

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«Национальный исследовательский ядерный университет «МИФИ»

**Трехгорный технологический институт –**  
филиал федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования  
«Национальный исследовательский ядерный университет «МИФИ»  
**(ТТИ НИЯУ МИФИ)**

**УТВЕРЖДАЮ**  
Директор ТТИ НИЯУ МИФИ  
\_\_\_\_\_ Т.И. Улитина  
«31» августа 2021 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**  
**«ОСНОВЫ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ»**

**Направление подготовки:** 09.03.01 "Информатика и вычислительная техника"

**Профиль подготовки:** "Вычислительные машины, комплексы, системы и сети"

**Квалификация (степень) выпускника:** бакалавр

**Форма обучения:** очная

## **1 ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

Основы делового общения как наука и учебный предмет является сегодня важнейшей составляющей в системе вузовской социально-экономической подготовки студентов. Формирование культуры делового общения предполагает организацию систематической работы над такими профессиональными и нравственными качествами специалистов, как способность к аргументации, логичность, сдержанность, владение основами этикета. Необходимо научить студентов свободно пользоваться разнообразными средствами дискуссии и убеждения в различных условиях, и, прежде всего, в их профессиональной деятельности, научить их культуре делового общения, сформировать у них навыки логичной и выразительной речи, эффективно воздействующей на собеседника в процессе коммуникации.

### **Цели:**

- формирование системных знаний в области основ делового общения, являющихся необходимым условием успешной профессиональной деятельности современного специалиста; изучение коммуникативного категориального аппарата, общих закономерностей, сходств и различий видов, уровней, форм общения; освоение навыков правильного общения и взаимодействия; понимание возможностей практического применения технологий делового общения, их взаимосвязи с жизненной средой и речевым поведением.

### **Задачи:**

- усвоение основных понятий и норм делового общения;
- повышение культуры устной деловой речи и этикетной культуры;
- освоение устных и письменных профессионально значимых речевых жанров делового общения с ориентацией на творческое саморазвитие личности;
- развитие способности регулирования собственных эмоциональных состояний;
- практическое овладение технологиями и техниками делового общения;
- изучение факторов затруднительного общения и прогнозирование поведения субъекта в данных ситуациях;
- овладение практическими навыками ведения деловых переговоров, умениями отстаивать свою позицию, поддерживать или корректно опровергать доводы в дискуссии, использовать речевые средства убеждения и воздействия на партнера;

- анализ видов деловой переписки;
- овладение навыками работы с деловыми документами.

## **МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП ВО**

Дисциплина «Основы делового общения» относится к вариативной части учебного плана (Б1.В.ОД.2).

Изучение дисциплины базируется на материалах курсов «Социология», «Культурология», «Политология», «Русский язык и культура речи».

Дисциплины, для которых освоение курса «Основы делового общения» необходимо как предшествующее: «Обществознание», «Русский язык», «Литература».

### **3 КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ / ОЖИДАЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБРАЗОВАНИЯ И КОМПЕТЕНЦИИ СТУДЕНТА ПО ЗАВЕРШЕНИИ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

#### **3.1 Универсальные компетенции**

Освоение дисциплины «Основы делового общения» направлено на формирование у студентов следующих универсальных компетенций:

- способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде (УК-3).

#### **3.2 Перечень результатов образования, формируемых дисциплиной, с указанием уровня их освоения**

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

**знать:**

– основные приемы и нормы социального взаимодействия; основные понятия и методы конфликтологии, технологии межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии (3-УК-3);

**уметь:**

– устанавливать и поддерживать контакты, обеспечивающие успешную работу в коллективе; применять основные методы и нормы социального взаимодействия для реализации своей роли и взаимодействия внутри команды (У-УК-3);

**владеть:**

– простейшими методами и приемами социального взаимодействия и работы в команде (В-УК-3).

#### **3.3 Воспитательная работа**

<b>Направление/ цели</b>	<b>Создание условий, обеспечивающих</b>	<b>Использование воспитательного потенциала учебных дисциплин</b>
<b>Гуманитарный модуль</b>		
<b>Духовно- нравственное воспитание</b>	- духовно-нравственное развитие на основе традиционной национальной системы	Использование воспитательного потенциала дисциплин "Основы гуманитарного знания", "История", "Русский язык и культура речи" для: - духовно-нравственного развития

	ценностей (духовных, этических, эстетических, интеллектуальных, культурных и др. (B1)	общечеловеческих духовных и нравственных ценностей, формирования культуры этического мышления, способности морального суждения посредством моделирования ситуаций нравственного выбора и др. интерактивных методов обучения (дискуссий, диспутов, ролевых ситуаций) на учебных занятиях - приобщения к традиционным российским духовно-нравственным ценностям через содержание дисциплин.
	- формирование этического мышления и профессиональной ответственности ученого (B2)	1. Использование воспитательного потенциала базовых гуманитарных дисциплин. 2. Разработка новых инновационных курсов гуманитарной и междисциплинарной направленности.
	- формирование личностно-центрированного подхода в профессиональной коммуникации, когнитивно-поведенческих и практико-ориентированных навыков, основанных на общероссийских традиционных ценностях (B3)	1. Использование воспитательного потенциала базовых гуманитарных дисциплин. 2. Разработка новых инновационных курсов гуманитарной и междисциплинарной направленности.
<b>Гражданское и патриотическое воспитание</b>	- формирование патриотического самосознания, стремления к реализации интересов Родины (B4)	1. Использование воспитательного потенциала дисциплины "История" для: - формирования сопричастности к судьбе Родины, индивидуально-личностного отношения к истории Отечества посредством изучения истории собственной семьи, региона в контексте истории России; - формирования чувства гордости героическим прошлым народа, посредством изучения героических страниц истории Отечества, наполнения содержания дисциплины патриотическим содержанием; - формирование неприятия искажения истории посредством выполнения учебно-исследовательских заданий, ориентированных на изучение и проверку исторических фактов, критический анализ публикаций по истории России. 2. Использование воспитательного потенциала дисциплины "Основы гуманитарного знания" "Введение в специальность" и других дисциплин для формирования стремления к соучастию в обеспечении технологического суверенитета России посредством выполнения

