Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Гриб Владислав Валерьевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 23.09.2026 18:46:38
Уникальный программный ключ:
637517d24e103c3db032acf[illegible]

Образовательное частное учреждение высшего образования
«МОСКОВСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ А.С. ГРИБОЕДОВА»
(ИМПЭ им. А.С. Грибоедова)

МЕЖДУНАРОДНЫЙ ИНСТИТУТ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ И БИЗНЕС-ИНФОРМАТИКИ

УТВЕРЖДАЮ
Директор Международного института информационных технологий и бизнес-информатики
_____ Т.В. Новикова
«17» декабря 2025г.

Рабочая программа дисциплины

ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ

Направление подготовки
09.03.03 Прикладная информатика
(уровень бакалавриат)

Направленность (профиль):
«Анализ данных»

Форма обучения: очная, заочная

Москва

Рабочая программа дисциплины «Деловые коммуникации». По направлению подготовки 09.03.03 Прикладная информатика, направленность/профиль «Анализ данных» / С. В. Ильченко – М.: ИМПЭ им. А.С. Грибоедова

Рабочая программа дисциплины составлена на основании федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – бакалавриат по направлению подготовки 09.03.03 Прикладная информатика, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от «19» сентября 2017 № 922 (с изменениями и дополнениями) и Профессиональным стандартом «Программист», Утверждённым приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 20 июля 2022 № 424н (регистрационный номер 4).

Разработчики:	С. В. Ильченко, к. п. н, доцент
Ответственный рецензент:	Е.В. Михалёва, к. ф.-м. н. исполнительный директор института информационных систем и инженерно- компьютерных технологий

Рабочая программа дисциплины рассмотрена и одобрена на заседании кафедры информационных технологий и прикладной информатики 17.12.2025г., протокол №6

Заведующий кафедрой _____/Н.Н. Загускин, к.ю.н, доцент

Согласовано от библиотеки _____/ О. Е. Степкина

Раздел 1. Цели и задачи освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины «Деловые коммуникации» является научить студентов эффективно общаться в профессиональной среде. Это включает в себя развитие навыков ведения переговоров, презентаций, публичных выступлений, работы в команде и управления конфликтами. Кроме того, студенты узнают о культурных различиях в деловом общении и учатся применять эти знания для успешного взаимодействия с коллегами и клиентами.

Задачи, решаемые в ходе освоения программы дисциплины:

- Дать студентам понимание важности эффективного общения в деловой среде.
- Развивать у студентов навыки письменной и устной коммуникации, необходимые для успешной карьеры.
- Познакомить студентов с различными видами деловых коммуникаций, такими как переписка по электронной почте, ведение переговоров, публичные выступления и презентации.
- Научить студентов эффективно работать в команде и управлять конфликтами.
- Показать студентам, как учитывать культурные различия при общении с коллегами и клиентами из разных стран.

Раздел 2. Планирование результатов обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Код компетенции	Формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции
УК-4	Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	**ИУК-4.1 Знать** основы делового общения на государственном (русском) и иностранном языках, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнёрами **ИУК-4.2 Уметь** выбирать стиль делового общения в академическом и профессиональном сообществах, осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном и иностранном (ых) языке (ах)
ОПК-9	Способен принимать участие в реализации профессиональных коммуникаций с заинтересованными участниками проектной деятельности и в рамках проектных групп	**ИОПК-9.1. Знать** инструменты и методы коммуникаций в проектах, каналы коммуникаций в проектах, модели коммуникаций в проектах **ИОПК-9.2. Уметь** использовать технологии коммуникации в профессиональной деятельности

Раздел 3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Деловые коммуникации» изучается во 2 семестре на очной форме обучения и в 3 семестре на заочной форме обучения, относится к Блоку Б.1 «Дисциплины (модули)», «Обязательная часть», образовательной программы по направлению подготовки 09.03.03 Прикладная информатика (уровень бакалавриат), направленность (профиль): «Анализ данных».

Раздел 4. Объем (трудоемкость) дисциплины (общая, по видам учебной работы, видам промежуточной аттестации)

Трудоемкость дисциплины и виды учебной нагрузки

очная форма обучения

з.е.	Итого	Лекции	Практические занятия	Курсовое проектирование	Самостоятельная работа	Текущий контроль	Контроль, промежуточная аттестация
2 семестр							
5	180	32	48		91		9 Зачет с оценкой

заочная форма обучения

з.е.	Итого	Лекции	Практические занятия	Курсовое проектирование	Самостоятельная работа	Текущий контроль	Контроль, промежуточная аттестация
3 семестр							
5	180	8	8		155		9 Зачет с оценкой

