

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

---

Направление подготовки/специальность: 38.03.02 Менеджмент

Наименование образовательной программы: Логистика и управление закупками

Уровень образования: высшее образование - бакалавриат

Форма обучения: Очно-заочная

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

<b>Блок:</b>	<b>Блок 1 «Дисциплины (модули)»</b>
<b>Часть образовательной программы:</b>	<b>Обязательная</b>
<b>№ дисциплины по учебному плану:</b>	<b>Б1.О.01.07</b>
<b>Трудоемкость в зачетных единицах:</b>	<b>4 семестр - 3;</b>
<b>Часов (всего) по учебному плану:</b>	<b>108 часов</b>
<b>Лекции</b>	<b>4 семестр - 8 часов;</b>
<b>Практические занятия</b>	<b>4 семестр - 6 часов;</b>
<b>Лабораторные работы</b>	<b>не предусмотрено учебным планом</b>
<b>Консультации</b>	<b>4 семестр - 2 часа;</b>
<b>Самостоятельная работа</b>	<b>4 семестр - 90,8 часа;</b>
<b>в том числе на КП/КР</b>	<b>не предусмотрено учебным планом</b>
<b>Иная контактная работа</b>	<b>4 семестр - 0,9 часа;</b>
<b>включая:</b> <b>Контрольная работа</b> <b>Тестирование</b>	
<b>Промежуточная аттестация:</b>	
<b>Зачет</b>	<b>4 семестр - 0,3 часа;</b>

**Москва 2022**

**ПРОГРАММУ СОСТАВИЛ:**

Преподаватель

(должность)

	<b>Подписано электронной подписью ФГБОУ ВО «НИУ «МЭИ»</b>	
	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)

	<b>Подписано электронной подписью ФГБОУ ВО «НИУ «МЭИ»</b>	
	Сведения о владельце ЦЭП МЭИ	
	Владелец	Знаменская М.А.
	Идентификатор	RQedb956b-ZnamenskayaMA-72cea9

(подпись)

М.А.

Знаменская

(расшифровка подписи)

Заведующий выпускающей кафедры

(должность, ученая степень, ученое звание)

	<b>Подписано электронной подписью ФГБОУ ВО «НИУ «МЭИ»</b>	
	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: - особенности вербальной и невербальной коммуникации.
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: - учитывать психологические аспекты при представлении информации.
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: - определение, функции и виды коммуникации.  уметь: - вести деловые беседы, деловые переговоры, совещания.
УК-9 Способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах	ИД-2 <sub>УК-9</sub> Использует базовые дефектологические знания для адаптивного построения социальных и профессиональных коммуникаций	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: - анализировать личность партнера по невербальному поведению.

## **2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ ВО**

Дисциплина относится к основной профессиональной образовательной программе Логистика и управление закупками (далее – ОПОП), направления подготовки 38.03.02 Менеджмент, 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	33.05	4	3	-	2.0	-	0.75	-	0.3	-	27	-	<p><b><u>Самостоятельное изучение теоретического материала:</u></b> Работа ориентирована на изучение теоретического материала по всем пройденным темам</p> <p><b><u>Изучение материалов литературных источников:</u></b></p> <p>[2], п.3 [4], п.4</p>
1.1	Культура деловой речи	10.85		1	-	0.5	-	0.25	-	0.1	-	9	-	
1.2	Психологические проблемы деловых коммуникаций	10.85		1	-	0.5	-	0.25	-	0.1	-	9	-	
1.3	Деловая беседа как основная форма делового общения	11.35		1	-	1	-	0.25	-	0.1	-	9	-	
2	Вербальные и невербальные коммуникации	22.80		2	-	2	-	0.50	-	0.30	-	18	-	
2.1	Акцентологические нормы. Орфоэпические нормы	11.40	1	-	1	-	0.25	-	0.15	-	9	-	<p><b><u>Самостоятельное изучение теоретического материала:</u></b> Работа ориентирована на изучение теоретического материала по всем пройденным темам</p> <p><b><u>Изучение материалов литературных источников:</u></b></p> <p>[5], п.7</p>	
2.2	Деловая беседа	11.40	1	-	1	-	0.25	-	0.15	-	9	-		
3	Средства деловой коммуникации. Нормы	34.15	3	-	2.0	-	0.75	-	0.3	-	28.1	-	<p><b><u>Самостоятельное изучение теоретического материала:</u></b> Работа ориентирована на изучение теоретического материала по всем пройденным темам</p> <p><b><u>Изучение материалов литературных источников:</u></b></p> <p>[1], п.3 [3], п.5</p>	
3.1	Вербальные средства деловой коммуникации	11.35	1	-	1	-	0.25	-	0.1	-	9	-		
3.2	Невербальные средства деловой коммуникации	10.85	1	-	0.5	-	0.25	-	0.1	-	9	-		