		исследовательских и творческих заданий, направленных на данные цели.
	- формирование гражданской идентичности, гражданской и правовой культуры, активной гражданской позиции, навыков, необходимых для успешной самореализации в обществе (B5)	Использование воспитательного потенциала дисциплины "Основы гуманитарного знания", "История" для формирования равнодушного отношения к вопросам развития гражданского общества посредством включения в социально-значимую, в том числе волонтерскую (добровольческую) деятельность, а также посредством исследовательских и творческих заданий соответствующего профиля (в рамках учебных заданий, самостоятельной работы и др.).
	- формирование неприятия деструктивных идеологий (B6); - профилактика экстремизма и девиантного поведения (B7)	1. Использование воспитательного потенциала дисциплин "История", "Правоведение" для формирования понимания многообразия культур и цивилизаций, их взаимодействия, многовариантности, формирования уважения к уникальности народов, культур, личности посредством тематического акцентирования в содержании дисциплин и учебных заданий; 2. Использование воспитательного потенциала дисциплин "Основы гуманитарного знания", «История» для формирования понимания влияния различных аспектов культуры и религии на общественную жизнь и формирование личности; роли нравственности, морали, толерантности в развитии общества посредством тематического акцентирования в содержании дисциплин и учебных заданий; 3. Использование воспитательного потенциала дисциплин "История", "Правоведение" для формирования неприятия экстремизма и девиантного поведения посредством тематического акцентирования в содержании дисциплин и специализированных учебных заданий.
<b>Культурное и эстетическое воспитание</b>	- воспитание эстетических интересов и потребностей (B10)	Использование воспитательного потенциала дисциплин "Основы гуманитарного знания", "История", "Русский язык и культура речи", "Философия", "Основы делового общения" для повышения интереса обучающихся к изучению культурного наследия человечества, обогащения общей и речевой культуры через содержание дисциплин, выполнение учебных заданий, в том числе изучение классической литературы, подготовку творческих и исследовательских проектов, эссе, рефератов, дискуссий по вопросам культуры и др..

<b>Интеллектуальное воспитание</b>	- формирование культуры умственного труда (В11)	Использование воспитательного потенциала дисциплин гуманитарного, естественнонаучного, общепрофессионального и профессионального модуля для формирования культуры умственного труда посредством вовлечения студентов в учебные исследовательские задания, курсовые работы и др.
	- понимание социо-культурного и междисциплинарного контекста развития различных научных областей (В12)	1. Использование воспитательного потенциала базовых гуманитарных дисциплин. 2. Разработка новых инновационных курсов гуманитарной и междисциплинарной направленности.
	- способность анализировать потенциальные цивилизационные и культурные риски и угрозы в развитии различных научных областей (В13)	1. Использование воспитательного потенциала базовых гуманитарных дисциплин. 2. Разработка новых инновационных курсов гуманитарной и междисциплинарной направленности.

## СОДЕРЖАНИЕ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

**Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетные единицы, 72 часа**

Распределение трудоемкости и контроль освоения дисциплины

№ п/п	Раздел учебной дисциплины	Недели	Виды учебной деятельности, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)			Текущий контроль успеваемости (форма)	Аттестация раздела (форма)	Максимальный балл за раздел*
			Лекции	Практ. занятия/семинары	Самост.			
01	02	03	04	05	06	07	08	09
<b>3 семестр</b>								
1	Деловое общение как область социальной практики.	1	2	2 2	2	Неделя 1 Тест № 1 Деловая игра Дискуссия	Неделя 1 Собеседование	4
2	Системная модель делового общения.	2 3	2	2 2	2	Неделя 2, 3 Тест № 2–3 Деловая игра Дискуссия	Неделя 3 Контрольная работа № 1	4

3	Этика делового общения.	4	2	2 2	2	Неделя 4 Тест №№ 3–4 Деловая игра Дискуссия «Круглый стол»	Неделя 4 Контрольная работа №2 Эссе	6
4	Средства делового общения.	5 6	2	2 2	2	Неделя 5, 6 Тест №№ 5–6 Деловая игра Дискуссия	Неделя 6 Контрольная работа № 3	6
5	Основные формы делового общения.	7 8	2	2 2	2	Неделя 7, 8 Тест №№ 7–8 Деловая игра Дискуссия	Неделя 8 Контрольная работа № 4	6
6	Технологии делового общения	9 10	2	2 2	2	Неделя 9, 10 Тест №№ 9–10 Деловая игра Дискуссия	Неделя 10 Контрольная работа № 5	6
7	Споры и конфликты в деловом общении	11 12	2	2 2	2	Неделя 11, 12 Тест №№ 11–12 Деловая игра Дискуссия «Круглый стол»	Неделя 12 Контрольная работа № 6 Эссе	6
8	Документальное обеспечение делового общения	13 14	2	2 2	2	Неделя 13, 14 Тест №№ 13–14 Деловая игра Дискуссия	Неделя 14 Контрольная работа № 7	6
9	Наука об имидже как элементе делового общения.	15 16	2	2 2	2	Неделя 15, 16 Тест №№ 15–16 Деловая игра Дискуссия «Круглый стол»	Неделя 16 Контрольная работа № 8 Эссе	6
Итого		16	18	36	0-18	0-20	0-30	0-50
Зачет								0-50
Итого за семестр								0-100



