	Слушание в деловой коммуникации	2	2		2									8	Выполнение заданий

4	Невербальная коммуникация	2	2		2							8	Выполнение заданий
5	Сознательное, бессознательное и ложь в речевой коммуникации	2	2		2							8	Выполнение заданий
6	Гендерный аспект коммуникативного поведения	2	2		2							8	Выполнение заданий
7	Вопросы и ответы в деловой коммуникации	2	2		2							8	Выполнение заданий
8	Формы деловой коммуникации	2	2		2							9.8	Выполнение заданий
9	Деловые совещания	2	2		2							8	Выполнение заданий
10	Зачет	2							0.2				
	Итого		18.0		16.0		0.0	0.0	0.2	0.0	0.0	73.8	

## 5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 5.1. Лекции

№ п/п	Наименование темы (раздела)	Содержание темы (раздела)
1	Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной деятельности	Коммуникация. Деловая коммуникация. Виды общения: познавательное общение; убеждающее общение; экспрессивное общение; суггестивное общение; ритуальное общение. Характеристики делового общения.
2	Вербальные средства коммуникации	Типы приема и передачи информации. Человеческая речь как источник информации. Стили речи. Речевые средства общения.
3	Слушание в деловой коммуникации	Умение слушать. Трудности эффективного слушания: ошибки тех, кто слушает; внутренние помехи слушания; внешние помехи слушания. Три уровня слушания. Виды слушания.
4	Невербальная коммуникация	Природа и типология невербальной коммуникации. Взаимодействие вербальных и невербальных средств коммуникации. Bodylanguage. Внешние проявления эмоциональных состояний.
5	Сознательное, бессознательное и ложь в речевой коммуникации	Сознательное и бессознательное в речевой коммуникации. Попытка обмануть как особый вид речевой коммуникации. Сигналы, выдающие неискренность и обман.
6	Гендерный аспект коммуникативного поведения	Проблема «гендерной коммуникации». Анализ гипотезы гендерно-ориентированной личности; гендерно-ориентированного речевого производства; гендерно-ориентированных когнитивных структур

		и ментальных моделей.
7	Вопросы и ответы в деловой коммуникации	Вопросы в деловой коммуникации: функции, виды. Закрытые и открытые вопросы. Виды вопросов для переговоров и торгов.
8	Формы деловой коммуникации	Деловая беседа; Деловая беседа по телефону; Деловые переговоры.
9	Деловые совещания	Типы совещаний; подготовка совещания; правила поведения на совещании; как контролировать дискуссию; анализ проведенного совещания.

## 5.2. Практические занятия

Наименование темы	Содержание темы
Вербальные средства коммуникации	Выполнение практических заданий и проведение деловых игр для закрепления навыков использования официально-делового стиля речи.
Слушание в деловой коммуникации	Обратная связь в процессе слушания. Приемы эффективного слушания. Правила эффективной обратной связи.
Невербальная коммуникация	Зоны и дистанции в деловой коммуникации. Где сидеть за столом при общении. Организация пространственной среды в деловой коммуникации.
Сознательное, бессознательное и ложь в речевой коммуникации	Физиологические симптомы лжи собеседника. Мимика и жестикация при неискренности. Вербальные сигналы, выдающие ложь.
Гендерный аспект коммуникативного поведения	Определение «коммуникативной грамотности». Общение с мужчинами: психологические и коммуникативные особенности мужского поведения. Общение с женщинами: психологические и коммуникативные особенности женского поведения.
Вопросы и ответы в деловой коммуникации	Вопросы для избегания искажений в понимании. Ответы на вопросы.
Формы деловой коммуникации	Проведение деловых игр с целью выработки навыков проведения деловой беседы, деловой беседы по телефону, деловых переговоров, дискуссий, презентаций.
Деловые совещания	Проведение деловых игр с целью выработки навыков проведения деловых совещаний.

## 6. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА

№ п/п	Наименование темы (раздела)	Содержание темы (раздела)	Трудоемкость в академических часах
1	Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в	Проработка лекции. Чтение рекомендуемой литературы.	8

	профессиональной деятельности		
2	Вербальные средства коммуникации	Проработка лекции. Подготовка к практическому занятию. Чтение рекомендуемой литературы.	8
3	Слушание в деловой коммуникации	Проработка лекции. Подготовка к практическому занятию. Чтение рекомендуемой литературы.	8
4	Невербальная коммуникация	Проработка лекции. Подготовка к практическому занятию. Чтение рекомендуемой литературы.	8
5	Сознательное, бессознательное и ложь в речевой коммуникации	Проработка лекции. Подготовка к практическому занятию. Чтение рекомендуемой литературы.	8
6	Гендерный аспект коммуникативного поведения	Проработка лекции. Подготовка к практическому занятию. Чтение рекомендуемой литературы.	8
7	Вопросы и ответы в деловой коммуникации	Проработка лекции. Подготовка к практическому занятию. Чтение рекомендуемой литературы.	8
8	Формы деловой коммуникации	Проработка лекции. Подготовка к практическому занятию. Чтение рекомендуемой литературы.	9.8
9	Деловые совещания	Проработка лекции. Подготовка к зачету. Чтение рекомендуемой литературы.	8

## 7. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В учебном процессе предполагается использовать помимо традиционных интерактивные формы проведения занятий. Среди интерактивных форм проведения занятий наиболее широко предполагается использовать принцип диалогового общения, метод дискуссий с целью закрепления теоретического материала и формирования профессиональных навыков обучающихся.

