

**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 в производственно-технологических системах

Уровень образования: высшее образование - бакалавриат

Форма обучения: Очно-заочная


**Рабочая программа дисциплины**  
**ДЕЛОВАЯ КОММУНИКАЦИЯ**

<b>Блок:</b>	Блок 1 «Дисциплины (модули)»
<b>Часть образовательной программы:</b>	Обязательная
<b>№ дисциплины по учебному плану:</b>	Б1.О.06
<b>Трудоемкость в зачетных единицах:</b>	5 семестр - 2;
<b>Часов (всего) по учебному плану:</b>	72 часа
<b>Лекции</b>	5 семестр - 12 часов;
<b>Практические занятия</b>	5 семестр - 8 часов;
<b>Лабораторные работы</b>	не предусмотрено учебным планом
<b>Консультации</b>	проводится в рамках часов аудиторных занятий
<b>Самостоятельная работа</b>	5 семестр - 51,7 часа;
<b>в том числе на КП/КР</b>	не предусмотрено учебным планом
<b>Иная контактная работа</b>	проводится в рамках часов аудиторных занятий
<b>включая:</b> Доклад Дискуссия Индивидуальный проект Контрольная работа	
<b>Промежуточная аттестация:</b>	
<b>Зачет</b>	5 семестр - 0,3 часа;

**Москва 2023**

**ПРОГРАММУ СОСТАВИЛ:**


Преподаватель

	Подписано электронной подписью ФГБОУ ВО «НИУ «МЭИ»	
	Сведения о владельце ЦЭП МЭИ	
	Владелец	Заргарян М.Т.
	Идентификатор	R40341d98-ZargarianMT-59b1130f

М.Т. Заргарян


**СОГЛАСОВАНО:**

Руководитель  
образовательной программы

	Подписано электронной подписью ФГБОУ ВО «НИУ «МЭИ»	
	Сведения о владельце ЦЭП МЭИ	
	Владелец	Мызникова М.Н.
	Идентификатор	R5ac9642a-MuznikovaMN-91ca4d6f

М.Н.  
Мызникова

Заведующий выпускающей  
кафедрой

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

Н.Л. Кетоева

## 1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

**Цель освоения дисциплины:** формирование комплексного представления о правилах обмена деловой информацией в устной и письменной формах с учетом потенциально конфликтного взаимодействия с участниками коммуникационного процесса.

### Задачи дисциплины

- формирование научно обоснованных представлений о деловой коммуникации как разновидности коммуникативной деятельности в процессе человеческого общения;
- изучение специфики организации и осуществления делового общения, его форм и разновидностей;
- освоение навыков коммуникативной практики при овладении различными формами деловой коммуникации на основе стимулирования творческого мышления в профессиональной сфере;
- формирование профессиональных коммуникативных навыков.

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: - содержание, элементы и этапы процесса коммуникации.  уметь: - устанавливать деловые отношения.
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	знать: - основные стратегии сотрудничества в процессе деловой коммуникации;.  уметь: - логически верно, аргументировано и ясно, строить устную и письменную речь, применяя технологии регулирования конфликтов..
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: - этические принципы и нормы делового общения.  уметь: - анализировать коммуникативные процессы в организации и разрабатывать предложения по повышению их эффективности.
УК-11 Способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах	ИД-1 <sub>УК-11</sub> Демонстрирует понимание базовых знаний дефектологии	знать: - основные теории и концепции взаимодействия людей в организации, включая вопросы мотивации, групповой динамики, командообразования, коммуникаций и лидерства.  уметь:

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Запланированные результаты обучения
		- поддерживать и развивать деловые отношения.
УК-11 Способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах	ИД-2УК-11 Использует базовые дефектологические знания для адаптивного построения социальных и профессиональных коммуникаций	уметь: - использовать стратегии делового сотрудничества.

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ ВО

Дисциплина относится к основной профессиональной образовательной программе Управление качеством в производственно-технологических системах (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 2 зачетных единицы, 72 часа.