## Содержание лекционных занятий 3 семестр

### Раздел 1. Деловое общение как область социальной практики

**Лекция 1. Основные характеристики делового общения.** Понятие «деловое общение». Взаимосвязь делового общения и сфер общественной жизни. Деловое общение как вид профессиональной деятельности. Объект и предмет науки «деловое общение». Методы науки «деловое общение»: наблюдение свободное, стандартизированное и включенное; метод эксперимента, моделирования, системный и диалектический метод, тестирование, метод анализа конкретных деловых ситуаций (АКДС), метод деловых игр. Функции науки «деловое общение»: гносеологическая, инструментально-трансляционная, функция социализации, прогностическая, аксиологическая. Структурные компоненты делового общения: содержание, цель, средства, формы, стороны общения. Виды делового общения в зависимости от содержания: деятельностное, когнитивное, мотивационное, материальное, духовное, регулятивное; в зависимости от целей общения и применения типов психологического воздействия: эмоциональное, информационное, убеждающее, конвенциональное, суггестивное, императивное, манипулятивное, партнерское. Законы общения: зеркального развития общения, зависимости результата общения от объема коммуникативных усилий, возрастающего нетерпения слушателей, падения интеллекта аудитории с увеличением ее размера, первичного отторжения новой идеи, ритма общения, речевого самовоздействия, отторжения публичной критики, доверия к простым словам, притяжения критики, 8 коммуникативных замечаний, ускоренного распространения негативной информации, искажения информации при ее передаче, отклонения публичной критики, детального обсуждения мелочей, речевого усиления и поглощения эмоций, эмоционального подавления логики.

### Раздел 2. Системная модель делового общения

**Лекция 2. Структурные элементы модели делового общения.** Фазы делового общения: перцептивная, когнитивная, аффективная, информационно-

коммуникативная, интерактивная. Перцептивные барьеры: превосходства, привлекательности, ореола, предрасположенности, снисходительности, первого впечатления, стереотипизации. Когнитивная фаза делового общения. Основные социально-психологические механизмы – идентификация, рефлексия, каузальная атрибуция. Аффективная фаза делового общения – эмоциональная регуляция межличностных отношений деловых партнеров. Эмпатия и аттракция как социально-психологические механизмы. Информационно-коммуникативная фаза делового общения. Метакоммуникации. Процесс слушания в вербальной коммуникации деловых партнеров. Коммуникативные барьеры: логический, стилистический, семантический, фонетический. Интерактивная фаза делового общения. Классификация стилей действия деловых партнеров на интерактивной фазе: сотрудничество, соперничество, приспособление, избегание. Проявление психологических механизмов на данной фазе: социальной фасилитации, социальной ингибиции, конформизма, нонконформизма.

### **Раздел 3. Этика делового общения.**

**Лекция 3. Этические нормы и принципы делового общения.** Джен Ягер и деловой этикет, шесть основных принципов. Особенности этики делового общения «сверху вниз». Нравственные эталоны и образцы поведения в деловом общении «сверху вниз». Этика делового общения «снизу вверх». Этические нормы и принципы в деловом общении «снизу вверх». Этика делового общения «по горизонтали». Стратегия делового поведения в коллективе. Обеспечение благоприятного психологического климата в коллективе. Оценка нравственной обстановки в коллективе. Конфликт и его разрешение.

### **Раздел 4. Средства делового общения.**

**Лекция 4. Вербальные и невербальные, паралингвистические и экстралингвистические средства деловой коммуникации.** Основы вербального общения. Принципы речевого воздействия. Набор коммуникативных эффектов: визуального имиджа, первых фраз, аргументации, квантового выброса

информации, интонации и паузы, художественной выразительности, релаксации, дисперсии. Основы невербального общения: понятие, функции. Классификация невербальных средств общения: кинесические (поза, жесты, мимика, походка, взгляд), такесические (прикосновения, рукопожатия, поглаживания), проксемические (дистанция, ориентация). Характеристика жестов в деловом общении.

## **Раздел 5. Основные формы делового общения**

**Лекция 5. Форма делового общения – важнейший структурный элемент делового общения.** Деловая беседа. Правила подготовки и проведения деловой беседы. Закономерности аргументации при ведении деловой беседы. Принятие решения – завершающая фаза беседы. Деловые переговоры. Национальные стили ведения переговоров. Деловая дискуссия. Деловые совещания. Публичные выступления.

## **Раздел 6. Технологии делового общения**

**Лекция 6. Стратегии и тактики общения.** Сущность понятия «технология делового общения». Системная модель технологий делового общения: когнитивный, процедурный и техникоресурсный блок. Перцептивно-когнитивные технологии: основная цель; технологическая цепочка; когнитивные единицы формирования технологий; реализация в фазах делового общения. Приемы и техники влияния на партнера: техники побуждения, расположения и привлечения внимания. Техники расположения: разрушение барьера стереотипизации, пейсинг, раппорт. Информационно-коммуникативные технологии. Техники «малого разговора». Техники вербализации эмоций и чувств: вербализация собственных эмоциональных состояний, косвенная (опосредованная) вербализация эмоций и чувств партнера, метафорическая вербализация, вербализация общности с партнером, вербализация значимости партнера. Техники постановки вопросов. Структура техник убеждения. Структура техник нейтрализации: нейтрализация замечаний партнера, его сомнений и недоверия, нейтрализация возражений

партнера. Техники суггестии (внушения). Техники активного слушания. Конативные (поведенческие) технологии делового общения. Техники привлечения к деятельности, заражения, адаптации. Манипулятивные технологии. Техники скрытого принуждения, побуждения, запугивания, заражения, внушения, запутывания, игнорирования. Характеристики манипуляций в общении. Правила нейтрализации манипуляций. Приемы, стимулирующие общение и создание доверительных отношений.

