

**Министерство науки и высшего образования РФ**  
**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение**  
**высшего образования**  
**«Национальный исследовательский университет «МЭИ»**

---

Направление подготовки/специальность: 27.03.02 Управление качеством

Наименование образовательной программы: Управление качеством продукции, процессов и услуг

Уровень образования: высшее образование - бакалавриат

Форма обучения: Заочная

**Рабочая программа дисциплины**  
**ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ**

<b>Блок:</b>	<b>Блок 1 «Дисциплины (модули)»</b>
<b>Часть образовательной программы:</b>	Обязательная
<b>№ дисциплины по учебному плану:</b>	Б1.О.01.08
<b>Трудоемкость в зачетных единицах:</b>	4 семестр - 3;
<b>Часов (всего) по учебному плану:</b>	108 часов
<b>Лекции</b>	4 семестр - 4 часа;
<b>Практические занятия</b>	4 семестр - 4 часа;
<b>Лабораторные работы</b>	не предусмотрено учебным планом
<b>Консультации</b>	4 семестр - 2 часа;
<b>Самостоятельная работа</b>	4 семестр - 96,8 часа;
<b>в том числе на КП/КР</b>	не предусмотрено учебным планом
<b>Иная контактная работа</b>	4 семестр - 0,9 часа;
<b>включая:</b> Тестирование Контрольная работа	
<b>Промежуточная аттестация:</b>	
<b>Зачет с оценкой</b>	4 семестр - 0,3 часа;

**Москва 2022**

## ПРОГРАММУ СОСТАВИЛ:

Преподаватель

(должность)

	Подписано электронной подписью ФГБОУ ВО «НИУ «МЭИ»	
	Сведения о владельце ЦЭП МЭИ	
	Владелец	Веселов А.А.
	Идентификатор	R29a5051c-VeselovAIA-96f1d661

(подпись)

А.А. Веселов

(расшифровка  
подписи)

## СОГЛАСОВАНО:

Руководитель  
образовательной программы

(должность, ученая степень, ученое звание)

	Подписано электронной подписью ФГБОУ ВО «НИУ «МЭИ»	
	Сведения о владельце ЦЭП МЭИ	
	Владелец	Киселева М.А.
	Идентификатор	R0edb956b-BaranovaMA-72cea98f

(подпись)

М.А. Киселева

(расшифровка  
подписи)

Заведующий выпускающей  
кафедры

(должность, ученая степень, ученое звание)

	Подписано электронной подписью ФГБОУ ВО «НИУ «МЭИ»	
	Сведения о владельце ЦЭП МЭИ	
	Владелец	Кетоева Н.Л.
	Идентификатор	R56dba1ba-KetoyevaNL-5403d8c5

(подпись)

Н.Л. Кетоева

(расшифровка  
подписи)

## 1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

**Цель освоения дисциплины:** овладение теоретическими знаниями и необходимыми практическим навыками деловой коммуникации, включая личную коммуникативную культуру и умение общаться с коллективом для достижения продуктивной деятельности, создания благоприятной нравственной атмосферы, умение вести переговоры с партнерами

### Задачи дисциплины

- создать у обучающихся целостное представление о деловой коммуникации как разновидности специализированной коммуникации;
- сформировать коммуникативно-речевые умения и навыки, необходимые для профессиональной деятельности;
- развивать умения целесообразно выбирать формы деловой коммуникации, способствуя личностной потребности в совершенствовании их ведения;
- формировать умения выявлять психолого-коммуникативный потенциал деловых партнеров.