№ 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	Основы деловой коммуникации	28.0	5	4.0	-	4.0	-	-	-	-	-	20	-	<p><b><u>Подготовка к практическим занятиям:</u></b> Изучение материала по разделу "Основы деловой коммуникации" подготовка к выполнению заданий на практических занятиях</p> <p><b><u>Подготовка к текущему контролю:</u></b> Повторение материала по разделу "Основы деловой коммуникации"</p> <p><b><u>Подготовка домашнего задания:</u></b> Подготовка домашнего задания направлена на отработку умений решения профессиональных задач. Домашнее задание выдается студентам по изученному в разделе "Основы деловой коммуникации" материалу. Дополнительно студенту необходимо изучить литературу и разобрать примеры выполнения подобных заданий. Проверка домашнего задания проводится по представленным письменным работам.</p> <p><b><u>Подготовка доклада, выступления:</u></b> Задание связано с углубленным изучением разделов дисциплины и самостоятельным поиском материалов для раскрытия темы доклада. Материалы выполненной работы представляются в электронном виде или в форме распечатанных презентационных слайдов.</p> <p><b><u>Подготовка к контрольной работе:</u></b></p>	
1.1	Деловое общение и его основные принципы	3.0		0.5	-	0.5	-	-	-	-	-	-	2		-
1.2	Речевая самопрезентация в деловом общении. Имидж и его технологии	3.0		0.5	-	0.5	-	-	-	-	-	-	2		-
1.3	Невербальное общение	3.0		0.5	-	0.5	-	-	-	-	-	-	2		-
1.4	Этика и психология делового общения	3.0		0.5	-	0.5	-	-	-	-	-	-	2		-
1.5	Межкультурный аспект деловой коммуникации	3.0		0.5	-	0.5	-	-	-	-	-	-	2		-
1.6	Служебные документы. Виды документации	3.0		0.5	-	0.5	-	-	-	-	-	-	2		-
1.7	Официальные письма	5.0		0.5	-	0.5	-	-	-	-	-	-	4		-
1.8	Электронная деловая коммуникация	5.0		0.5	-	0.5	-	-	-	-	-	-	4		-

													Изучение материалов по разделу Основы деловой коммуникации и подготовка к контрольной работе <b><u>Самостоятельное изучение теоретического материала:</u></b> Изучение дополнительного материала по разделу "Основы деловой коммуникации" <b><u>Изучение материалов литературных источников:</u></b> [2], 25-96
2	Основы конфликтологии	43.7	8	-	4.0	-	-	-	-	-	31.7	-	<b><u>Подготовка доклада, выступления:</u></b> Задание связано с углубленным изучением разделов дисциплины и самостоятельным поиском материалов для раскрытия темы доклада. Материалы выполненной работы представляются в электронном виде или в форме распечатанных презентационных слайдов.
2.1	Современные концепции, модели и функции конфликта	5.5	1	-	0.5	-	-	-	-	-	4	-	<b><u>Подготовка к контрольной работе:</u></b> Изучение материалов по разделу Основы конфликтологии и подготовка к контрольной работе
2.2	Причины, источники конфликтов и формы их проявления	5.5	1	-	0.5	-	-	-	-	-	4	-	<b><u>Подготовка к практическим занятиям:</u></b> Изучение материала по разделу "Основы конфликтологии" подготовка к выполнению заданий на практических занятиях
2.3	Модели поведения в конфликте и способы урегулирования межличностных конфликтов	5.5	1	-	0.5	-	-	-	-	-	4	-	<b><u>Подготовка к текущему контролю:</u></b> Повторение материала по разделу "Основы конфликтологии"
2.4	Социально-трудовые конфликты	5.5	1	-	0.5	-	-	-	-	-	4	-	<b><u>Подготовка домашнего задания:</u></b> Подготовка домашнего задания направлена на отработку умений решения профессиональных задач. Домашнее задание выдается студентам по изученному в разделе "Основы конфликтологии" материалу.
2.5	Предупреждение, разрешение и управление конфликтами в организации	5.5	1	-	0.5	-	-	-	-	-	4	-	Дополнительно студенту необходимо изучить литературу и разобрать примеры выполнения подобных заданий. Проверка домашнего задания проводится по
2.6	Условия и факторы конструктивного разрешения конфликтов	5.5	1	-	0.5	-	-	-	-	-	4	-	
2.7	Переговорный процесс как способ разрешения конфликтов. Технологии	5.5	1	-	0.5	-	-	-	-	-	4	-	

	переговорного процесса												представленным письменным работам.
2.8	Эффективное поведение в конфликтах и их разрешения	5.2	1	-	0.5	-	-	-	-	-	3.7	-	<b><u>Самостоятельное изучение теоретического материала:</u></b> Изучение дополнительного материала по разделу "Основы конфликтологии" <b><u>Изучение материалов литературных источников:</u></b> [1], 30-89
	Зачет	0.3	-	-	-	-	-	-	-	0.3	-	-	
	Всего за семестр	72.0	12.0	-	8.0	-	-	-	-	0.3	51.7	-	
	Итого за семестр	72.0	12.0	-	8.0	-	-	-	-	0.3	51.7	-	

**Примечание:** Лек – лекции; Лаб – лабораторные работы; Пр – практические занятия; КПП – 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. Основы деловой коммуникации*

1.1. Деловое общение и его основные принципы

Деловое общение. Принципы делового общения.