Тематический план дисциплины

Очная форма обучения

Разделы / Темы	Лекции	Практические занятия	Самостоятельная работа	Текущий контроль	Контроль, промежуточная аттестация	Всего часов
2 семестр						
Тема 1. Общение. Формы и виды общения	4	8	15			27
Тема 2. Вербальные и невербальные коммуникации	4	8	15			27
Тема 3. Слушание в деловой коммуникации. Неискренность и обман в коммуникации. Барьеры в общении.	6	8	15			29
Тема 4. Вопросы и ответы в деловой коммуникации. Критика и комплименты	6	8	15			29
Тема 5. Русский речевой этикет	6	8	15			29
Тема 6. Виды деловых коммуникаций	6	8	16			30
Зачет с оценкой					9	9
Итого по дисциплине	**32**	**48**	**91**		**9**	**180**

Заочная форма обучения

Разделы / Темы	Лекции	Практические занятия	Самостоятельная работа	Текущий контроль	Контроль, промежуточная аттестация	Всего часов
3 семестр						
Тема 1. Общение. Формы и виды общения	1	1	25			27
Тема 2. Вербальные и невербальные коммуникации	1	1	26			28
Тема 3. Слушание в деловой коммуникации. Неискренность и обман в коммуникации. Барьеры в общении.	1	1	26			28
Тема 4. Вопросы и ответы в деловой коммуникации. Критика и комплименты	1	1	26			28
Тема 5. Русский речевой этикет	2	2	26			30
Тема 6. Виды деловых коммуникаций	2	2	26			30
Зачет с оценкой					9	9
Итого по дисциплине	**8**	**8**	**155**		**9**	**180**

Структура и содержание дисциплины

Наименование разделов/тем	**Содержание темы**
Тема 1. Общение. Формы и виды общения	Формы (косвенное, непосредственное) общения. Виды делового общения: деловые беседы и переговоры, телефонные беседы, деловые совещания, публичные выступления
Тема 2. Вербальные и невербальные коммуникации	Типы приема и передачи информации. Человеческая речь как источник информации. Стили речи. Речевые средства общения. Природа и типология невербальной коммуникации. Взаимодействие вербальных и невербальных средств коммуникации. Внешние проявления эмоциональных состояний. Зоны и дистанции в деловой коммуникации. Где сидеть за столом при общении. Организация пространственной среды в деловой коммуникации.
Тема 3. Слушание в деловой коммуникации. Неискренность и обман в коммуникации. Барьеры в общении.	Умение слушать. Трудности эффективного слушания: ошибки тех, кто слушает; внутренние помехи слушания; внешние помехи слушания. Три уровня слушания. Виды слушания. Обратная связь в процессе слушания. Приемы эффективного слушания. Правила эффективной обратной связи. Сознательное и бессознательное в речевой коммуникации. Попытка обмануть как особый вид речевой коммуникации. Сигналы, выдающие неискренность и обман. Физиологические симптомы лжи собеседника. Мимика и жестикуляция при неискренности. Вербальные сигналы, выдающие ложь. Барьеры в общении. Барьеры взаимодействия. Влияние типов личности на отношения партнеров. Барьеры восприятия и понимания.

	Коммуникативные барьеры: логический, семантический, фонетический, стилистический. Пути преодоления барьеров в общении
Тема 4. Вопросы и ответы в деловой коммуникации. Критика и комплименты	Вопросы в деловой коммуникации: функции, виды. Закрытые и открытые вопросы. Виды вопросов для переговоров и торгов. Вопросы для избегания искажений в понимании. Ответы на вопросы. Критика как один из компонентов контактологии. Функции критики. Виды критики. Использование критики в деловой коммуникации. Психологические издержки критики. Техника нейтрализации замечаний. Приемы снижения негативного воздействия замечаний. Позитивные установки на восприятие критики. Комплимент как один из компонентов контактологии. Функции комплимента в деловом взаимодействии. Правила комплимента. Психологический механизм приема «приятные слова». Комплименты для делового взаимодействия.
Тема 5. Русский речевой этикет	Предмет и функции речевого этикета в деловом общении, его национальный характер. Обстановка общения и этикетные формулы. Ты- и Вы- обращение. Этикет и социальный статус адресата. Система обращений в русском речевом этикете. Церемонии и этикетные тексты. Знакомство. Рекомендации.
Тема 6. Виды деловых коммуникаций	Деловые беседы и переговоры: сущность понятий, их отличия. Функции деловых бесед и переговоров. Этапы проведения деловых бесед: подготовительные мероприятия, начало беседы, информирование присутствующих, аргументирование выдвигаемых положений, завершение беседы. Сущность и характерные черты деловых переговоров. Этапы проведения переговоров: подготовка, проведение, завершение переговоров, анализ итогов переговоров. Стратегии сотрудничества и соперничества. Аргументация. Принцип непринятия конфликтной роли. Условия эффективности переговоров. Телефонные беседы. Важнейшие требования к телефонной беседе: минимальная продолжительность при максимальной информативности. Структура телефонного разговора. Правила телефонного этикета. Деловые совещания. Назначение деловых совещаний. Виды совещаний. Организация проведения деловых совещаний. Публичные выступления. Необходимость приобретения навыков публичного выступления. Структура выступления (вступление, изложение главных обстоятельств, заключение). Этапы выступления.