Формируемые у обучающегося **компетенции** и запланированные **результаты обучения** по дисциплине, соотнесенные с **индикаторами достижения компетенций**:

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Запланированные результаты обучения
УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	ИД-1 <sub>УК-3</sub> Определяет стратегию сотрудничества для достижения поставленной цели.	знать: - основные психологические особенности деловой беседы, деловых переговоров, дискуссий, собраний и совещаний, приема подчиненных, общения с коллегами и начальником, публичных выступлений.
УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	ИД-2 <sub>УК-3</sub> Взаимодействует с другими членами команды для достижения поставленной задачи.	уметь: - вести деловые беседы, деловые переговоры, совещания.
УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	ИД-1 <sub>УК-4</sub> Демонстрирует умение вести обмен деловой информацией в устной и письменной формах на государственном языке.	знать: - особенности проявления темперамента и характера личности в деловых коммуникациях, психологические приемы влияния на партнера и способы защиты от манипуляций в деловых коммуникациях; этические принципы деловых коммуникаций.  уметь: - учитывать психологические аспекты при представлении информации.
УК-9 Способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах	ИД-1 <sub>УК-9</sub> Демонстрирует понимание базовых знаний дефектологии	знать: - особенности деловой коммуникации.
УК-9 Способен	ИД-2 <sub>УК-9</sub> Использует знания	уметь: - распознавать стереотипы при

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Запланированные результаты обучения
использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах	дефектологии для адаптивного построения социальных и профессиональных коммуникаций	восприятию партнера в коммуникации; использовать психологические приемы влияния на партнера в процессе коммуникации.

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ ВО

Дисциплина относится к основной профессиональной образовательной программе Управление качеством продукции, процессов и услуг (далее – ОПОП), направления подготовки 27.03.02 Управление качеством, уровень образования: высшее образование - бакалавриат.

Базируется на уровне среднего общего образования.

Результаты обучения, полученные при освоении дисциплины, необходимы при выполнении выпускной квалификационной работы.

### 3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

#### 3.1 Структура дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единицы, 108 часов.

№ п/п	Разделы/темы дисциплины/формы промежуточной аттестации	Всего часов на раздел	Семестр	Распределение трудоемкости раздела (в часах) по видам учебной работы										Содержание самостоятельной работы/ методические указания
				Контактная работа							СР			
				Лек	Лаб	Пр	Консультация		ИКР		ПА	Работа в семестре	Подготовка к аттестации /контроль	
КПР	ГК	ИККП	ТК											
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	Культура устной и письменной речи делового человека	27.8	4	1.5	-	1.5	-	0.5	-	0.3	-	24	-	<b><u>Самостоятельное изучение теоретического материала:</u></b> Работа ориентирована на изучение теоретического материала по всем пройденным темам <b><u>Изучение материалов литературных источников:</u></b> [3], стр. 115-120 [4], стр. 29-35
1.1	Культура деловой речи	8.2		0.5	-	0.5	-	0.1	-	0.1	-	7	-	
1.2	Психологические проблемы деловых коммуникаций	8.2		0.5	-	0.5	-	0.1	-	0.1	-	7	-	
1.3	Деловая беседа как основная форма делового общения	11.4		0.5	-	0.5	-	0.3	-	0.1	-	10	-	
2	Деловая беседа как основная форма делового общения. Акцентологические и орфоэпические нормы	24.4		1.0	-	1.0	-	0.2	-	0.2	-	22	-	
2.1	Акцентологические нормы. Орфоэпические нормы	11.2	0.5	-	0.5	-	0.1	-	0.1	-	10	-	<b><u>Самостоятельное изучение теоретического материала:</u></b> Работа ориентирована на изучение теоретического материала по всем пройденным темам <b><u>Изучение материалов литературных источников:</u></b> [1], стр. 112-119 [2], стр. 57-64 [5], стр. 55-62	
2.2	Деловая беседа	13.2	0.5	-	0.5	-	0.1	-	0.1	-	12	-		
3	Средства деловой коммуникации. Нормы	37.8	1.5	-	1.5	-	1.3	-	0.4	-	33.1	-		
3.1	Вербальные средства деловой коммуникации	13.4	0.5	-	0.5	-	0.3	-	0.1	-	12	-	<b><u>Самостоятельное изучение теоретического материала:</u></b> Работа ориентирована на изучение теоретического материала по всем пройденным темам <b><u>Изучение материалов литературных источников:</u></b> [3], стр. 78-89	
3.2	Невербальные	12.5	0.5	-	0.5	-	0.5	-	0.2	-	10.8	-		

