

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Рябинин Алексей Валерьевич  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 21.01.2026 16:05:41  
Уникальный программный ключ:  
f5b92585d87b316237a7e4fb462e752b9baf0402

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ И УПРАВЛЕНИЯ В ПРОМЫШЛЕННОСТИ»**  
**Экономический факультет  
Кафедра Экономики**

УТВЕРЖДАЮ  
Ректор АНО ВО «Институт  
экономики и управления в  
промышленности»



Рябинин А.В.  
«24» ноября 2025 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**«ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ»**

39.03.03 «Организация работы с молодежью»  
(профиль – Государственное управление молодежной политикой)

Квалификация выпускника: бакалавр

Москва, 2025 г.

## 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

- получение теоретических знаний и практических навыков в области деловых коммуникаций и делового общения;
- изучение теоретических основ социальной коммуникации, освоение категориального аппарата, общих закономерностей, сходств и различий видов, уровней, форм коммуникации, являющихся необходимым условием успешной деятельности современного специалиста.

## 2. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения данной дисциплины:

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

УК-6: способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни

## 3. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН ДИСЦИПЛИНЫ

Семестр: 6

Форма обучения: очная

Аттестация: зачет

№	Темы (разделы) дисциплины	Виды аудиторной работы (в ак.час.)				Итого аудиторных ак.часов по теме
		Лекции	Практические занятия	Лабораторные занятия	Самостоятель ная работа	
1	2	3	4	5	6	7
1.	Тема 1. Деловые коммуникации и их роль в управлении организацией.	4	4	-	5	13
2.	Тема 2. Процесс и виды коммуникаций.	4	6	-	7	17
3.	Тема 3. Устное деловое общение Манипулирование в деловом общении.	4	7	-	7	18
4.	Тема 4. Деловые переговоры как форма деловой коммуникации.	4	6	-	7	17
5.	Тема 5. Письменные деловые коммуникации. Электронные коммуникации	4	7	-	7	18
6.	Тема 6. Конфликты в деловых коммуникациях Национальные особенности деловых коммуникаций	4	6	-	7	17
	Итого:	24	36		40	100

## 4. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Для изучения дисциплины используются различные образовательные технологии:

1. Интерактивные лекции, создающие в аудитории атмосферу доверительного и взаимоуважительного диалога студентов с преподавателем.

2. Практические занятия, на которых в атмосфере доверительного и взаимоуважительного диалога студентов между собой и преподавателем обсуждаются вопросы лекций и домашних заданий; делаются доклады, устное реферирование предложенной преподавателем литературы; проводятся дискуссии, групповая работа, выполняются контрольные работы.

3. Самостоятельная работа студентов, включающая усвоение теоретического материала, чтение и подготовку конспектов первоисточников, подготовку к практическим занятиям, подготовку докладов и сообщений, выполнение творческих заданий, контрольных работ (рефератов), контрольных работ, тезисов, статей, работу с электронным учебно-методическим комплексом, подготовку к текущему контролю знаний и к промежуточной аттестации – экзамену.

4. Тестирование по отдельным темам дисциплины, по модулям программы.

5. Научно-исследовательская работа студентов (НИРС), включающая занятия студентов в студенческом научном обществе, участие в конференциях, олимпиадах.

6. Консультирование студентов по вопросам учебного материала, подготовки тезисов, статей, докладов.

7. При реализации образовательной программы с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения:

- состав видов контактной работы по дисциплине (модулю), при необходимости, может быть откорректирован в направлении снижения доли занятий лекционного типа и соответствующего увеличения доли консультаций (групповых или индивидуальных) или иных видов контактной работы;

- информационной основой проведения учебных занятий, а также организации самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю) являются представленные в электронном виде методические, оценочные и иные материалы, размещенные в электронной информационно-образовательной среде (ЭИОС) института, в электронных библиотечных системах и открытых Интернет-ресурсах;

- взаимодействие обучающихся и педагогических работников осуществляется с применением ЭИОС института и других информационно-коммуникационных технологий (видео-конференц-связь, облачные технологии и сервисы, др.);

- соотношение контактной и самостоятельной работы по дисциплине (модулю) может быть изменено в сторону увеличения последней, в том числе самостоятельного изучения теоретического материала.