Занятия семинарского типа
(Практические занятия)

Общие рекомендации по подготовке к практическим занятиям. При подготовке к работе во время проведения занятий практического типа следует обратить внимание на следующие моменты: на процесс предварительной подготовки, на работу во время занятия, обработку полученных результатов, исправление полученных замечаний. Предварительная подготовка к учебному занятию практического типа заключается в изучении теоретического материала в отведенное для самостоятельной работы время, ознакомление с инструктивными материалами с целью осознания задач занятия.

Работа во время проведения занятия практического типа включает несколько моментов: а) консультирование обучающихся преподавателями с целью предоставления исчерпывающей информации, необходимой для самостоятельного выполнения предложенных преподавателем задач, б) самостоятельное выполнение заданий согласно обозначенной учебной программой тематики.

Тема 1. Общение. Формы и виды общения

Задание 1. Работа со словарями и справочниками. Выпишите развернутое определение понятий: общение, генезис общения, функции общения, структура общения, средства общения.

Задание 2. Задание на свободное конструирование ответов. Раскройте понятие «общение». Приведите примеры проявления в реальной жизни различных видов общения

Задание 3. Поиск информации с использованием информационных ресурсов сети Интернет и работа с компьютером. Составьте презентацию в программе Microsoft PowerPoint «Роль общения в развитии профессиональной карьеры».

Задание 4. Составление таблицы для систематизации учебного материала. Заполните таблицу, определив содержание каждого понятия.

Лидерство	Руководство	Власть

Задание 5. Поиск соответствия. Установите соответствие элементов двух списков.

1)социальная перцепция	а) организация взаимодействия между общающимися индивидами.
2) коммуникация	б) обмен информацией.
3) интеракция	в) процесс восприятия и познания друг друга партнерами по общению.

Тема 2. Вербальные и невербальные коммуникации

Задание 1. Задание на свободное конструирование ответов Раскройте понятие «коммуникация». Приведите примеры барьеров в общении: барьер отношения, барьер понимания и социально-культурный барьер.

Задание 2. Составление таблицы для систематизации учебного материала. Заполните таблицу, охарактеризовав основные виды взаимодействия.

кооперация	конкуренция

Задание 3. Составление таблицы для систематизации учебного материала. Заполните таблицу, приведите примеры к каждому виду невербальных средств общения понятия.

Мимика	Жесты	Пантомимика

Задание 4. Поиск информации с использованием информационных ресурсов сети Интернет и работа с компьютером Составьте презентацию в программе Microsoft PowerPoint «Виды и значение вербальной коммуникации».

Тема 3. Слушание в деловой коммуникации. Неискренность и обман в коммуникации. Барьеры в общении

Задание 1. Работа со словарями и справочниками. Выпишите развернутое определение понятий: мимика, улыбка, взгляд, жест.

Задание 2. Поиск информации с использованием информационных ресурсов сети Интернет и работа с компьютером. Составьте презентацию в программе Microsoft PowerPoint «Умение слушать как неотъемлемая часть культуры общения».

Задание 3. Поиск соответствия. Установите соответствие элементов двух списков.

1) такесика	а) исследует расположение людей в пространстве при общении (расстояние до собеседника, персональное пространство).
2) кинесика	б) исследует речевые паузы, кашель, плач, смех, а паралингвистика – громкость, тембр, ритм, высоту звука.
3) проксемика	в) внешние проявления человека, включающие в себя: мимику (движение мышц лица), пантомимику (движение тела – осанку, походка, позы), жесты и взгляд.
4) экстралингвистика	г) изучает прикосновения в процессе общения (рукопожатие, поцелуй, дотрагивание).

Тема 4. Вопросы и ответы в деловой коммуникации. Критика и комплименты

Задание 1. Задание на свободное конструирование ответов. Раскройте понятие «стратегии регулирования конфликта» в деловой коммуникации. Приведите примеры конструктивного разрешения разных видов конфликтов.

Задание 2. Составление таблицы для систематизации учебного материала. Приведите примеры конфликтной ситуации с разными формами завершения конфликта.

Разрешение	Урегулирование	Затухание	Устранение

Задание 3. Разделитесь на пары и в течение одной минуты говорите друг другу приятные слова. Каждый выбирает комплимент, который наиболее ему понравился.

Задание 4. По кругу в произвольном порядке передается какой-нибудь предмет. Участник, передающий предмет, должен назвать качество, которое объединяет его с тем человеком, которому он передает предмет.

При этом он начинает свою фразу словами: «Имя, я думаю, нас с тобой объединяет…» и называет это качество, например: «Мы с тобой одинаково общительны».

Тот, кто получает предмет, отвечает: «Я согласен», если он согласен, или «Я подумаю», если не согласен. Даже если вы не согласны, что у вас есть это качество, все равно то, что сообщает партнер, несет в себе определенную полезную информацию о том, как мы выглядим в глазах других людей.