	средства деловой коммуникации													[5], стр. 150-156
3.3	Лексические нормы. Фразеологические нормы. Синтаксические нормы	11.9	0.5	-	0.5	-	0.5	-	0.1	-	10.3	-		
	Зачет с оценкой	18.0	-	-	-	-	-	-	0.3	-	-	17.7		
	<b>Всего за семестр</b>	<b>108.0</b>	<b>4.0</b>	-	<b>4.0</b>	-	<b>2.0</b>	-	<b>0.9</b>	<b>0.3</b>	<b>79.1</b>	<b>17.7</b>		
	<b>Итого за семестр</b>	<b>108.0</b>	<b>4.0</b>	-	<b>4.0</b>	<b>2.0</b>		<b>0.9</b>	<b>0.3</b>		<b>96.8</b>			

**Примечание:** Лек – лекции; Лаб – лабораторные работы; Пр – практические занятия; КПр – аудиторные консультации по курсовым проектам/работам; ИККП – индивидуальные консультации по курсовым проектам/работам; ГК- групповые консультации по разделам дисциплины; СР – самостоятельная работа студента; ИКР – иная контактная работа; ТК – текущий контроль; ПА – промежуточная аттестация

## **3.2 Краткое содержание разделов**

### 1. Культура устной и письменной речи делового человека

#### 1.1. Культура деловой речи

Деловой стиль — это совокупность языковых средств, функция которых — обслуживание сферы официально-деловых отношений, т. е. отношений, возникающих между органами государства, между организациями или внутри них, между организациями и частными лицами в процессе их производственной, хозяйственной, юридической деятельности. Таким образом, сфера применения деловой речи может быть в принципе представлена как широкая сеть актуальных официально-деловых ситуаций и как набор соответствующих жанров документов. Из этого могут быть выведены как минимум пять следствий.

#### 1.2. Психологические проблемы деловых коммуникаций

Коммуникация как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной деятельности. Механизмы воздействия в процессе общения. Взаимопонимание как основа и цель делового общения. Уровни понимания. Роль суггестии и контрсуггестии в процессе общения. «Избегание», «авторитетность» как способы контрсуггестии. Психологические, эмоциональные и т.п. барьеры.

#### 1.3. Деловая беседа как основная форма делового общения

Традиционные формы деловой коммуникации. Деловая беседа как самая используемая форма делового общения. Виды деловых бесед и особенности их организации и проведения. Технология кадровых бесед. Телефонный разговор как разновидность деловой беседы, его особенности и отличия по ведению. Основные принципы ведения деловых бесед.

### 2. Деловая беседа как основная форма делового общения. Акцентологические и орфоэпические нормы

#### 2.1. Акцентологические нормы. Орфоэпические нормы

Под орфоэпическими и акцентологическими нормами понимается литературное (образцовое) произношение слов и предложений. Дарение (акцент) — это силовое выделение голосом одного (иногда двух) из слогов в слове в процессе его произношения. По данным учёных-лингвистов, в 25% языков мира ударение падает на первый слог, в 20% — на конец слова, в 18% — на предпоследний слог; в 33% языков ударение свободное.

#### 2.2. Деловая беседа

Традиционные формы деловой коммуникации. Деловая беседа как самая используемая форма делового общения. Виды деловых бесед и особенности их организации и проведения. Технология кадровых бесед. Телефонный разговор как разновидность деловой беседы, его особенности и отличия по ведению. Основные принципы ведения деловых бесед.