1.2. Речевая самопрезентация в деловом общении. Имидж и его технологии

Речевая самопрезентация. Имидж.

1.3. Невербальное общение

Невербальное общение.

1.4. Этика и психология делового общения

Этика и психология делового общения.

1.5. Межкультурный аспект деловой коммуникации

Межкультурный аспект деловой коммуникации.

1.6. Служебные документы. Виды документации

Служебные документы. Виды документации.

1.7. Официальные письма

Официальные письма.

1.8. Электронная деловая коммуникация

Электронная деловая коммуникация.

#### *2. Основы конфликтологии*

2.1. Современные концепции, модели и функции конфликта

Современные концепции, модели и функции конфликта.

2.2. Причины, источники конфликтов и формы их проявления

Причины, источники конфликтов и формы их проявления.

2.3. Модели поведения в конфликте и способы урегулирования межличностных конфликтов

Модели поведения в конфликте и способы урегулирования межличностных конфликтов.

2.4. Социально-трудовые конфликты

Социально-трудовые конфликты.

2.5. Предупреждение, разрешение и управление конфликтами в организации

Предупреждение, разрешение и управление конфликтами в организации.

2.6. Условия и факторы конструктивного разрешения конфликтов

Условия и факторы конструктивного разрешения конфликтов.



2.7. Переговорный процесс как способ разрешения конфликтов. Технологии переговорного процесса

Переговорный процесс как способ разрешения конфликтов. Технологии переговорного процесса.

2.8. Эффективное поведение в конфликтах и их разрешения  
Эффективное поведение в конфликтах и их разрешения.

### **3.3. Темы практических занятий**

1. Деловое совещание как одна из форм коллективного принятия решений;
2. Управление конфликтом;
3. Самосознание и самооценка личности;
4. Общение как важнейший инструмент социализации человека;
5. Основные элементы процесса коммуникации;
6. Понятие конфликта как особой формы взаимодействия;
7. Вербальная и не вербальная коммуникация;
8. Деловая беседа как основная форма деловой коммуникации;
9. Человек как личность, субъект, индивид, индивидуальность.

### **3.4. Темы лабораторных работ** не предусмотрено

### **3.5 Консультации**

#### *Текущий контроль (ТК)*

1. Консультации направлены на получение индивидуального задания для выполнения контрольных мероприятий по разделу "Основы деловой коммуникации"
2. Консультации направлены на получение индивидуального задания для выполнения контрольных мероприятий по разделу "Основы конфликтологии"

### **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	
<b>Знать:</b>				
содержание, элементы и этапы процесса коммуникации	ИД-1ук-3	+		Доклад/Домашнее творческое задание "Публичное выступление"
основные стратегии сотрудничества в процессе деловой коммуникации;	ИД-2ук-3	+		Доклад/Домашнее творческое задание "Публичное выступление"
этические принципы и нормы делового общения	ИД-1ук-4	+		Доклад/Домашнее творческое задание "Публичное выступление"
основные теории и концепции взаимодействия людей в организации, включая вопросы мотивации, групповой динамики, командообразования, коммуникаций и лидерства	ИД-1ук-11	+		Индивидуальный проект/Защита творческой работы
<b>Уметь:</b>				
устанавливать деловые отношения	ИД-1ук-3		+	Дискуссия/Творческое задание "Дебаты"
логически верно, аргументировано и ясно, строить устную и письменную речь, применяя технологии регулирования конфликтов.	ИД-2ук-3		+	Дискуссия/Творческое задание "Дебаты"
анализировать коммуникативные процессы в организации и разрабатывать предложения по повышению их эффективности	ИД-1ук-4		+	Контрольная работа/Итоговое контрольное задание
поддерживать и развивать деловые отношения	ИД-1ук-11		+	Контрольная работа/Итоговое контрольное задание
использовать стратегии делового сотрудничества	ИД-2ук-11		+	Контрольная работа/Итоговое контрольное задание

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

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

#### **5 семестр**

Форма реализации: Выступление (доклад)

1. Домашнее творческое задание "Публичное выступление" (Доклад)
2. Защита творческой работы (Индивидуальный проект)

Форма реализации: Письменная работа

1. Итоговое контрольное задание (Контрольная работа)

Форма реализации: Устная форма

1. Творческое задание "Дебаты" (Дискуссия)

Балльно-рейтинговая структура дисциплины является приложением А.

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

*Зачет (Семестр №5)*

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

В диплом выставляется оценка за 5 семестр.