## **Раздел 7. Споры и конфликты в деловом общении**

**Лекция 7. Спор:** определение понятия, цели, подходы, принципы ведения. Техника убеждения партнера. Особенности критики в споре. Правила конструктивной критики.

**Конфликт:** понятие, его структура и типология. Причины конфликтов. Типы конфликтных личностей. Модель конфликтного процесса и его последствия. Методы и стратегии управления конфликтной ситуацией. Принципы бесконфликтного общения: принцип терпимости к собеседнику, благоприятной самоподачи, минимизации негативной информации.

## **Раздел 8. Документальное обеспечение делового общения**

**Лекция 8. Функциональные и отраслевые системы документации.** Унифицированные системы документации в условиях автоматизации управленческой деятельности. Общие правила оформления управленческих документов: нормативные документы по составлению, оформлению, применению; бланки документов, их структура и правила оформления. Протокол, виды протоколов, особенности оформления протокола. Классификация документов по внешнеэкономической деятельности. Коммерческие письма, контракты, претензии. Особенности деловой переписки. Характеристика современного делового письма. Виды деловых писем. Общие правила оформления документов. Документирование договорно-правовых отношений в экономической деятельности.

## Раздел 9. Наука об имидже как элементе делового общения

**Лекция 9.** Имиджелогия в комплексе наук. Имидж и его роль в деловой жизни. Сущность и атрибуты имиджа. Функции имиджа. Разновидности имиджа. Значение имиджа и имиджирования. Эффективность имиджирования. Преодоление причин неэффективной коммуникации. Пути к саморазвитию в процессе имиджирования. Этикет, манеры поведения личности. Корпоративный имидж. Концептуальные модели корпоративного имиджа. Корпоративная репутация в системе имиджирования. Корпоративная философия. Основы технологии формирования внешнего имиджа организации. Внутренний имидж организации. Сохранение и защита позитивного имиджа организации. Персональный деловой имидж. Понятие, атрибуты, факторы персонального делового имиджа. Основы формирования персонального делового имиджа. Формирование делового образа с помощью одежды и макияжа. Кинетический и вербальный имидж. (Кинетический имидж: взгляд, мимика, кинетика головы, кинетика рук, кинетика тела. Вербальный имидж.). Выбор модели поведения.

### **Самостоятельная работа студентов**

#### 1 семестр

1. Построение образа партнера по общению.
2. Искусство ведения переговоров.
3. Интерпретация невербальной информации в деловом общении.
4. Особенности речевого поведения партнера.
5. Методы познания личности партнера.
6. Национальные различия в деловом общении людей.
7. Гендерные различия в деловом общении.
8. Имидж делового человека.
9. Самопрезентация.
10. Психологические особенности трудового коллектива
11. Психологические особенности спора, дискуссии, полемики, дебатов, прений.

12. Культура спора.
13. Психологические приемы убеждения в споре.
14. Понятие о профессиональном стрессе.
15. Стрессовые сценарии
16. Раздражительность в деловом общении.
17. Коммуникативная агрессия.
18. Принцип справедливости в общении.
19. Формулирование отказа в деловом общении.
20. Манипулирование в деловом общении.
21. Стресс подчинения.
22. Функциональное значение деловых конфликтов.
23. Причины деловых конфликтов.
24. Типы деловых конфликтов и коммуникативные тактики в конфликтных ситуациях.
25. Модель делового конфликта.
26. Выслушивание партнера как психологический прием.
27. Техника и тактика аргументирования.
28. Формирование переговорного процесса.
29. Национальные стили ведения деловых переговоров.
30. Социально-психологические характеристики эффективного руководителя.
31. Стили руководства.

## **5 ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ**

В соответствии с компетентностным подходом выпускник вуза должен не просто обладать определённой суммой знаний, непосредственно представленных в тематике лекционных и практических занятий, но и осознавать, осмыслять и преодолевать проблемы, возникающие как при самостоятельном изучении культурологии, так и в условиях реального межкультурного взаимодействия, как делового, так и межличностного.

Лекционные и практические занятия проводятся с применением мультимедийного проектора, позволяющего иллюстрировать опорные положения данного учебного курса, предъявлять аудитории в формате презентаций фактические материалы, требующие аналитического сопровождения и образного (синтетического) осмысления.

Текущий контроль знаний студентов по отдельным разделам и в целом по дисциплине проводится в форме тестирования, собеседование, контрольной работы и эссе.