Задание 5. Проанализируйте ситуации, разработайте механизм критики для каждой ситуации, проведите дискуссию по обсуждению предлагаемых вариантов критики, выберите наиболее конструктивные приемы.

Ситуация:

Подчиненный вам работник, талантливый специалист творческого типа, в возрасте, обладает статусом и личностными достижениями, пользуется большой популярностью у деловых партнеров, решает любые проблемы и великолепно взаимодействует. Вместе с тем, у вас не сложились отношения с этим работником. Он не воспринимает вас как руководителя, ведет себя достаточно самоуверенно и амбициозно. В его работе вы нашли некоторые недочеты и решили высказать ему критические замечания, однако ваш предыдущий опыт свидетельствует о его негативной реакции на критику: он становится раздражительным и настороженным. Как вести себя?

Тема 5. Русский речевой этикет

Задание 1. Прочитайте предложения, одинаковые по составу слов, но различные по цели высказывания. Понаблюдайте за фразовым ударением. Скажите, в какой ситуации они могут быть произнесены.

1. Снег идет. Снег идет? Снег идет!
2. Он сегодня не придет. Он сегодня не придет? Он сегодня не придет!
3. Мы едем в гости. Мы едем в гости? Мы едем в гости!

Задание 2. Прочитайте фрагмент книги С. И Львовой «Позвольте пригласить вас...», или Речевой этикет», в котором она рассматривает две основные версии происхождения слова «алло».

Алло! Это этикетное слово – непременный атрибут телефонного разговора – вошло в язык и нашу жизнь вместе с телефоном. Многие считают, что оно происходит от английского hello – «привет» и иногда употребляется в виде «хэлло» у нас. Но история «телефонного» слова связана с французским alio, которое было образовано в 70-е годы XIX века от междометия allons – «ну», которое, в свою очередь, восходит к французскому глаголу aller – «идти». Вот и выходит, что приветственное алло буквально обозначает «идем, пошли».

Вспомните, какие еще слова или словосочетания используются в начале разговора по телефону в зависимости от того, звоните вы или отвечаете и кто ваш собеседник.

Задание 3. Объясните позицию относительно употребления «ты» и «вы» лирического героя стихотворения А. С. Пушкина и девочки Клавы, героини одной из историй, рассказанной К. Чуковским в книге «От двух до пяти». Для ответа воспользуйтесь таблицей.

А.С. Пушкин
Ты и Вы
Пустое вы сердечным ты
Она, обмолвясь, заменила
И все счастливые мечты
В душе влюбленной возбудила.
Пред ней задумчиво стою,
Свести очей с нее нет силы;
И говорю ей: как вы милы!
И мыслю: как тебя люблю!

*** – Нинка выдра, выдра! – кричит пятилетняя Маша.
– Надо тыдра! – поправляет Клава.
– Еще всякую тыдру на вы называть…
(По К. Чуковскому «От двух до пяти»).

ВЫ	ТЫ
1. К незнакомому, малознакомому адресату	1. К хорошо знакомому адресату
2. В официальной обстановке общения	2. В неофициальной обстановке общения
3. При подчёркнуто вежливом, сдержанном отношении к адресату	3. При дружеском, фамильярном, интимном отношении к адресату
4. К равному и старшему (по положению, возрасту) адресату	4. К равному и младшему (по положению, возрасту) адресату

Задание 4. Дополните каждую группу примерами прощаний.

1. Пожелания: Удачи! … .
2. Обещание скорой встречи: До завтра! … .
3. Уверенность в том, что следующей встречи не будет: Не поминай лихом! ...

Тема 6. Виды деловых коммуникаций

Задание 1. Вы звоните новому (старому) клиенту, потребности и вкусы которого вам неизвестны (известны). Вам необходимо:

- расположить к себе клиента;
- убедить его сделать заказ.

Задание 2. Вам необходимо напомнить о себе после продолжительного перерыва. Как вы построите беседу по телефону? Как беседа по телефону будет зависеть от типа партнера? Приведите две-три различные ситуации. Разыграйте их в парах.

Задание 3. Прочитайте тексты и скажите, к какому функциональному стилю относится каждый из них?

Текст1. С благодарностью подтверждаем получение Вашего письма с приложенными каталогами и сообщаем, что этот информационный материал мы направили на рассмотрение нашим заказчикам. В случае проявления ими интереса к изделиям Вашей фирмы мы Вам сообщим об этом дополнительно.

Текст 2. Милый мой голубчик Анечка, получил твое милое письмо, и очень мне грустно было читать, как детишки заплакали, когда я уехал. Милые голубчики! Скажи им сейчас же, что папа их помнит, целует и в Петербург зовет. Обнимаю и целую беспрерывно и благословляю. Я, Аня, все нездоров: нервы очень раздражены, а в голове как тукан, все точно кружится. Никогда еще даже после самых сильных припадков не бывало со мной такого состояния. Очень тяжело. Точно сон и дремота и меня все разбудить не могут. Отдохнуть бы надо хоть недельки две от работы и заботы беспрерывной – вот что... (Достоевский Ф. М.).