## 5. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

### Контрольные вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины

#### Представить задания в виде письменной работы

Задание 1. Напишите заявление с просьбой:

- 1) перевести вас с одного факультета на другой;
- 2) освободить вас от занятий на 2 дня;
- 3) принять на работу на должность менеджера фирмы.

Задание 2. Напишите объяснительную записку, необходимую в следующих ситуациях:

- а) вы не явились на экзамен;
- б) вы опоздали на работу.

Задание 3. Определите, какие типы официальных писем (гарантийное, сопроводительное, напоминание, подтверждение, приглашение, рекламация) могли бы начинаться указанными языковыми формулами. Закончите фразы.

1. На ваш запрос сообщаем...
2. С благодарностью подтверждаем получение ...
3. Фирма гарантирует, что ...
4. Высылаем инструкции по сборке...
5. К сожалению, мы вынуждены отклонить Ваше предложение о ...
6. Сообщаем о наличии на оптовом складе нашего предприятия ...
7. Приглашаем Вас принять участие ...
8. Предлагаем Вам произвести оплату...
9. Напоминаем, что сроки поставки груза ...

Примерный состав тестовых вопросов для проведения текущего контроля

1. Закончите предложение: Особенности внешнего вида человека в деловом общении информируют о возрасте, социальной, национальной принадлежности и (профессиональной принадлежности)
2. Коммуникативная сторона общения — это: (обмен информацией между людьми)
3. Многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми — это процесс (общения)
4. «Вы — подход» в начале деловой беседы используется для того, чтобы (лучше понять собеседника)
5. «Европейский стандарт» разговора по телефону равен минутам (трем)
6. Следует знать, что активно слушать человек может в среднем (15 минут)
7. Способ открытого коллективного обсуждения проблем — это деловые (совещания)
8. Как называется неумение при общении определить необходимую меру в выражениях и поступках, в проявлении интереса к другому человеку?
  1. бестактность;

2. воспитанность;
3. порядочность;
4. тактичность;
5. уважение
9. Имеет ли права государственный служащий публично высказываться, в том числе в СМИ и давать оценки либо высказывать свои суждения:
  1. Да, имеет право;
  2. Нет, не имеет права;
  3. Да, имеет право, если это входит в его должностные обязанности.
10. Что такое конфликт интересов для государственного служащего:
  1. конфликтная ситуация с коллегой по работе;
  2. личная заинтересованность при разрешении вопроса, входящего в круг должностных обязанностей;
  3. соподчиненность с родственниками.
11. Индивидуальный образовательный маршрут строится с учетом:
  1. индивидуальных особенностей обучающегося с ОВЗ, инвалидностью
  2. уровня подготовки педагогов
  3. занятости родителей
12. Помогать людям с ограниченными возможностями нужно только тогда, когда получено согласие на помощь, после этого надо четко следовать инструкциям
  1. Верно
  2. Неверно
13. При общении с людьми с ограниченными физическими способностями всегда надо сразу показывать им свое сочувствие
  1. Верно
  2. Неверно
14. Обращаться к людям с ограниченными возможностями нужно только на вы. Обращение на ты возможно только в случае, если вы с ним хорошо знакомы
  1. Верно
  2. Неверно
15. Чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, нужно помахать ему рукой или похлопать по плечу
  1. Верно
  2. Неверно

### **Контрольные вопросы для проведения зачета**

1. Деловое общение и деловые коммуникации. Понятие и сущность, специфика, технологии.
2. Виды и формы деловых коммуникаций и делового общения.
3. Процесс коммуникации. Эффективная обратная связь.
4. Виды коммуникаций в организации.
5. Вербальные и невербальные средства общения и их функции.
6. Формальные и неформальные коммуникации.
7. Горизонтальные и вертикальные коммуникации.
8. Эффективность коммуникаций
9. Барьеры на пути эффективных коммуникаций
10. Активное слушание как средство эффективного общения