### 3. Средства деловой коммуникации. Нормы

#### 3.1. Вербальные средства деловой коммуникации

Речь как источник информации. Речевые средства общения. Факторы, обуславливающие речевое поведение и взаимопонимание: коммуникативная компетентность, социальные роли, коммуникативный контекст, коммуникативная установка, этнокультурные особенности. Официально-деловой стиль как основа деловой коммуникации. Умение слушать. Техники активного слушания: преимущества, недостатки, трудности.

### 3.2. Невербальные средства деловой коммуникации

Природа и типология невербальной коммуникации. Невербальные средства общения и их функции. Сознательное и бессознательное в невербальном поведении. Проблема интерпретации невербальной информации. Паралингвистическая и экстралингвистическая системы знаков. Проксемика как наука о пространственной и временной организации общения. Организация пространственной среды в деловой коммуникации. Визуальная составляющая в межличностном общении.

### 3.3. Лексические нормы. Фразеологические нормы. Синтаксические нормы

Лексические нормы (нормы словоупотребления) — это нормы, определяющие правильность выбора слова, а также употребление его в тех значениях, которые оно имеет в литературном языке (играет роль, имеет значение и ни в коем случае не наоборот). Соблюдение лексических норм — важнейшее условие точности речи и её правильности. Фразеологические нормы речи – это правила употребления фразеологизмов, несвободных сочетаний слов, которые не производятся в речи, а воспроизводятся в ней. При определении фразеологических норм следует учитывать следующие языковые факторы: 1. Устойчивое соотношение смыслового содержания, лексического состава и грамматического строения. Любые изменения в составе и структуре этих выражений приводят к речевым ошибкам. 2. Переносное значение фразеологизма. Существует опасность буквального понимания фразеологизмов, которые могут восприниматься как свободные объединения слов. 3. Обобщенность семантики всего фразеологизма в целом. Семантическая обобщенность фразеологизма не зависит от степени мотивированности значения составляющих его компонентов. 4. Усиление степени интенсивности проявления свойства, признака и т.д. Отражение в семантике фразеологизма особой экспрессии, модальности, оценочности. 5. Сохранение образности, полученной в процессе метафорического переосмысления свободного словосочетания. Образность позволяет фразеологическим единицам выполнять в языке изобразительно-выразительные функции. Синтаксические нормы языка — это нормы построения словосочетания и предложения. В русском языке порядок слов в предложении относительно свободный. Основным является принятый в нейтральном стиле прямой порядок слов: подлежащие + сказуемое.

### 3.3. Темы практических занятий

1. Проблемы деловых коммуникаций;
2. Акцентологические нормы в деловой беседе;
3. Вербальные средства деловой коммуникации;
4. Невербальные средства деловой коммуникации.

### 3.4. Темы лабораторных работ

не предусмотрено

### 3.5 Консультации

#### Групповые консультации по разделам дисциплины (ГК)

1. Рассмотрение вопросов вызывающих сложности при изучении речи делового человека
2. Рассмотрение вопросов вызывающих сложности при изучении делового общения
3. Рассмотрение вопросов вызывающих сложности при изучении средств деловой коммуникации



### **3.6 Тематика курсовых проектов/курсовых работ**

Курсовой проект/ работа не предусмотрены

### 3.7. Соответствие разделов дисциплины и формируемых в них компетенций

Запланированные результаты обучения по дисциплине (в соответствии с разделом 1)	Коды индикаторов	Номер раздела дисциплины (в соответствии с п.3.1)			Оценочное средство (тип и наименование)
		1	2	3	
<b>Знать:</b>					
основные психологические особенности деловой беседы, деловых переговоров, дискуссий, собраний и совещаний, приема подчиненных, общения с коллегами и начальником, публичных выступлений	ИД-1ук-3		+		Тестирование/Культура речи
особенности проявления темперамента и характера личности в деловых коммуникациях, психологические приемы влияния на партнера и способы защиты от манипуляций в деловых коммуникациях; этические принципы деловых коммуникаций	ИД-1ук-4	+			Тестирование/Деловая беседа
особенности деловой коммуникации	ИД-1ук-9	+			Тестирование/Деловая беседа
<b>Уметь:</b>					
вести деловые беседы, деловые переговоры, совещания	ИД-2ук-3			+	Контрольная работа/Средства деловой коммуникации
учитывать психологические аспекты при представлении информации	ИД-1ук-4			+	Контрольная работа/Средства деловой коммуникации
распознавать стереотипы при восприятии партнера в коммуникации; использовать психологические приемы влияния на партнера в процессе коммуникации	ИД-2ук-9			+	Контрольная работа/Средства деловой коммуникации