Текст 3. Периодически осматривать соединения шлангов с клапаном, насосом и штуцерами, водосборников с баком стиральным и баком центрифуги, для чего машину переворачивать на крышку корпуса. Соединения должны обеспечивать водонепроницаемость стыков и надежность крепления замками. Замки (их десять: три – на клапане, два – на насосе, два – на штуцере бака центрифуги и по одному – на водосборниках бака центрифуги и бака стирального и на выходном штуцере ниши).

Текст 4. Непринятие управляющим домом в установленный срок мер по устранению аварий в домовом оборудовании или повреждении зданий, влекущих порчу жилого помещения и мест общего пользования, дает право съемщику одному или совместно с проживающими в квартире съемщиками произвести необходимое исправление со взысканием с домоуправления всех понесенных ими расходов по сметной стоимости.

Задание 4. Официально-деловой стиль характеризуется:

1. Отсутствием предварительного отбора языкового материала.
2. Применением литературного языка.
3. Сжатостью изложения.
4. Жанровым разнообразием.
5. Широким использованием терминологии, номенклатурных наименований.
6. Актуальностью содержания.
7. Использованием стандартной формы, с наличием клише. (подтверждаем…, сообщаем, что…,в случаем проявления…).
8. Повествовательным характером изложения, использованием перечислений.

Задание 5. Подготовить эссе:

1. Коммуникация как основа деловых отношений.

2. Специфика и основные задачи деловой коммуникации.
3. Коммуникативная культура современного специалиста.
4. Соблюдение норм языка и культуры речи в деловой коммуникации.
5. Коммуникативные модели взаимодействия деловых партнеров.

Раздел 5. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Наряду с чтением лекций и проведением практических занятий неотъемлемым элементом учебного процесса является *самостоятельная работа.* При самостоятельной работе достигается конкретное усвоение учебного материала, развиваются теоретические способности, столь важные для успешной подготовки и защиты выпускной работы бакалавра. Формы самостоятельной работы, обучаемых могут быть разнообразными. Самостоятельная работа включает: изучение литературы, веб-ресурсов, оценку, обсуждение и рецензирование публикуемых статей; ответы на контрольные вопросы; решение задач; самотестирование. Выполнение всех видов самостоятельной работы увязывается с изучением конкретных тем.

Типовые задания для самостоятельной, представлены в фонде оценочных средств по дисциплине.

5.1. Индивидуальные задания для курсовых работ

Курсовая работа позволяет выявить степень владения базовыми знаниями, умениями необходимыми для обучения, и определить уровень владения новым материалом. Рекомендации по подготовке, оформлению и защите курсовой работы (курсового проекта), предусмотренной учебным планом, изложены в Методических указаниях по соответствующей дисциплине.

5.1.1. Примерная тематика курсовых работ (проектов)

Курсовая работа не предусмотрена учебным планом.

Раздел 6. Оценочные и методические материалы по образовательной программе (фонд оценочных средств) для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

В процессе освоения учебной дисциплины для оценивания сформированности требуемых компетенций используются оценочные материалы (фонды оценочных средств). Типовые тестовые задания, типовые практические задания, типовые задания для контрольных работ и материалы для диагностической работы представлены в фонде оценочных средств по дисциплине. Промежуточная аттестация проводится в форме зачета/ зачета с оценкой/экзамена.

6.1. Материалы для оценки результатов промежуточной аттестации

Перечень вопросов для подготовки к промежуточной аттестации (зачет с оценкой)

1. Общение как важнейшая форма деятельности и один из важнейших навыков специалиста. Формы и виды делового общения.
2. Типы приема и передачи информации. Человеческая речь как источник информации. Стили речи. Речевые средства общения.
3. Умение слушать. Трудности эффективного слушания: Три уровня слушания.
4. Виды слушания. Обратная связь в процессе слушания. Приемы эффективного слушания. Правила эффективной обратной связи.
5. Природа и типология невербальной коммуникации. Взаимодействие вербальных и невербальных средств коммуникации
6. Внешние проявления эмоциональных состояний. Зоны и дистанции в деловой коммуникации.
7. Организация пространственной среды в деловой коммуникации.