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

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

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

1. И. В. Щербакова, М. В. Тимашова- "Язык и речь в процессе деловой коммуникации: учебное пособие для бакалавриата", Издательство: "Директ-Медиа", Москва, Берлин, 2020 - (116 с.)

<https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=573761>;

2. О. С. Звягинцева, Д. С. Кенина, О. Н. Бабкина- "Технологии деловых и научных коммуникаций", Издательство: "Ставропольский государственный аграрный университет (СтГАУ)", Ставрополь, 2019 - (116 с.)

<https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=614098>.

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

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

### **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>

## 6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Тип помещения	Номер аудитории, наименование	Оснащение
Учебные аудитории для проведения лекционных занятий и текущего контроля	К-520, Аудитория для проведения интерактивных занятий кафедры МЭП	кресло рабочее, парта со скамьей, стол преподавателя, стол, стул, трибуна, вешалка для одежды, тумба, доска меловая, компьютерная сеть с выходом в Интернет, мультимедийный проектор, экран, кондиционер, стенд учебный, мел, маркер, стилус
Учебные аудитории для проведения практических занятий, КР и КП	К-520, Аудитория для проведения интерактивных занятий кафедры МЭП	кресло рабочее, парта со скамьей, стол преподавателя, стол, стул, трибуна, вешалка для одежды, тумба, доска меловая, компьютерная сеть с выходом в Интернет, мультимедийный проектор, экран, кондиционер, стенд учебный, мел, маркер, стилус
Учебные аудитории для проведения промежуточной аттестации	К-520, Аудитория для проведения интерактивных занятий кафедры МЭП	кресло рабочее, парта со скамьей, стол преподавателя, стол, стул, трибуна, вешалка для одежды, тумба, доска меловая, компьютерная сеть с выходом в Интернет, мультимедийный проектор, экран, кондиционер, стенд учебный, мел, маркер, стилус
Помещения для самостоятельной работы	НТБ-302, Читальный зал отдела обслуживания учебной литературой	стул, стол письменный, компьютерная сеть с выходом в Интернет, компьютер персональный
	НТБ-201, Компьютерный читальный зал	стол компьютерный, стул, стол письменный, вешалка для одежды, компьютерная сеть с выходом в Интернет, компьютер персональный, принтер, кондиционер
Помещения для консультирования	К-520, Аудитория для проведения интерактивных занятий кафедры МЭП	кресло рабочее, парта со скамьей, стол преподавателя, стол, стул, трибуна, вешалка для одежды, тумба, доска меловая, компьютерная сеть с выходом в Интернет, мультимедийный проектор, экран, кондиционер, стенд учебный, мел, маркер, стилус
Помещения для хранения оборудования и учебного инвентаря	Ж-203, Кабинет Дирекции	кресло рабочее, рабочее место сотрудника, стол, стул, шкаф для документов, вешалка для одежды, тумба, компьютерная сеть с выходом в Интернет, компьютер персональный, принтер, холодильник, кондиционер



## БАЛЛЬНО-РЕЙТИНГОВАЯ СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

## Деловая коммуникация

(название дисциплины)

## 5 семестр

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

КМ-1 Домашнее творческое задание "Публичное выступление" (Доклад)

КМ-2 Защита творческой работы (Индивидуальный проект)

КМ-3 Творческое задание "Дебаты" (Дискуссия)

КМ-5 Итоговое контрольное задание (Контрольная работа)

**Вид промежуточной аттестации – Зачет.**

Номер раздела	Раздел дисциплины	Индекс КМ:	КМ-1	КМ-2	КМ-3	КМ-5
		Неделя КМ:	5	8	13	15
1	Основы деловой коммуникации					
1.1	Деловое общение и его основные принципы		+			
1.2	Речевая самопрезентация в деловом общении. Имидж и его технологии		+			
1.3	Невербальное общение		+			
1.4	Этика и психология делового общения		+			
1.5	Межкультурный аспект деловой коммуникации		+			
1.6	Служебные документы. Виды документации		+			
1.7	Официальные письма			+		
1.8	Электронная деловая коммуникация			+		
2	Основы конфликтологии					
2.1	Современные концепции, модели и функции конфликта				+	
2.2	Причины, источники конфликтов и формы их проявления				+	
2.3	Модели поведения в конфликте и способы урегулирования межличностных конфликтов				+	
2.4	Социально-трудовые конфликты				+	
2.5	Предупреждение, разрешение и управление конфликтами в организации					+

2.6	Условия и факторы конструктивного разрешения конфликтов				+
2.7	Переговорный процесс как способ разрешения конфликтов. Технологии переговорного процесса				+
2.8	Эффективное поведение в конфликтах и их разрешения				+
Вес КМ, %:		25	25	25	25