11. Устное деловое взаимодействие: деловые беседы и их виды.
12. Организация проведения деловой беседы.
13. Роль вопросов в деловой беседе.
14. Парирование замечаний собеседников.
15. Психологические приемы влияния на партнера.
16. Манипулирование в деловом общении. Способы воздействия на личность.
17. Как противостоять манипулированию.
18. Деловая беседа по телефону: особенности, правила ведения.
19. Переговорный процесс как форма делового общения.
20. Деловые переговоры и их роль в управлении организацией.
21. Способы ведения переговоров.
22. Подготовка к переговорам.
23. Выступления перед аудиторией.
24. Групповые виды устного делового взаимодействия (деловое совещание, дискуссия, мозговой штурм)
25. Назначение и виды деловых совещаний.
26. Подготовка и управление работой деловых совещаний.
27. Особенности письменной коммуникации в деловой сфере
28. Документирование и документ как основная форма письменной коммуникации в процессе управления.
29. Системы документации и культура оформления документов.
30. Деловая документация
31. Особенности русской и зарубежной школ делового письма.
32. Правила служебного этикета: этика приказа и просьбы; этика наказания; формула увольнения; благодарность и комплимент. Правила поведения на рабочем месте.
33. Правила делового этикета: коллеги, руководители, подчиненные, секретари, клиенты. Правила приветствий. Правила речевого этикета.
34. Понятие и виды презентаций.
35. Основные принципы подготовки презентаций.
36. Технологии самопрезентации.
37. Причины конфликтов в деловых коммуникациях.
38. Модель конфликтного процесса и его последствия.
39. Методы и стратегии управления конфликтной ситуацией
40. Национальные особенности делового общения в различных странах.

**Примерный состав тестовых вопросов для проверки качества освоения дисциплины:**

1. Укажите номера всех правильных ответов. Невербальными средствами общения являются:
1. рукопожатие
  2. походка
  3. телефон
  4. взгляд
  5. смех
  6. электронная почта.

2. Соотнесите вид коммуникации с видом передаваемой в сообщении информации. Ответ запишите в виде сочетания букв и цифр.

1. восходящая
2. нисходящая
3. горизонтальная
4. диагональная

А. Информация о причинах увольнения из организации

Б. Обращение за консультацией по решению конкретной проблемы к вышестоящему руководителю другого отдела

В. Информация о ходе реконструкции в компании Г. Обмен информацией между участниками проекта

Ответ: 1-А; 2-В; 3-Г; 4-Б

3. «Многие люди с прекрасными идеями не в состоянии упаковать их с помощью символов и вложить в каналы, значимые и притягательные для получателя. Когда такое происходит, идея, будь она даже распрекрасной, зачастую не находит «сбыта». На каком этапе коммуникационного процесса в организациях демонстрирует наличие существенных проблем эта образная мысль?

1. расшифровка
2. разработка идеи
3. передача
4. кодирование и выбор канала

4. Соотнесите виды коммуникаций и признаки их классификации. Ответ запишите в виде сочетания букв и цифр.

1. формальные коммуникации
2. восходящие коммуникации
3. вертикальные коммуникации
4. коммуникации с помощью информационных технологий
5. невербальные коммуникации

А. форма общения

Б. субъект и средства коммуникаций В. каналы общения

Г. пространственное расположение каналов Д. направленность общения

Ответ: 1-В; 2-Д; 3-Г; 4-Б; 5-А

5. Реакция получателя, показывающая, понята или не понята переданная информация, помогающая преодолеть шум, называется:

1. информационным шумом
2. обратной связью
3. дезинформацией
4. исполнением
5. решением

6. Какие коммуникации имеют соответствующую эффективность. Ответ запишите в виде сочетания букв и цифр.

1. 90% информации распространяется между коллегами

2. 20-25% информации доходит до непосредственных исполнителей

3. до руководителя доходит не более 10% информации А. нисходящие

коммуникации

Б. восходящие коммуникации

В. горизонтальные коммуникации Ответ: 1-В; 2-А; 3-Б

7. Укажите основные элементы процесса коммуникации:

1. отправитель;
2. сообщение;
3. кодирование;
4. каналы передачи информации;
5. получатель;
6. коммуникационный стиль.