## **4. КОМПЕТЕНТНОСТНО-ОРИЕНТИРОВАННЫЕ ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ КОНТРОЛЯ ОСВОЕНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (ТЕКУЩИЙ КОНТРОЛЬ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНАЯ АТТЕСТАЦИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ)**

### **4.1. Текущий контроль успеваемости**

**4 семестр**

Форма реализации: Компьютерное задание

1. Деловая беседа (Тестирование)
2. Культура речи (Тестирование)

Форма реализации: Письменная работа

1. Средства деловой коммуникации (Контрольная работа)

Балльно-рейтинговая структура дисциплины является приложением А.

### **4.2 Промежуточная аттестация по дисциплине**

*Зачет с оценкой (Семестр №4)*

Оценка определяется по совокупности результатов текущего контроля успеваемости в соответствии с Положением о балльно-рейтинговой системе для студентов НИУ «МЭИ»

**Примечание:** Оценочные материалы по дисциплине приведены в фонде оценочных материалов ОПОП.

## **5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **5.1 Печатные и электронные издания:**

1. Абульханова, К. А. Психология и сознание личности (Проблемы методологии, теории и исследования реальной личности) : Избранные психологические труды / К. А. Абульханова, Акад. пед. и соц. наук, Моск. психолого-соц. ин-т (МПСИ) . – М. : Изд-во МПСИ, 1999 . – 224 с. – (Психологи Отечества) . - ISBN 5-89502-067-4 : 22.40 .;
2. Акишина, А. А. Эмоции и мнения. Выражение чувств в русском языке. Мнение. Удивление. Радость. Грусть. Смех. Гнев : пособие по развитию русской устной речи / А. А. Акишина, Т. Е. Акишина . – 3-е изд., стер . – М. : Русский язык. Курсы, 2009 . – 168 с. - ISBN 978-5-88337-041-1 .;
3. Аминов, И. И. Психология делового общения : учебное пособие / И. И. Аминов . – 4-е изд., стер . – М. : Омега-Л, 2007 . – 304 с. – (Высшая школа менеджмента) . - ISBN 978-5-365-00874-8 .;
4. Е. Б. Штукарева- "Культура речи и деловое общение", Издательство: "Перо", Москва, 2015 - (315 с.)  
<https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=445886>;
5. Н. Л. Еремина- "Эффективный секретарь: делопроизводство, организация работы, деловое общение", Издательство: "Сибирское университетское издательство", Новосибирск, 2009 - (192 с.)  
<https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=57293>.

### **5.2 Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение:**

1. СДО "Прометей";
2. Office;
3. Windows;

4. Майнд Видеоконференции.