8. Попытка обмануть как особый вид речевой коммуникации. Сигналы, выдающие неискренность и обман.
9. Физиологические симптомы лжи собеседника.
10. Мимика и жестикуляция при неискренности.
11. Вербальные сигналы, выдающие ложь.
12. Критика как один из компонентов контактологии. Функции критики. Виды критики
13. Использование критики в деловой коммуникации. Психологические издержки критики.
14. Техника нейтрализации замечаний. Приемы снижения негативного воздействия замечаний. Позитивные установки на восприятие критики.
15. Комплимент как один из компонентов контактологии. Функции комплимента в деловом взаимодействии. Правила комплимента.
16. Психологический механизм приема «приятные слова». Комплименты для делового взаимодействия.
17. Вопросы в деловой коммуникации: функции, виды. Закрытые и открытые вопросы. Вопросы для избегания искажений в понимании.
18. Ответы на вопросы.
19. Барьеры в общении. Барьеры взаимодействия. Влияние типов личности на отношения партнеров. Барьеры восприятия и понимания.
20. Коммуникативные барьеры. Пути преодоления барьеров в общении.
21. Предмет и функции речевого этикета в деловом общении, его национальный характер.
22. Обстановка общения и этикетные формулы. Ты- и Вы- обращение. Этикет и социальный статус адресата.
23. Система обращений в русском речевом этикете.
24. Церемонии и этикетные тексты. Знакомство. Рекомендации.
25. Структура и содержание основных этапов деловой беседы.
26. Особенности телефонного разговора. Этикет телефонного разговора.
27. Деловые переговоры: функции, состав и содержание основных этапов.
28. Условия эффективности переговоров.
29. Типы деловых совещаний.
30. Этапы проведения делового совещания.
31. Необходимость приобретения навыков публичного выступления.
32. Структура выступления (вступление, изложение главных обстоятельств, заключение). Этапы выступления.

6.2. Оценивание ответов на вопросы и выполнения заданий промежуточной аттестации

При оценке знаний учитывается уровень сформированности компетенций:
1. Уровень усвоения теоретических положений дисциплины, правильность формулировки основных понятий и закономерностей.
2. Уровень знания фактического материала в объеме программы.
3. Логика, структура и грамотность изложения вопроса.
4. Умение связать теорию с практикой.
5. Умение делать обобщения, выводы.

Шкала оценивания на экзамене, зачете с оценкой

Оценка	Критерии выставления оценки
Отлично	Обучающийся должен: - продемонстрировать глубокое и прочное усвоение знаний программного материала; - исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно изложить теоретический материал; - правильно формулировать определения; - продемонстрировать умения самостоятельной работы с

	литературой; - уметь сделать выводы по излагаемому материалу.
Хорошо	Обучающийся должен: - продемонстрировать достаточно полное знание программного материала; - продемонстрировать знание основных теоретических понятий; - достаточно последовательно, грамотно и логически стройно излагать материал; - продемонстрировать умение ориентироваться в литературе; - уметь сделать достаточно обоснованные выводы по излагаемому материалу.
Удовлетворительно	Обучающийся должен: - продемонстрировать общее знание изучаемого материала; - показать общее владение понятийным аппаратом дисциплины; - уметь строить ответ в соответствии со структурой излагаемого вопроса; - знать основную рекомендуемую программой учебную литературу.
Неудовлетворительно	Обучающийся демонстрирует: - незнание значительной части программного материала; - не владение понятийным аппаратом дисциплины; - существенные ошибки при изложении учебного материала; - неумение строить ответ в соответствии со структурой излагаемого вопроса; - неумение делать выводы по излагаемому материалу.

Шкала оценивания на зачете

Оценка	**Критерии выставления оценки**
«Зачтено»	Обучающийся должен: уметь строить ответ в соответствии со структурой излагаемого вопроса; продемонстрировать прочное, достаточно полное усвоение знаний программного материала; продемонстрировать знание основных теоретических понятий; правильно формулировать определения; последовательно, грамотно и логически стройно изложить теоретический материал; продемонстрировать умения самостоятельной работы с литературой; уметь сделать достаточно обоснованные выводы по излагаемому материалу.
«Не зачтено»	Обучающийся демонстрирует: незнание значительной части программного материала; не владение понятийным аппаратом дисциплины; существенные ошибки при изложении учебного материала; неумение строить ответ в соответствии со структурой излагаемого вопроса; неумение делать выводы по излагаемому материалу.

Методические материалы, определяющие процедуру оценивания сформированных компетенций в соответствии с ООП

Качество знаний характеризуется способностью обучающегося точно, структурированно и уместно воспроизводить информацию, полученную в процессе освоения дисциплины, в том виде, в котором она была изложена в учебном издании или преподавателем.

Умения, как правило, формируются на занятиях семинарского типа. Задания, направленные на оценку умений, в значительной степени требуют от обучающегося

проявления стереотипности мышления, т.е. способности выполнить работу по образцам, с которыми он работал в процессе обучения. Преподаватель же оценивает своевременность и правильность выполнения задания.

Навыки можно трактовать как автоматизированные умения, развитые и закрепленные осознанным самостоятельным трудом. Навыки формируются при самостоятельном выполнении обучающимися практико ориентированных заданий, моделирующих решение им производственных и социокультурных задач в соответствующей области профессиональной деятельности, как правило, при выполнении домашних заданий, курсовых проектов (работ), научно-исследовательских работ, прохождении практик, при работе индивидуально или в составе группы и т.д.