Основными формами проведения занятий являются практические занятия в интерактивной форме. На данных занятиях важно сформировать интерес студентов к теоретическим аспектам и основным направлениям практической работы в сфере управления, что предполагает заинтересованность самого преподавателя изучаемой проблематикой, глубокую проработку каждой темы занятия, постоянное совершенствование своих умений, и повышение качества знаний.

Интерактивное практическое занятие дает возможность студентам работать индивидуально, в парах или небольшими группами, и позволяет преподавателю понять, насколько хорошо и быстро студенты усваивают предлагаемый им учебный материал. В ходе интерактивного занятия по дисциплине используется презентация (демонстрация слайдов), что дает возможность работы с текстом за счет выделения в них ключевых объектов; таких как слова, формулы, изображения; пользователь с помощью щелчка мыши может запросить уточнения терминов и определений.

Метод дискуссии выступает базовым в системе интерактивных методов обучения, включаясь в каждый из них как необходимая составляющая. В рамках изучения дисциплины данный метод предполагает обеспечение относительной объективности в процессе принятия решений в проблемной области, а также достижение убедительного обоснования содержания, не имеющего первоначальной ясности для всех участников дискуссии. Наличие обратной связи, обусловленной использованием интерактивных

технологий в процессе обучения, позволяет преподавателю реализовать индивидуальный подход к каждому из студентов и корректировать имеющийся теоретический материал по мере необходимости.

Для проверки уровня усвоения учебного материала проводится устный и письменный опросы (тесты). Такой подход позволяет повысить мотивацию студентов при конспектировании лекционного материала и подготовке к практическим занятиям.

Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к нескольким электронно- библиотечным системам (электронным библиотекам) и к электронной информационно-образовательной среде университета. Электронно- библиотечная система (электронная библиотека) и электронная информационно- образовательная среда обеспечивает возможность доступа обучающегося из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», как на территории университета, так и вне ее.

Функционирование электронной информационно- образовательной среды обеспечивается соответствующими средствами информационно- коммуникационных технологий и квалификацией работников, ее использующих и поддерживающих. Функционирование электронной информационно- образовательной среды соответствует действующему законодательству Российской Федерации.

## **8. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ**

Промежуточная аттестация по дисциплине осуществляется в форме зачета.

Вопросы к зачету:

1. Понятие коммуникации и виды коммуникаций.
2. Характеристика коммуникационного процесса.
3. Этика личности и корпоративная этика.
4. Понятие протокольного мероприятия.
5. Протокольная служба и порядок ведения протокольных мероприятий.
6. Подготовка к проведению деловой беседы.
7. Проведение деловой беседы.
8. Подготовка и проведение делового совещания.
9. Роль руководителя и рядового участника делового совещания.
10. Виды переговоров и особенности их проведения.
11. Необходимые требования к успешному проведению деловых переговоров.
12. Процедура приема посетителей.
13. Правила ведения делового телефонного разговора.
14. Анализ процесса и результата проведенной деловой встречи.
15. Особенности переговорного процесса с зарубежными компаниями.
16. Понятие и виды делового общения.
17. Краткая характеристика каждого вида делового общения: переговоры, совещание, деловая встреча, телефонный разговор и т.д.
18. Классификация управленческих решений. Процесс принятия управленческих решений.
19. Роль информации в деловом общении.
20. Российский и зарубежный опыт ведения деловых переговоров.
21. Понятия речевой культуры делового общения.
22. Мотивация речи.
23. Риторический инструментарий речи.
24. Основные требования, предъявляемые к деловой речи.
25. Характеристика видов речи: монолог, диалог, презентация, интервью.
26. Отличительные особенности письменной деловой речи.
27. Понятия логической культуры речи.
28. Особенности применения законов логики в деловой речи.
29. Понятие аргумент, умозаключение.
30. Искусство рассуждать и убеждать.



31. Сочетание логики и аргументации.
32. Способы опровержения доводов оппонента.
33. Психологические типы собеседников.
34. Определение психологического состояния собеседника по его манере говорить.
35. Позиция слушателя и говорящего.
36. Использование техники постановки вопросов при деловом общении.
37. Искусство отвечать на поставленные вопросы.