## 6 ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

### Перечень оценочных средств, используемых для текущей аттестации

Код	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в фонде
Т	Тест №№1-16	Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.	Фонд тестовых заданий
Д	Дискуссия	Средство контроля, организованное как специальная беседа преподавателя с обучающимися на темы, связанные с изучаемой дисциплиной и рассчитанное на объяснение объема знаний обучающихся по определенному разделу, теме, проблеме и т. п.	Вопросы для собеседования
КР	Контрольная работа №№1-2	Средство, применяемо для оценки знаний по базовым дисциплинам. Контрольная работа состоит из нескольких вопросов требующих поиска обоснованных ответов.	Комплект контрольных заданий по вариантам
Эссе	Эссе	Средство, позволяющее оценить умение обучающегося письменно излагать суть поставленной проблемы, самостоятельно проводить анализ этой проблемы с использованием концепций и аналитического инструментария дисциплины «Философия», делать выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме.	Тематика эссе
ДИ	Деловая игра № 1-16	Метод имитации принятия решений руководящих работников или специалистов в различных производственных ситуациях, осуществляемый по заданным правилам группой людей	Комплект деловых игр по дисциплине

### Расшифровка компетенций через планируемые результаты обучения

Связь между формируемыми компетенциями и планируемыми результатами обучения представлена в следующей таблице:

Код	Проектируемые результаты освоения дисциплины и индикаторы формирования компетенций			Средства и технологии оценки
	Знать (З)	Уметь (У)	Владеть (В)	
УК-3	З-УК-3	У-УК-3	В-УК-3	Тесты, СР, КР, Эссе, Зачет



УК-4	3-УК-4	У-УК-4	В-УК-4	Тесты, СР, КР, Эссе, Зачет
УК-5	3-УК-5	У-УК-5	В-УК-5	Тесты, СР, КР, Эссе, Зачет
УК-9	3-УК-9	У-УК-9	В-УК-9	Тесты, СР, КР, Эссе, Зачет
УК-11	3-УК-11	У-УК-11	В-УК-11	Тесты, СР, КР, Эссе, Зачет

### Этапы формирования компетенций

Раздел	Темы занятий	Коды компетенций	Знания, умения и навыки	Виды аттестации		
				Текущий контроль – Неделя	Аттестация раздела Неделя	Промежуточная аттестация
Раздел 1	Деловое общение как область социальной практики.	УК-3 УК-4 УК-5 УК-9 УК-11	3-УК-3,4,5,9,11	Тест №№ 1-2-2,	СР	Зачет
			У-УК-3,4,5,9,11			
			В-УК-3,4,5,9,11			
Раздел 2	Системная модель делового общения.	УК-3 УК-4 УК-5 УК-9 УК-11	3-УК-3,4,5,9,11	Тест №№ 3-4-4,	КР1-8	
			У-УК-3,4,5,9,11			
			В-УК-3,4,5,9,11			
Раздел 3	Этика делового общения	УК-3 УК-4 УК-5 УК-9 УК-11	3-УК-3,4,5,9,11	Тест №№5-6-6,	КР2-12	
			У-УК-3,4,5,9,11			
			В-УК-3,4,5,9,11			
Раздел 4	Средства делового общения.	УК-3 УК-4 УК-5 УК-9 УК-11	3-УК-3,4,5,9,11	Тест №№ 7-8-8	Эссе-16	
			У-УК-3,4,5,9,11			
			В-УК-3,4,5,9,11			

Раздел 5	Основные формы делового общения.	УК-3 УК-4 УК-5 УК-9 УК-11	3-УК-3,4,5,9,11 У-УК-3,4,5,9,11 В-УК-3,4,5,9,11	Тест №№8-9-10,	КР2-12
Раздел 6	Технологии делового общения	УК-3 УК-4 УК-5 УК-9 УК-11	3-УК-3,4,5,9,11 У-УК-3,4,5,9,11 В-УК-3,4,5,9,11	Тест №№11-12-12,	КР2-12
Раздел 7	Споры и конфликты в деловом общении	УК-3 УК-4 УК-5 УК-9 УК-11	3-УК-3,4,5,9,11 У-УК-3,4,5,9,11 В-УК-3,4,5,9,11	Тест №№13-14-14	КР2-12
Раздел 8	Документальное обеспечение делового общения	УК-3 УК-4 УК-5 УК-9 УК-11	3-УК-3,4,5,9,11 У-УК-3,4,5,9,11 В-УК-3,4,5,9,11	Тест №№15-15	КР2-12
Раздел 9	Наука об имидже как элементе делового общения.	УК-3 УК-4 УК-5 УК-9 УК-11	3-УК-3,4,5,9,11 У-УК-3,4,5,9,11 В-УК-3,4,5,9,11	Тест №№16-16	КР2-12

### Шкала оценки образовательных достижений

Код	Вид оценочного средства	Критерии	Балл	Макс. балл– мин. балл
Т	Тестовое задание №№1-4	выставляется студенту, если 90-100% тестовых вопросов выполнено правильно	5	5-3
		выставляется студенту, если 80-89% тестовых задач выполнено правильно	4	
		выставляется студенту, если 60-79% тестовых задач	3	