8. На пути эффективных коммуникаций встречаются следующие барьеры:  
Укажите номера всех правильных ответов.

1. экономические
2. семантические
3. юридические
4. языковые
5. временные

9. Что делает процесс коммуникации двусторонним:

1. наличие получателя
2. полученное сообщение
3. декодирование сообщения
4. обратная связь
5. передача сообщения

10. Укажите номер правильного ответа. Превращение сообщения в имеющую смысл форму называется:

1. совместимость
2. информация
3. декодирование
4. конструирование

11. Для людей, занятых дружеской непринужденной беседой, характерно расположения за столом

1. независимое
2. конкурирующее
3. угловое
4. оборонительное

12. Определите, проявлением какого барьера является каждая из следующих помех при общении. Ответ запишите в виде сочетания букв и цифр.

1. Приверженность своему языку при проведении переговоров
2. Фильтрация информации
3. Помехи во время радиопередачи
4. Жаргон, используемый в данной группе

5. Излишняя дифференциация подразделений А. личностный  
Б. физический  
В. организационный  
Г. культурные различия Д. языковой  
Ответ: 1-Д; 2-А; 3-Б; 4-Д; 5-В

13. Распространенными препятствиями на путях обмена информацией в организациях служат (выберите все верные ответы):

1. внедрение новых систем информационного контроля;
2. неудовлетворительная структура организации;
3. защита коммерческой информации;
4. перегрузка информационной сети;
5. недостаточная квалификация подчиненных;
6. фильтрация плохих новостей подчиненными.

14. Кинесическими средствами невербального общения выступают (выберите все верные ответы):

1. взгляд (направление, длина паузы, частота контакта)
2. речь
3. поза
4. жесты
5. мимика
6. походка
7. рукопожатие

15. Просодическими средствами невербального общения выступают (выберите все верные ответы):

1. паузы
2. тембр голоса
3. высота голоса
4. сила ударения
5. похлопывание по плечу
6. громкость голосового тона

16. Экстралингвистическими средствами невербального общения выступают (выберите все верные ответы):

1. плач
2. паузы
3. поцелуй
4. кашель
5. тембр голоса
6. дистанция общения

17. Такесическими средствами невербального общения выступают (выберите все верные ответы):

1. смех
2. походка

3. поцелуй
  4. рукопожатие
  5. дистанция общения
  6. похлопывание по плечу
18. Проксемическими средствами невербального общения выступают:
1. мимика
  2. покашливание
  3. дистанция общения
  4. похлопывание по плечу
  5. взаимное расположение общающихся в пространстве
19. Укажите номер правильного ответа. «Виноградной лозой» называются:
1. формальные коммуникации
  2. невербальные коммуникации
  3. коммуникации, осуществляемые с помощью технических средств
  4. неформальные коммуникации
  5. временные коммуникации
20. Укажите номер правильного ответа. Вербальные коммуникации осуществляются с помощью:
1. жестов
  2. определенного темпа речи
  3. похлопывания по плечу
  4. устной речи
  5. информационных технологий

## **6. КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ**

Промежуточный контроль: активная работа на практических занятиях, выступления с докладами и сообщениями оценивается в баллах, от 2 до 5. Особой оценки заслуживает ведение диалога во время дискуссии (умение аргументировано высказать и отстаивать свою точку зрения).

Критерии оценки устных выступлений:

- оценка «отлично» выставляется, если студент дал правильный и развернутый ответ, привел факты и примеры;
- оценка «удовлетворительно» ставится, если студент не полный ответ;
- оценка «неудовлетворительно» ставится, если студент дал неправильный ответ.

Требования, предъявляемые к устному выступлению на практической работе:

- Логическое изложение индивидуального впечатления, соображения, видения по конкретному вопросу, претендующее на исчерпывающую полноту данного вопроса; оценивается стилистика автора, лаконичность изложения, интересные примеры, сравнения.
- Время – не более 5-7 минут.
- Выступление должно завершаться указанием на литературные источники или указанием адреса электронного ресурса.