3.3	Лексические нормы. Фразеологические нормы. Синтаксические нормы	11.95		1	-	0.5	-	0.25	-	0.1	-	10.1	-	
	Зачет	18.0		-	-	-	-	-	-	-	0.3	-	17.7	
	<b>Всего за семестр</b>	<b>108.00</b>		<b>8</b>	<b>-</b>	<b>6.0</b>	<b>-</b>	<b>2.00</b>	<b>-</b>	<b>0.90</b>	<b>0.3</b>	<b>73.1</b>	<b>17.7</b>	
	<b>Итого за семестр</b>	<b>108.00</b>		<b>8</b>	<b>-</b>	<b>6.0</b>	<b>2.00</b>	<b>0.90</b>	<b>-</b>	<b>0.3</b>	<b>0.3</b>	<b>90.8</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. Вербальные и невербальные коммуникации

#### 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. Самосознание и самооценка личности;
2. Управление конфликтом;
3. Деловая беседа.

### 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>					
особенности вербальной и невербальной коммуникации	ИД-1 <sub>УК-3</sub>		+		Контрольная работа/Модели коммуникации
определение, функции и виды коммуникации	ИД-1 <sub>УК-4</sub>			+	Контрольная работа/Средства деловой коммуникации
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-2 <sub>УК-9</sub>	+			Тестирование/Деловые коммуникации
<b>Уметь:</b>					
учитывать психологические аспекты при представлении информации	ИД-2 <sub>УК-3</sub>			+	Контрольная работа/Средства деловой коммуникации
вести деловые беседы, деловые переговоры, совещания	ИД-1 <sub>УК-4</sub>			+	Контрольная работа/Средства деловой коммуникации
анализировать личность партнера по невербальному поведению	ИД-2 <sub>УК-9</sub>			+	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. Деловые коммуникации (Тестирование)
2. Модели коммуникации (Контрольная работа)

Форма реализации: Письменная работа

1. Средства деловой коммуникации (Контрольная работа)

Балльно-рейтинговая структура дисциплины является приложением А.

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

*Зачет (Семестр №4)*

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

В диплом выставляется оценка за 4 семестр.

**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. Аминов, И. И. Психология делового общения / И. И. Аминов . – М. : Омега-Л, 2005 . – 304 с. – (Успешный менеджмент) . - ISBN 5-9811923-4-8 .;
3. 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 . – М. : Русский язык. Курсы, 2013 . – 168 с. + CD-R . - ISBN 978-5-88337-041-9 . - ISBN 978-5-88337-041-1 .;
4. 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. Е. Б. Штукарева- "Культура речи и деловое общение", Издательство: "Перо", Москва, 2015 - (315 с.)  
<https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=445886>.

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

1. СДО "Прометей";
2. Office / Российский пакет офисных программ;
3. Windows / Операционная система семейства Linux;

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 Деловые коммуникации (Тестирование)

КМ-2 Модели коммуникации (Контрольная работа)

КМ-3 Средства деловой коммуникации (Контрольная работа)

**Вид промежуточной аттестации – Зачет.**

Номер раздела	Раздел дисциплины	Индекс КМ:	КМ-1	КМ-2	КМ-3
		Неделя КМ:	6	11	15
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	Вербальные и невербальные коммуникации				
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	35	30