		выполнено правильно		
		при ответе студента менее, чем на 60% вопросов тестовое задание не зачитывается и у студента образуется долг, который должен быть закрыт в течение семестра или на зачетной неделе	<3	
С	Собеседование	Оценка «отлично» выставляется студенту если ответ аргументирован, обоснован, и дана самостоятельная оценка изученного материала.	5	5-3
		Оценка «хорошо» выставляется студенту если ответ аргументирован, последователен, но допущены некоторые неточности.	4	
		Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если ответ является неполным и имеет существенные логические несоответствия.	3	
		Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту если в ответе отсутствует аргументации, тема не раскрыта. Собеседование не зачитывается и у студента образуется долг, который должен быть закрыт в течение семестра или на зачетной неделе	<3	
Т	*Тестовое задание №№2-14	выставляется студенту, если 90-100% тестовых вопросов выполнено правильно	5	5-3
		выставляется студенту, если 80-89% тестовых задач выполнено правильно	4	
		выставляется студенту, если 60-79% тестовых задач выполнено правильно	3	
		при ответе студента менее, чем на 60% вопросов тестовое задание не зачитывается и у студента образуется долг, который должен быть закрыт в течение семестра или на зачетной неделе	<3	
КР1	Контрольная работа №1	Оценка «отлично» - даны подробные четкие ответы на более чем 90% вопросов	10-9	10-6
		Оценка «хорошо»- даны подробные ответы на 70%-80% вопросов.	8-7	
		Оценка «удовлетворительно»- раскрыто содержание 50-60% вопросов в полном объеме.	6-5	
		Оценка «неудовлетворительно»- раскрыто содержание менее 50% вопросов. Контрольная работа не зачитывается и у студента образуется долг, который должен быть закрыт в течение семестра или на зачетной неделе.	<3	
Т	*Тестовое задание №№15-16	выставляется студенту, если 90-100% тестовых вопросов выполнено правильно	5	5-3
		выставляется студенту, если 80-89% тестовых задач выполнено правильно	4	
		Оценка «удовлетворительно»- раскрыто содержание 50-60% вопросов в полном объеме.	3	
		Оценка «неудовлетворительно»- раскрыто содержание менее 50% вопросов. Контрольная работа не зачитывается и у студента образуется долг, который должен быть закрыт в течение семестра или на зачетной неделе.	<3	
КР2	Контрольная работа №2	Оценка «отлично» - даны подробные четкие ответы на более чем 90% вопросов	5	10-6

		Оценка «хорошо»- даны подробные ответы на 70%-80% вопросов.	4	
		Оценка «удовлетворительно»- раскрыто содержание 50-60% вопросов в полном объеме.	3	
		Оценка «неудовлетворительно»- раскрыто содержание менее 50% вопросов. Контрольная работа не зачитывается и у студента образуется долг, который должен быть закрыт в течение семестра или на зачетной неделе.	<3	
Т	*Тестовое задание №№17-18	выставляется студенту, если 90-100% тестовых вопросов выполнено правильно	5	5-3
		выставляется студенту, если 80-89% тестовых задач выполнено правильно	4	
		Оценка «удовлетворительно»- раскрыто содержание 50-60% вопросов в полном объеме.	3	
		Оценка «неудовлетворительно»- раскрыто содержание менее 50% вопросов. Контрольная работа не зачитывается и у студента образуется долг, который должен быть закрыт в течение семестра или на зачетной неделе.	<3	
Э	Эссе	Знание и понимание студентом учебного теоретического материала по дисциплине : – правильное использование основных культурологических категорий, необходимых для раскрытия данной темы; – привлечение культурологических концепций, непосредственно относящихся к рассматриваемой проблеме.	2	5 – 3
		Умение студента анализировать и критически оценивать информацию: – умение сравнивать различные позиции; – умение объяснять существование альтернативных точек зрения, выявлять их достоинства и аргументировать недостатки; – способность дать личную оценку проблеме.	1	
		Качество изложения материала: – ясность, четкость, логичность изложения; – грамотная формулировка и аргументация выдвинутых тезисов; – привлечение различных точек зрения и наличие их личной оценки студентом.	1	
		Качество оформления работы: – соответствия работы стандартным требованиям оформления текста; – соблюдение норм русского литературного языка, правил орфографии, пунктуации и т.д.	1	
		Эссе не зачитывается, если не выполнен ни один из перечисленных пунктов и у студента образуется долг, который должен быть закрыт в течение семестра или на зачетной неделе.	<3	
З	Зачет	На все вопросы получены полные и исчерпывающие ответы.	50	50 – 30
		На большинство вопросов получены полные и	40	

	исчерпывающие ответы.		
	На большинство вопросов получены ответы, но не все ответы полные, исчерпывающие.	30	
	На большинство вопросов не получены ответы.	<30	

\*- Из тестовых заданий выбирается любое на усмотрение преподавателя.

Итоговая оценка представляет собой сумму баллов, заработанных студентом при выполнении заданий в рамках текущего и промежуточного контроля и выставляется в соответствии с Положением о кредитно-модульной системе в соответствии со следующей шкалой:

Оценка по 5-балльной шкале	Сумма баллов за разделы	Оценка ECTS
5 – «отлично»	90-100	A
4 – «хорошо»	85-89	B
	75-84	C
	70-74	D
3 – «удовлетворительно»	65-69	E
	60-64	F
2 – «неудовлетворительно»	Ниже 60	F

Расшифровка уровня знаний, соответствующего полученным баллам, дается в таблице указанной ниже

Оценка по 5-балльной шкале – оценка по ECTS	Сумма баллов за разделы	Требования к знаниям, умениям, владениям по дисциплине
«отлично» – A	90 ÷ 100	Оценка «отлично» выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, использует в ответе материал монографической литературы.
«хорошо» – D, C, B	70 ÷ 89	Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос.
«удовлетворительно» – E, D	60 ÷ 69	Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала.
«неудовлетворительно» – F	менее 60	Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки. Как правило, оценка

		«неудовлетворительно» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.
--	--	--