Оценивается:

- содержательность выступления, раскрытие темы;
- знание теоретических источников по теме;
- аргументированное изложение собственного мнения по данной проблеме;
- использование иллюстративного материала (примеров, статистических данных и т.д.);
- творческий подход к осмыслению предложенной темы;
- свободное владение материалом;
- уважение к оппоненту;
- вежливое поведение.

Промежуточный контроль (проверка) проводится регулярно на всех видах групповых занятий и имеет цель получать оперативную информацию о текущей успеваемости. Методами традиционного контроля являются устный и письменный опросы; контрольная беседа; проверка домашних заданий; ответы на вопросы, поставленные для самоконтроля и т.п. Оценочные средства для контроля сформированности компетенций содержатся в документе Оценочные материалы по дисциплине (ОМД).

Критерии оценки знаний на зачете/экзамене

Зачет выявляет знание базовых понятий, основных методов и направлений психологической науки, понимание основных подходов, фактов и закономерностей поведения человека в обществе.

Для оценки знаний, умений, навыков и формирования компетенции по дисциплине учитываются итоги выполнения практических заданий, устных выступлений и выполнение контрольных работ, а также ответ на вопрос, предложенный студенту на зачете.

К зачету допускаются студенты, выполнившие все виды учебных работ в течение семестра в установленные сроки. При условии пропусков занятий студенты должны выполнять их во внеаудиторное время.

Зачет выставляется, когда:

- студент показывает глубокое знание предмета обязательной и дополнительной литературы, аргументированно и логически стройно излагает материал, может применить знания для анализа конкретных ситуаций, профессиональных проблем;
- при твердых знаниях предмета, обязательной литературы, знакомстве с дополнительной литературой, аргументированном изложении материала, умении применить знания для анализа конкретных ситуаций, профессиональных проблем;
- когда студент в основном знает предмет, обязательную литературу, может практически применять свои знания.

Зачет не выставляется, когда:

- студент не усвоил основного содержания предмета и слабо знает рекомендованную литературу.

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

Перечень материально-технического обеспечения для реализации образовательного процесса по дисциплине:

1. Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа с мультимедийным оборудованием.

2. Учебная аудитория для проведения занятий семинарского (практического) типа, проведения групповых и индивидуальных консультаций, проведения промежуточного контроля и промежуточной аттестации.
3. Помещения для самостоятельной работы.

## **8. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **8.1 Основная литература**

1. Иконникова, О. Н. Деловые коммуникации: учебное пособие / О. Н. Иконникова, С. С. Калинин. — Таганрог: Таганрогский институт управления и экономики, 2024. — 148 с. — ISBN 978-5-9201-0178-5. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/146867.html>
2. Хоферихтер, Н. А. Деловые коммуникации. В 2 частях. Ч.1. Формы деловых коммуникаций: учебное пособие / Н. А. Хоферихтер. — Санкт-Петербург: Международный банковский институт имени Анатолия Собчака, 2024. — 114 с. — ISBN 978-5-4228-0181-7. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/146853.html>
3. Хоферихтер, Н. А. Деловые коммуникации. В 2 частях. Ч.2. Деловой этикет и межкультурная коммуникация: учебное пособие / Н. А. Хоферихтер. — Санкт-Петербург: Международный банковский институт имени Анатолия Собчака, 2024. — 149 с. — ISBN 978-5-4228-0182-4. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/146854.html>

### **8.2 Дополнительная литература**

1. 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>
2. Горских, О. В. Деловые коммуникации: внутрикультурный диалог и дискурсивные практики: учебно-методическое пособие для студентов всех направлений и специальностей подготовки / О. В. Горских. — Томск: Томский государственный университет систем управления и радиоэлектроники, 2022. — 53 с. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/152789.html>
3. Асташина, О. В. Деловые коммуникации: учебное пособие / О. В. Асташина. — Саратов: Вузовское образование, 2021. — 103 с. — ISBN 978-5-4487-0817-6. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/117617.html>

### **8.3 Программное обеспечение и Интернет-ресурсы**

1. Электронная библиотека. Режим доступа <https://www.iprbookshop.ru/>