

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

---

Направление подготовки/специальность: 38.03.05 Бизнес-информатика

Наименование образовательной программы: Информационное и программное обеспечение бизнес-процессов

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>	3 семестр - 3;
<b>Часов (всего) по учебному плану:</b>	108 часов
<b>Лекции</b>	3 семестр - 8 часов;
<b>Практические занятия</b>	3 семестр - 16 часов;
<b>Лабораторные работы</b>	не предусмотрено учебным планом
<b>Консультации</b>	проводится в рамках часов аудиторных занятий
<b>Самостоятельная работа</b>	3 семестр - 83,7 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> Контрольная работа Тестирование Доклад	
<b>Промежуточная аттестация:</b>	
<b>Зачет</b>	3 семестр - 0,3 часа;

**Москва 2021**

## 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	Крепков И.М.
	Идентификатор	R04da5bdb-KrepkovIM-33fe3095

(подпись)

И.М. Крепков

(расшифровка  
подписи)

Заведующий выпускающей  
кафедры

(должность, ученая степень, ученое звание)

	Подписано электронной подписью ФГБОУ ВО «НИУ «МЭИ»	
	Сведения о владельце ЦЭП МЭИ	
	Владелец	Невский А.Ю.
	Идентификатор	R4bc65573-NevskyAY-0b6e493d

(подпись)

А.Ю. Невский

(расшифровка  
подписи)

## 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: - основные стратегии сотрудничества в процессе деловой коммуникации;,  уметь: - использовать стратегии делового сотрудничества.
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: - содержание, элементы и этапы процесса 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-2 <sub>УК-4</sub> Демонстрирует умение вести обмен деловой информацией в устной и письменной формах не менее чем на одном иностранном языке.	знать: - понятие деловой информации, ее составляющие и их роль в деловой сфере общественных отношений.  уметь: - поддерживать и развивать деловые отношения.
УК-9 Способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах	ИД-1 <sub>УК-9</sub> Демонстрирует понимание базовых принципов дефектологии	знать: - этические принципы и нормы делового общения.  уметь: - анализировать коммуникативные процессы в организации и разрабатывать предложения по

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Запланированные результаты обучения
		повышению их эффективности.
УК-9 Способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах	ИД-2УК-9 Использует базовые дефектологические знания для адаптивного построения социальных и профессиональных коммуникаций	<p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- основные теории и концепции взаимодействия людей в организации, включая вопросы мотивации, групповой динамики, командообразования, коммуникаций и лидерства.</li> </ul> <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- устанавливать деловые отношения.</li> </ul>

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ ВО

Дисциплина относится к основной профессиональной образовательной программе Информационное и программное обеспечение бизнес-процессов (далее – ОПОП), направления подготовки 38.03.05 Бизнес-информатика, 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	Основы деловой коммуникации	48	3	8	-	8	-	-	-	-	-	32	-	<p><b><u>Подготовка к текущему контролю:</u></b> Повторение материала по разделу "Основы деловой коммуникации"</p> <p><b><u>Подготовка к аудиторным занятиям:</u></b> Проработка лекции, выполнение и подготовка к защите лаб. работы</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. В качестве тем докладов студентам предлагаются следующие варианты:</p> <p><b><u>Подготовка к практическим занятиям:</u></b> Изучение материала по разделу "Основы</p>	
1.1	Деловое общение и его основные принципы	6		1	-	1	-	-	-	-	-	-	4		-
1.2	Речевая самопрезентация в деловом общении. Имидж и его технологии	6		1	-	1	-	-	-	-	-	-	4		-
1.3	Невербальное общение	6		1	-	1	-	-	-	-	-	-	4		-
1.4	Этика и психология делового общения	6		1	-	1	-	-	-	-	-	-	4		-
1.5	Межкультурный аспект деловой коммуникации	6		1	-	1	-	-	-	-	-	-	4		-
1.6	Служебные документы. Виды документации	6		1	-	1	-	-	-	-	-	-	4		-
1.7	Официальные письма	6		1	-	1	-	-	-	-	-	-	4		-
1.8	Электронная деловая коммуникация	6		1	-	1	-	-	-	-	-	-	4		-