### Вопросы к зачету

1. Человек – один из ресурсов для достижения целей фирмы.
2. Человеческий фактор в зарубежных фирмах.
3. Назначение и содержание служебных инструкций. Опыт передовых компаний и фирм.
4. Кадровая политика компании.
5. Система человеческих отношений в корпорациях Японии.
6. Эффективность деловых совещаний. Опыт передовых фирм и организаций.
7. Поощрения и наказания – инструменты трудовой активизации и оспитания людей.
8. Роль критики в служебных отношениях.
9. Способы разрешения конфликтов.
10. Типовые и трафаретные письма.
11. Типичные ошибки в языке и стиле деловой корреспонденции.
12. Модели и варианты синтаксических конструкций.
13. Характеристика отдельных видов писем.
14. Особенности международной переписки.
15. Языковые барьеры в международной переписке.
16. Резолюции и визы на деловых письмах.
17. Основные жесты, которые сопровождают отказ.
18. Техника отказа в этикетах разных стран.
19. Как отказать человеку, чтобы ему было приятно?
20. Деловые переговоры за едой.
21. Основные принципы правильно построенных взаимоотношений.
22. Тактика ведения переговоров.
23. Приёмы успешного ведения деловых переговоров.
24. Искусство выбора одежды на деловые переговоры.
25. Неформальные отношения на рабочем месте.

## **7 УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **7.1. Основная литература**

1. Деревянкин Е.В. Деловое общение: учеб. пособие. — Екатеринбург: Изд-во Урал. ун-та, 2015.
2. Шеламова Г.М. Этикет делового общения. – М.: 2012
3. Шеламова Г.М. Основы деловой культуры. – М.: 2012
4. Шеламова Г.М. Основы культуры профессионального общения. – М.: 2013
5. Шеламова Г.М. Культура делового общения при трудоустройстве. – М.: 2012
6. Аминов И.И. Психология делового общения. – М.: Омега-Л, 2005.
7. Ковальчук А.С. Основы делового общения: Учеб. пособие для вузов, - М., 2007.

### **7.2. Дополнительная литература**

1. Бороздина, Г. В. Психология и этика делового общения [Текст] : учеб. для бакалавров / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова; под общ. ред. Г. В. Бороздиной. - М. : Юрайт, 2012. - 464 с. - (Бакалавр). - Слов.: с. 454-458. - Библиогр.: с. 459-463. - ISBN 978-5-9916-1680-5.

2. Введенская, Л. А. Деловая риторика [Текст] : учебное пособие / Л. А. Введенская, Л. Г. Павлова.- 6-е изд., перераб. - Москва : КноРус, 2012. - 416 с. - (Для бакалавров). - Прил.: с. 376-411. - Библиогр.: с. 412-416. - ISBN 978-5-406-02177-4.

3. Введенская, Л. А. Культура речи государственного служащего [Текст] : учеб.-практ. пособие / Л. А. Введенская, Л. Г. Павлова, Е. Ю. Кашаева. - Ростов-на-Дону : Феникс, 2011. - 473 с. - (Высшее образование). - Прил.: с. 339-466. - Библиогр.: с. 467-468. - Слов. и справ.: с. 469-471. – ISBN 978-5-222-17648-1.

4. Введенская, Л. А. Русский язык. Культура речи. Деловое общение [Текст] : учебник для подготовки бакалавров нефилологического профиля / Л. А. Введенская, Л. Г. Павлова, Е. Ю. Кашаева.- 2-е изд., стер. - Москва : КНОРУС, 2014. - 424 с. - (Бакалавриат). - Глоссарий в конце разд. - Библиогр. в конце модулей и в подстроч. примеч. - Лекс. слов. и справ.: с. 419-421. - ISBN 978-5-406-03243-5.

5. Деловое общение [Текст] : учеб. пособие / авт.-сост. И. Н. Кузнецов.- 5-е изд. - М. : Дашков и К, 2013. - 528 с. - Библиогр.: с. 467-475. - ISBN 978-5-394-01739-1.

6. Деловое общение : учебно-методический комплекс [Электронный ресурс]. - Кемерово : КемГУКИ, 2014. - 92 с. Университетская библиотека. Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=275366>

7. Кузнецов, И. Н. Деловое общение. Учебное пособие [Электронный ресурс] / Авт.-сост. И. Н. Кузнецов. М. : Дашков и Ко, 2013. – 528 с. Университетская библиотека. Режим доступа: [http://biblioclub.ru/index.php?page=book\\_view&book\\_id=112230](http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view&book_id=112230)

8. Психология и этика делового общения [Текст] : учебник для бакалавров / под ред. В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой.- 6-е изд., перераб. и доп. - Москва : Юрайт, 2013. - 591 с. - (Бакалавр. Углубленный курс) - ISBN 978-5-9916-2800-6.

9. Руднев, В. Н. Риторика. Деловое общение [Текст] : учебное пособие / В. Н. Руднев.- 2-е изд., испр. и доп. - Москва : КноРус, 2014. - 352 с. - (Бакалавриат). - Библиогр.: с. 324-326 и в подстроч. примеч. - ISBN 978-5-406-03449-1.

10. Сидоров, П. И. Деловое общение [Текст] : учебник / П. И. Сидоров, М. Е. Путин, И. А. Коноплева.- 2-е изд., перераб. - М. : ИНФРА-М, 2012. - 384 с. - (Высшее образование - бакалавриат). - Глоссарий: с. 365-380. - Библиогр.: с. 381. - ISBN 978-5-16-003843-8.

11. Столяренко, Л. Д. Психология делового общения [Текст] : для студентов вузов / Л. Д. Столяренко, С. И. Самыгин. - Ростов-на-Дону : Феникс, 2012. - 219 с. - (Шпаргалки) - ISBN 978-5- 222-19235-1.