Устный опрос – это процедура, организованная как специальная беседа преподавателя с группой обучающихся (фронтальный опрос) или с отдельными обучающимися (индивидуальный опрос) с целью оценки сформированности у них основных понятий и усвоения учебного материала. Устный опрос может использоваться как вид контроля и метод оценивания формируемых компетенций (как и качества их формирования) в рамках самых разных форм контроля, таких как: собеседование, коллоквиум, зачет, экзамен по дисциплине. Устный опрос (УО) позволяет оценить знания и кругозор обучающегося, умение логически построить ответ, владение монологической речью и иные коммуникативные навыки. УО обладает большими возможностями воспитательного воздействия преподавателя. Воспитательная функция УО имеет ряд важных аспектов: профессионально-этический и нравственный аспекты, дидактический (систематизация материала при ответе, лучшее запоминание материала при интеллектуальной концентрации), эмоциональный (радость от успешного прохождения собеседования) и др. Обучающая функция УО состоит в выявлении деталей, которые по каким-то причинам оказались недостаточно осмысленными в ходе учебных занятий и при подготовке к зачёту или экзамену. УО обладает также мотивирующей функцией: правильно организованные собеседование, коллоквиум, зачёт и экзамен могут стимулировать учебную деятельность студента, его участие в научной работе.

Тесты являются простейшей формой контроля, направленной на проверку владения терминологическим аппаратом, современными информационными технологиями и конкретными знаниями в области фундаментальных и прикладных дисциплин. Тест может предоставлять возможность выбора из перечня ответов (один или несколько правильных ответов).

Семинарские занятия. Основное назначение семинарских занятий по дисциплине – обеспечить глубокое усвоение обучающимися материалов лекций, прививать навыки самостоятельной работы с литературой, воспитывать умение находить оптимальные решения в условиях изменяющихся отношений, формировать современное профессиональное мышление обучающихся. На семинарских занятиях преподаватель проверяет выполнение самостоятельных заданий и качество усвоения знаний, умений, определяет уровень сформированности компетенций.

Раздел 7. Методические указания для обучающихся по основанию дисциплины

Освоение обучающимся учебной дисциплины предполагает изучение материалов дисциплины на аудиторных занятиях и в ходе самостоятельной работы. Аудиторные занятия проходят в форме лекций, семинаров и практических занятий. Самостоятельная работа включает разнообразный комплекс видов и форм работы обучающихся.

Для успешного освоения учебной дисциплины и достижения поставленных целей необходимо внимательно ознакомиться с настоящей рабочей программы учебной дисциплины. Следует обратить внимание на список основной и дополнительной литературы, которая имеется в электронной библиотечной системе Университета. Эта информация необходима для самостоятельной работы обучающегося.

При подготовке к аудиторным занятиям необходимо помнить особенности каждой формы его проведения.

Подготовка к учебному занятию лекционного типа. С целью обеспечения успешного обучения обучающийся должен готовиться к лекции, поскольку она является важнейшей формой организации учебного процесса, поскольку: знакомит с новым учебным материалом; разъясняет учебные элементы, трудные для понимания; систематизирует учебный материал; ориентирует в учебном процессе.

С этой целью: внимательно прочитайте материал предыдущей лекции; ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям с темой прочитанной лекции; внесите дополнения к полученным ранее знаниям по теме лекции на полях лекционной тетради; запишите возможные вопросы, которые вы зададите лектору на лекции по материалу изученной лекции; постарайтесь уяснить место изучаемой темы в своей подготовке; узнайте тему предстоящей лекции (по тематическому плану, по информации лектора) и запишите информацию, которой вы владеете по данному вопросу

Предварительная подготовка к учебному занятию семинарского типа заключается в изучении теоретического материала в отведенное для самостоятельной работы время, ознакомление с инструктивными материалами с целью осознания задач занятия.

Самостоятельная работа. Для более углубленного изучения темы задания для самостоятельной работы рекомендуется выполнять параллельно с изучением данной темы. При выполнении заданий по возможности используйте наглядное представление материала.

Подготовка к зачету, экзамену. К зачету, экзамену необходимо готовится целенаправленно, регулярно, систематически и с первых дней обучения по данной дисциплине. Попытки освоить учебную дисциплину в период зачетно-экзаменационной сессии, как правило, приносят не слишком удовлетворительные результаты. При подготовке к зачету обратите внимание на защиту практических заданий на основе теоретического материала. При подготовке к экзамену по теоретической части выделите в вопросе главное, существенное (понятия, признаки, классификации и пр.), приведите примеры, иллюстрирующие теоретические положения.