### 5.3 Интернет-ресурсы, включая профессиональные базы данных и информационно-справочные системы:

1. ЭБС Лань - <https://e.lanbook.com/>
2. ЭБС "Университетская библиотека онлайн" - [http://biblioclub.ru/index.php?page=main\\_ub\\_red](http://biblioclub.ru/index.php?page=main_ub_red)
3. Научная электронная библиотека - <https://elibrary.ru/>
4. Электронная библиотека МЭИ (ЭБ МЭИ) - <http://elib.mpei.ru/login.php>
5. Портал открытых данных Российской Федерации - <https://data.gov.ru>
6. База открытых данных Министерства труда и социальной защиты РФ - <https://rosmintrud.ru/opendata>
7. База открытых данных профессиональных стандартов Министерства труда и социальной защиты РФ - <http://profstandart.rosmintrud.ru/obshchiy-informatsionnyy-blok/natsionalnyy-reestr-professionalnykh-standartov/>
8. База открытых данных Министерства экономического развития РФ - <http://www.economy.gov.ru>
9. База открытых данных Росфинмониторинга - <http://www.fedsfm.ru/opendata>
10. Электронная открытая база данных "Polpred.com Обзор СМИ" - <https://www.polpred.com>

### 6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Тип помещения	Номер аудитории, наименование	Оснащение
Учебные аудитории для проведения лекционных занятий и текущего контроля	Ж-417/6, Белая мультимедийная студия	стол компьютерный, доска интерактивная, компьютерная сеть с выходом в Интернет, мультимедийный проектор, компьютер персональный
	Ж-417/7, Световая черная студия	стул, компьютерная сеть с выходом в Интернет, микрофон, мультимедийный проектор, экран, оборудование специализированное, компьютер персональный
Учебные аудитории для проведения практических занятий, КР и КП	Ж-417/1, Компьютерный класс ИДДО	стол преподавателя, стол компьютерный, шкаф для документов, шкаф для одежды, стол письменный, компьютерная сеть с выходом в Интернет, доска маркерная передвижная, компьютер персональный, принтер, кондиционер, стенд информационный
Учебные аудитории для проведения промежуточной аттестации	Ж-417/1, Компьютерный класс ИДДО	стол преподавателя, стол компьютерный, шкаф для документов, шкаф для одежды, стол письменный, компьютерная сеть с выходом в Интернет, доска маркерная передвижная, компьютер персональный, принтер, кондиционер, стенд информационный
Помещения для самостоятельной работы	НТБ-303, Компьютерный читальный зал	стол компьютерный, стул, стол письменный, вешалка для одежды, компьютерная сеть с выходом в Интернет, компьютер персональный, принтер, кондиционер
Помещения для консультирования	Ж-2006, Конференц-зал	стол, стул, компьютер персональный, кондиционер

	<b>ИДДО</b>	
Помещения для хранения оборудования и учебного инвентаря	Ж-417 /2а, Помещение для инвентаря	стеллаж для хранения инвентаря, экран, указка, архивные документы, дипломные и курсовые работы студентов, канцелярский принадлежности, спортивный инвентарь, хозяйственный инвентарь, запасные комплектующие для оборудования

## БАЛЛЬНО-РЕЙТИНГОВАЯ СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

### Деловые коммуникации

(название дисциплины)

#### 4 семестр

**Перечень контрольных мероприятий текущего контроля успеваемости по дисциплине:**

КМ-1 Деловая беседа (Тестирование)

КМ-2 Культура речи (Тестирование)

КМ-3 Средства деловой коммуникации (Контрольная работа)

**Вид промежуточной аттестации – Зачет с оценкой.**

Номер раздела	Раздел дисциплины	Индекс КМ:	КМ-1	КМ-2	КМ-3
		Неделя КМ:	3	9	12
1	Культура устной и письменной речи делового человека				
1.1	Культура деловой речи		+		
1.2	Психологические проблемы деловых коммуникаций		+		
1.3	Деловая беседа как основная форма делового общения		+		
2	Деловая беседа как основная форма делового общения. Акцентологические и орфоэпические нормы				
2.1	Акцентологические нормы. Орфоэпические нормы			+	
2.2	Деловая беседа			+	
3	Средства деловой коммуникации. Нормы				
3.1	Вербальные средства деловой коммуникации				+
3.2	Невербальные средства деловой коммуникации				+
3.3	Лексические нормы. Фразеологические нормы. Синтаксические нормы				+
Вес КМ, %:			35	30	35