12. Суховершина, Ю. В. Тренинг делового (профессионального) общения [Текст] / Ю. В. Суховершина, Е. П. Тихомирова, Ю. Е. Скоромная.- 2-е изд. - М. : Акад. проект, 2009. - 128 с. - (Тренинги и практикумы). - Библиогр.: с. 125-126. - ISBN 978-5-8291-1090-1. - ISBN 978-5-902357-84- 1.

13. Титова, Л. Г. Деловое общение [Текст] : учеб. пособие для вузов / Л. Г. Титова . - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2008. - 272 с. - (SUB ROSA, Конфиденциальность. Доверительность. Честность). - Библиогр.: с. 267-269. - ISBN 978-5-238-00919-3.



### 7.3. Интернет ресурсы

7.3.1 Основы деловой и публичной коммуникации. Тема 1. Публичное выступление (самопрезентация). Учебно-методические материалы для самостоятельной работы для студентов I курса всех направлений подготовки бакалавров / Н.Н. Толстова. М., Финуниверситет, 2015. Режим доступа - [http://portal.ufrf.ru/Content/Data/0acd4f78-b337-4aef8fef-e1268273134d/osn\\_del\\_komm\\_ch\\_mat.pdf](http://portal.ufrf.ru/Content/Data/0acd4f78-b337-4aef8fef-e1268273134d/osn_del_komm_ch_mat.pdf).

7.3.2 Основы деловой и публичной коммуникации. Тема 2. Этикет делового общения. Учебно-методические материалы для самостоятельной работы для студентов I курса всех направлений подготовки бакалавров / Н.А. Киндря. М., Финуниверситет, 2015. Режим доступа - [http://portal.ufrf.ru/Content/Data/53658f96-6151-4c9b-a8d6-31406aefbb73/osn\\_del\\_publ\\_komm\\_uch\\_mat.pdf](http://portal.ufrf.ru/Content/Data/53658f96-6151-4c9b-a8d6-31406aefbb73/osn_del_publ_komm_uch_mat.pdf)

7.3.3 Основы деловой и публичной коммуникации. Тема 3. Собеседование. Учебно-методические материалы для самостоятельной работы для студентов I курса всех направлений подготовки бакалавров / Н.Н. Толстова. М., Финуниверситет, 2015. Режим доступа – [http://portal.ufrf.ru/Content/Data/3b45ea01-3ff7-4981-94c5-1046af8b9111/osn\\_publ\\_komm\\_uch\\_mat.pdf](http://portal.ufrf.ru/Content/Data/3b45ea01-3ff7-4981-94c5-1046af8b9111/osn_publ_komm_uch_mat.pdf) 46

7.3.4 Основы деловой и публичной коммуникации. Тема 4. Национальные особенности делового общения. Учебно-методические материалы для самостоятельной работы для студентов I курса всех направлений подготовки бакалавров / Н.А. Киндря. М., Финуниверситет, 2015. Режим доступа - [http://portal.ufrf.ru/Content/Data/e929a714-f7c7-4156-b1cb-31497cc63c0c/osn\\_del\\_i\\_publ\\_komm.pdf](http://portal.ufrf.ru/Content/Data/e929a714-f7c7-4156-b1cb-31497cc63c0c/osn_del_i_publ_komm.pdf)

7.3.5 Основы деловой и публичной коммуникации. Вып.5. Публичное выступление (типичные ошибки начинающего оратора). Учебно-методические материалы для самостоятельной работы для студентов I курса всех направлений подготовки бакалавров / Е.А. Федорова. М., Финуниверситет, 2016. Режим доступа – [http://portal.ufrf.ru/Content/Data/7ce63d26-2953-4b0f-8eefe798abb1e05d/publ\\_vist\\_met.pdf](http://portal.ufrf.ru/Content/Data/7ce63d26-2953-4b0f-8eefe798abb1e05d/publ_vist_met.pdf)

7.3.6. Основы деловой и публичной коммуникации. Вып. 6. Состояние русского языка и культуры речи на современном этапе (орфоэпические нормы). Учебно-методические материалы для самостоятельной работы для студентов I

курса всех направлений подготовки бакалавров / И.А. Зайцева. М., Финуниверситет, 2016. Режим доступа - [http://portal.ufrf.ru/Content/Data/2997d655-9350-4164-a443-92da0459facd/sost\\_rus\\_jaz\\_met.pdf](http://portal.ufrf.ru/Content/Data/2997d655-9350-4164-a443-92da0459facd/sost_rus_jaz_met.pdf)

7.3.7. Основы деловой и публичной коммуникации. Вып. 7. Языковая политика в Российской Федерации. Учебно-методические материалы для самостоятельной работы для студентов I курса всех направлений подготовки бакалавров / С.Е. Ершова. М., Финуниверситет, 2016. Режим доступа - [http://portal.ufrf.ru/Content/Data/bc34665a-5110-4aadaf58-063699ead9cf/jaz\\_pol\\_met\\_rek.pdf](http://portal.ufrf.ru/Content/Data/bc34665a-5110-4aadaf58-063699ead9cf/jaz_pol_met_rek.pdf)

## **8 МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

Для проведения учебных занятий лекционного и семинарского типа, групповые и индивидуальные консультации, текущего контроля, промежуточной аттестации используются учебные аудитории, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения.

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

ТТИ НИЯУ МИФИ обеспечен необходимым комплектом лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения.

Сведения о наличии оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий представлены на официальном сайте ТТИ НИЯУ МИФИ: <http://tti-mephi.ru/ttimephi/sveden/objects>