Раздел 8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Основная литература

1. Лисс Э.М. Деловые коммуникации: учебник для вузов / Лисс Э.М., Ковальчук А. С. — Москва: Дашков и К, 2024. — 343 с. — ISBN 978-5-394-05858-5. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/144230.html

2. Захарова, И. В. Деловые коммуникации: практикум / И. В. Захарова. — 2-е изд. — Москва: Ай Пи Ар Медиа, 2024. — 141 с. — ISBN 978-5-4497-3478-5. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/142505.html

Дополнительная литература

1. Кандрашина Е.А. Финансовый менеджмент [Электронный ресурс]: учебник / Е.А. Кандрашина. — Электрон.текстовые данные. — М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 220. — 978-5-394-01579-3. — Режим доступа: http://www.IPRsmartshop.ru/75192.html

2 Мокропуло А.А. Финансовая политика [Электронный ресурс]: учебное пособие для обучающихся по направлению подготовки «Экономика», профиль «Финансы и кредит» / А.А. Мокропуло, А.Г. Саакян. — Электрон.текстовые данные. — Краснодар, Саратов: Южный институт менеджмента, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 101 с. — 2227-8397. — Режим доступа: http://www.IPRsmartshop.ru/75096.html

3. Мокропуло А.А. Корпоративные финансы [Электронный ресурс]: учебное пособие для обучающихся, по направлению подготовки бакалавриата «Экономика» / А.А. Мокропуло, А.Г. Саакян. — Электрон.текстовые данные. — Краснодар, Саратов: Южный институт менеджмента, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 153 с. - 978-5-93926-317-7. — Режим доступа: http://www.IPRsmartshop.ru/78371.html

5. Моисеева Е.Г. Финансовый менеджмент [Электронный ресурс]: учебное пособие / Е.Г. Моисеева. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Вузовское образование, 2017. — 559 c. — 978-5-4487-0159-7. — Режим доступа: http://www.IPRsmartshop.ru/68734.html

8.1 Требования к материально-техническому и учебно-методическому обеспечению

8.1.1. Университет располагает материально-технической базой, соответствующей действующим противопожарным правилам и нормам и обеспечивающей проведение всех видов дисциплинарной и междисциплинарной подготовки, практической и научно-исследовательской работ обучающихся, предусмотренных учебным планом.

Помещения представляют собой учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных программой магистратуры, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения, состав которых определяется в рабочих программах дисциплин (модулей).

В Университете имеются специализированные аудитории для проведения занятий по информационным технологиям.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа к электронной информационно-образовательной среде Университета.

Электронная информационно-образовательная среда Университета включает:

1. Официальный сайт Университета (https://www.iile.ru/)
2. Электронная информационно-образовательная среда «1С: Университет» договор от 10.09.2018 г. №ПРКТ-18281 (бессрочно)
3. Программы для ЭВМ. Система дистанционного обучения «Mirapolis» - Лицензионный договор №107/06/24-к от 27.06.2024 (Спецификация к Лицензионному договору №107/06/24-к от 27.06.2024, срок действия с 01.07.2026 по 30.06.2027 г.) https://impe.lms.mirapolis.ru/mira/
4. Программа для ЭВМ. Виртуальная комната «Mirapolis» - Лицензионный договор №107/06/24-к от 27.06.2024 (Спецификация к Лицензионному договору №107/06/24-к от 27.06.2024, срок действия с 01.07.2026 по 30.06.2027 г.) https://impe.lms.mirapolis.ru/mira/
5. Система тестирования INDIGO лицензионное соглашение (Договор от 07.11.2018 г. №Д-54792, бессрочно) http://212.48.35.211:85/

8.1.2. Университет обеспечен необходимым комплектом лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства (состав определяется в рабочих программах дисциплин (модулей) и подлежит обновлению при необходимости).

Перечень лицензионного программного обеспечения, в том числе отечественного производства:

1. Операционная система «Атлант» - Atlant Academ от 24.01.2024 г. (бессрочно)
2. Антивирусное программное обеспечение Kaspersky Endpoint Security для бизнеса – Расширенный Russian Edition договор-оферта № Tr000941765 от 16.10.2025 г.

8.1.3. Обучающимся обеспечен доступ (удаленный доступ) к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам, состав которых определяется в рабочих программах дисциплин (модулей) и обновляется при необходимости, но не реже одного раз в год.

Перечень современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем:

1. Информационно-поисковая система «Консультант Плюс» - Договор №МИ-ВИП-79717-56/2022 (бессрочно)

2. Электронно-библиотечная система IPRsmart лицензионный договор от 01.09.2024 г. №11652/24С (срок действия до 31.08.2027 г.) https://www.iprbookshop.ru/
3. Научная электронная библиотека eLIBRARY лицензионный договор SCIENC INDEX № SIO -3079/2026 от 30.01.2026 г. (срок действия до 29.01.2027г.) https://elibrary.ru

8.1.4. Обучающиеся из числа инвалидов и лиц с ОВЗ обеспечены электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

Раздел 9. Материально-техническое обеспечение образовательного процесса

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации	Оборудование: специализированная мебель (мебель аудиторная (столы, стулья, доска аудиторная навесная), стол преподавателя, стул преподавателя. Технические средства обучения: персональный компьютер; мультимедийное оборудование (проектор, экран).
Помещение для самостоятельной работы	Специализированная мебель (столы, стулья), персональные компьютеры с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду Университета