													деловой коммуникации" подготовка к выполнению заданий на практических занятиях <b><u>Самостоятельное изучение теоретического материала:</u></b> Изучение дополнительного материала по разделу "Основы деловой коммуникации" <b><u>Подготовка к контрольной работе:</u></b> Изучение материалов по разделу Основы деловой коммуникации и подготовка к контрольной работе
2	Основы конфликтологии	59.7	-	-	8	-	-	-	-	-	51.7	-	<b><u>Подготовка к контрольной работе:</u></b> Изучение материалов по разделу Основы конфликтологии и подготовка к контрольной работе
2.1	Современные концепции, модели и функции конфликта	9	-	-	1	-	-	-	-	-	8	-	<b><u>Подготовка доклада, выступления:</u></b>
2.2	Причины, источники конфликтов и формы их проявления	9	-	-	1	-	-	-	-	-	8	-	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. В качестве тем докладов студентам предлагаются следующие варианты:
2.3	Модели поведения в конфликте и способы урегулирования межличностных конфликтов	9	-	-	1	-	-	-	-	-	8	-	
2.4	Социально-трудовые конфликты	9	-	-	1	-	-	-	-	-	8	-	<b><u>Самостоятельное изучение теоретического материала:</u></b> Изучение дополнительного материала по разделу "Основы конфликтологии"
2.5	Предупреждение, разрешение и управление конфликтами в организации	7	-	-	1	-	-	-	-	-	6	-	<b><u>Подготовка к текущему контролю:</u></b> Повторение материала по разделу "Основы конфликтологии"
2.6	Условия и факторы конструктивного разрешения конфликтов	7	-	-	1	-	-	-	-	-	6	-	<b><u>Подготовка к аудиторным занятиям:</u></b> Проработка лекции, выполнение и подготовка к защите лаб. работы <b><u>Подготовка домашнего задания:</u></b>
2.7	Переговорный процесс как способ разрешения конфликтов.	6	-	-	1	-	-	-	-	-	5	-	Подготовка домашнего задания направлена на отработку умений решения профессиональных задач. Домашнее задание выдается студентам по изученному в разделе

	Технологии переговорного процесса													"Основы конфликтологии" материалу. Дополнительно студенту необходимо изучить литературу и разобрать примеры выполнения подобных заданий. Проверка домашнего задания проводится по представленным письменным работам.
2.8	Эффективное поведение в конфликтах и их разрешения	3.7	-	-	1	-	-	-	-	-	2.7	-	-	<b><u>Подготовка к практическим занятиям:</u></b> Изучение материала по разделу "Основы конфликтологии" подготовка к выполнению заданий на практических занятиях
	Зачет	0.3	-	-	-	-	-	-	-	0.3	-	-	-	
	Всего за семестр	108.0	8	-	16	-	-	-	-	0.3	83.7	-	-	
	Итого за семестр	108.0	8	-	16	-	-	-	-	0.3	83.7	-	-	

**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 общение и его основные принципы;
2. Речевая самопрезентация в деловом общении. Имидж и его технологии;
3. Невербальное общение;
4. Этика и психология делового общения;
5. Межкультурный аспект деловой коммуникации;
6. Служебные документы. Виды документации;
7. Официальные письма;
8. Современные концепции, модели и функции конфликта;
9. Причины, источники конфликтов и формы их проявления;
10. Предупреждение, разрешение и управление конфликтами в организации;
11. Социально-трудовые конфликты;
12. Эффективное поведение в конфликтах и их разрешения;
13. Переговорный процесс как способ разрешения конфликтов. Технологии переговорного процесса;
14. Модели поведения в конфликте и способы урегулирования межличностных конфликтов;
15. Электронная деловая коммуникация;
16. Условия и факторы конструктивного разрешения конфликтов.

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

### **3.5 Консультации**

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

1. Обсуждение материалов по кейсам раздела "Основы деловой коммуникации"
2. Обсуждение материалов по кейсам раздела "Основы конфликтологии"

#### *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>				
основные стратегии сотрудничества в процессе деловой коммуникации;	ИД-1 <sub>УК-3</sub>	+		Тестирование/Тест «Эффективные и неэффективные коммуникативные процессы»
содержание, элементы и этапы процесса коммуникации	ИД-1 <sub>УК-4</sub>		+	Контрольная работа/Контрольная работа «Способы разрешения конфликтов в организации»
понятие деловой информации, ее составляющие и их роль в деловой сфере общественных отношений	ИД-2 <sub>УК-4</sub>	+		Тестирование/Тест «Эффективные и неэффективные коммуникативные процессы»
этические принципы и нормы делового общения	ИД-1 <sub>УК-9</sub>	+		Тестирование/Тест «Эффективные и неэффективные коммуникативные процессы»
основные теории и концепции взаимодействия людей в организации, включая вопросы мотивации, групповой динамики, командообразования, коммуникаций и лидерства	ИД-2 <sub>УК-9</sub>	+		Контрольная работа/Контрольная работа «Модели коммуникации»
<b>Уметь:</b>				
использовать стратегии делового сотрудничества	ИД-1 <sub>УК-3</sub>	+		Контрольная работа/Контрольная работа «Модели коммуникации»
логически верно, аргументировано и ясно, строить устную и письменную речь, применяя технологии регулирования конфликтов.	ИД-1 <sub>УК-4</sub>		+	Доклад/Защита творческой работы
поддерживать и развивать деловые отношения	ИД-2 <sub>УК-4</sub>		+	Доклад/Защита творческой работы
анализировать коммуникативные процессы в организации и разрабатывать предложения по повышению их эффективности	ИД-1 <sub>УК-9</sub>		+	Контрольная работа/Контрольная работа «Способы разрешения конфликтов в организации»