## 9. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### а) литература

1. Ратников, В. П. Деловые коммуникации : учебник для вузов / В. П. Ратников ; ответственный редактор В. П. Ратников. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 459 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15744-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/509587> (дата обращения: 30.01.2024).
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, 2024. — 319 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16604-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/535858> (дата обращения: 30.01.2024).
3. Коноваленко, М. Ю. Деловые коммуникации : учебник и практикум для вузов / М. Ю. Коноваленко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 466 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11058-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/535825> (дата обращения: 30.01.2024).
4. Кольшклина, Т. Б. Деловые коммуникации, документооборот и делопроизводство : учебное пособие для вузов / Т. Б. Кольшклина, И. В. Шустина. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 145 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14216-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/538163> (дата обращения: 30.01.2024).
5. Деловые коммуникации в государственном и муниципальном управлении : учебное пособие для вузов / А. С. Никитина, Н. Г. Чевтаева, С. А. Ваторопин, А. С. Ваторопин. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 171 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13964-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/544033> (дата обращения: 30.01.2024).
6. Спивак, В. А. Деловые коммуникации. Теория и практика : учебник для вузов / В. А. Спивак. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 460 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15321-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536170> (дата обращения: 30.01.2024).
7. Скибицкая, И. Ю. Деловое общение : учебник и практикум для вузов / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 247 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06495-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/534431> (дата обращения: 30.01.2024).

### б) программное обеспечение и Интернет-ресурсы

№	Наименование	Описание
1	Электронно-библиотечная система IPRbooks <a href="http://www.iprbookshop.ru">http://www.iprbookshop.ru</a>	Электронно-библиотечная система IPRbooks — научно-образовательный ресурс для решения задач обучения в России и за рубежом. Уникальная платформа ЭБС IPRbooks объединяет новейшие информационные технологии и учебную лицензионную литературу. Контент ЭБС IPRbooks отвечает требованиям стандартов высшей школы, дополнительного и дистанционного образования. ЭБС IPRbooks в

		полном объеме соответствует требованиям законодательства РФ в сфере образования
2	Электронно-библиотечная система ЮРАЙТ <a href="https://urait.ru/">https://urait.ru/</a>	Фонд электронной библиотеки составляет более 4000 наименований и постоянно пополняется новинками, в большинстве своем это учебники и учебные пособия для всех уровней профессионального образования от ведущих научных школ с соблюдением требований новых ФГОСов.

в) профессиональные базы данных и информационные справочные системы

№	Наименование	Описание
1	Федеральная служба государственной статистики <a href="http://www.gks.ru">http://www.gks.ru</a>	Предоставление официальной статистической информации о социальных, экономических, демографических, экологических и других общественных процессах в Российской Федерации
2	Территориальный орган Федеральной службы государственной статистики по Амурской области <a href="http://amurstat.gks.ru/">http://amurstat.gks.ru/</a>	Предоставление официальной статистической информации о социальных, экономических, демографических, экологических и других общественных процессах в Амурской области
3	Консультант + <a href="http://www.consultant.ru">http://www.consultant.ru</a>	Справочно-правовая система, содержит нормативно-правовую базу информации, фирменные обновляемые разъяснения
4	Научная электронная библиотека <a href="https://elibrary.ru">https://elibrary.ru</a>	Научная электронная библиотека, в которой собраны электронные публикации по наиболее актуальным темам менеджмента
5	Электронная библиотека корпоративного менеджмента <a href="http://www.cfin.ru">http://www.cfin.ru</a>	Электронная библиотека корпоративного менеджмента, содержит публикации, отсортированные по тематическим рубрикам. Среди них аналитические статьи ведущих консалтинговых компаний и корпораций, фрагменты и полные тексты книг, избранные публикации журналов, курсы лекций, бизнес-планы реальных предприятий, ссылки на другие источники информации, обзоры существующих методик, практик применения тех или иных подходов, и комментарии и дополнения к общеизвестным бизнес-технологиям.
6	Журнал «Менеджмент в России и за рубежом» <a href="http://www.mevriz.ru">http://www.mevriz.ru</a>	Журнал содержит материалы по теории, организации и экономике менеджмента, управлению персоналом, финансовому и отраслевому менеджменту, управлению международным бизнесом, управленческому консалтингу, новым технологиям менеджмента
7	Российский журнал менеджмента <a href="https://rjm.spbu.ru">https://rjm.spbu.ru</a>	Российский журнал менеджмента □ научный журнал в области менеджмента. Основной тематический профиль журнала □ менеджмент организаций
8	Журнал «Экономика и менеджмент систем управления» <a href="http://www.sbook.ru/emsu/">http://www.sbook.ru/emsu/</a>	В журнале представлена тематика исследования экономических аспектов систем управления

## **10. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

Специальные помещения представляют собой учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы и помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования. Специальные помещения укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Для проведения занятий лекционного типа используются наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие примерным программам дисциплин, рабочим учебным программам дисциплин.

Конкретные требования к материально-техническому и учебно-методическому обеспечению определяются в примерных основных образовательных программах.

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

Университет обеспечен необходимым комплектом лицензионного программного обеспечения (состав определяется в рабочей программе дисциплины) и подлежит ежегодному обновлению.

Материально-техническая база соответствует действующим противопожарным правилам и нормам и обеспечивает проведение всех видов дисциплинарной и междисциплинарной подготовки, практической работы обучающихся, предусмотренной учебным планом.