устанавливать деловые отношения	ИД-2УК-9		+	Контрольная работа/Контрольная работа «Способы разрешения конфликтов в организации»
---------------------------------	----------	--	---	-------------------------------------------------------------------------------------

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

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

**3 семестр**

Форма реализации: Защита задания

1. Защита творческой работы (Доклад)

Форма реализации: Компьютерное задание

1. Тест «Эффективные и неэффективные коммуникативные процессы» (Тестирование)

Форма реализации: Письменная работа

1. Контрольная работа «Модели коммуникации» (Контрольная работа)
2. Контрольная работа «Способы разрешения конфликтов в организации» (Контрольная работа)

Балльно-рейтинговая структура дисциплины является приложением А.

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

*Зачет (Семестр №3)*

Оценка определяется в соответствии с Положением о балльно-рейтинговой системе для студентов НИУ «МЭИ» на основании семестровой и зачетной составляющих.

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

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

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

1. Анцупов, А. Я. Конфликтология / А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов . – 3-е изд . – СПб. : Питер, 2007 . – 496 с. – (Учебник для вузов) . - ISBN 5-469-01552-1 .;
2. Былкова, С. В. Основы деловой коммуникации : учебное пособие / С. В. Былкова, И. Г. Сагирян, Донской гос. техн. ун-т . – Ростов-на-Дону : Изд-во ДГТУ, 2017 . – 112 с. - ISBN 978-5-7890-1277-2 .;
3. Г. К. Овруцкая- "Общая конфликтология", Издательство: "Южный федеральный университет", Ростов-на-Дону, Таганрог, 2018 - (96 с.)  
<https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=499930>;
4. Е. А. Ветрова, Е. Е. Кабанова- "Трудовая конфликтология", Издательство: "Директ-Медиа", Москва, Берлин, 2019 - (188 с.)  
<https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=500389>.

### **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. База данных ВИНТИ online - <http://www.viniti.ru/>
5. База данных журналов издательства Elsevier - <https://www.sciencedirect.com/>
6. Электронные ресурсы издательства Springer - <https://link.springer.com/>
7. База данных Web of Science - <http://webofscience.com/>
8. База данных Scopus - <http://www.scopus.com>
9. ЭБС "Консультант студента" - <http://www.studentlibrary.ru/>
10. Электронная библиотека МЭИ (ЭБ МЭИ) - <http://elib.mpei.ru/login.php>
11. Портал открытых данных Российской Федерации - <https://data.gov.ru>
12. Информационно-справочная система «Кодекс/Техэксперт» - [Http://proinfosoft.ru; http://docs.cntd.ru/](Http://proinfosoft.ru;http://docs.cntd.ru/)
13. Открытая университетская информационная система «РОССИЯ» - <https://uisrussia.msu.ru>

### 6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Тип помещения	Номер аудитории, наименование	Оснащение
Учебные аудитории для проведения лекционных занятий и текущего контроля	К-601, Учебная аудитория	парта со скамьей, стол преподавателя, стул, трибуна, доска меловая, мультимедийный проектор, экран
	Ж-502, Лекционная аудитория	парта со скамьей, стол преподавателя, стул, доска меловая, компьютерная сеть с выходом в Интернет, экран, компьютер персональный
Учебные аудитории для проведения практических занятий, КР и КП	А-214, Учебная аудитория "А"	парта со скамьей, стол преподавателя, стул, доска меловая
Учебные аудитории для проведения промежуточной аттестации	Ж-120, Машинный зал ИВЦ	сервер, кондиционер
	А-214, Учебная аудитория "А"	парта со скамьей, стол преподавателя, стул, доска меловая
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	А-300, Учебная аудитория "А"	кресло рабочее, парта, стеллаж, стол преподавателя, стол учебный, стул, трибуна, микрофон, мультимедийный проектор, экран, доска маркерная, колонки, техническая аппаратура, кондиционер, телевизор
Помещения для хранения оборудования и учебного инвентаря	К-202/2, Склад кафедры БИТ	стеллаж для хранения инвентаря, стол, стул, шкаф для документов, шкаф для хранения инвентаря, тумба, запасные комплектующие для оборудования



## БАЛЛЬНО-РЕЙТИНГОВАЯ СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

## Деловая коммуникация

(название дисциплины)

## 3 семестр

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

- КМ-1 Контрольная работа «Модели коммуникации» (Контрольная работа)  
 КМ-2 Тест «Эффективные и неэффективные коммуникативные процессы» (Тестирование)  
 КМ-3 Контрольная работа «Способы разрешения конфликтов в организации» (Контрольная работа)  
 КМ-4 Защита творческой работы (Доклад)

**Вид промежуточной аттестации – Зачет.**

Номер раздела	Раздел дисциплины	Индекс КМ:	КМ-1	КМ-2	КМ-3	КМ-4
		Неделя КМ:	4	8	12	16
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