

**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: Архитектура информационных систем предприятия

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>	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 - 8 часов;
<b>Практические занятия</b>	4 семестр - 6 часов;
<b>Лабораторные работы</b>	не предусмотрено учебным планом
<b>Консультации</b>	4 семестр - 2 часа;
<b>Самостоятельная работа</b>	4 семестр - 90,8 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> Контрольная работа Тестирование Реферат	
<b>Промежуточная аттестация:</b>	
<b>Зачет с оценкой</b>	4 семестр - 0,3 часа;

**Москва 2024**

## ПРОГРАММУ СОСТАВИЛ:

Преподаватель

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

А.А. Веселов

## СОГЛАСОВАНО:

Руководитель  
образовательной программы

	Подписано электронной подписью ФГБОУ ВО «НИУ «МЭИ»	
	Сведения о владельце ЦЭП МЭИ	
	Владелец	Горбунова А.О.
	Идентификатор	R9dde0d43-GorbunovaAO-5bcca4c

А.О. Горбунова

Заведующий выпускающей  
кафедрой

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

А.Ю. Невский

## 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-11 Способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах	ИД-1 <sub>УК-11</sub> Демонстрирует понимание базовых знаний дефектологии	
УК-11 Способен	ИД-2 <sub>УК-11</sub> Использует	знать: - особенности деловой коммуникации.

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Запланированные результаты обучения
использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах	базовые дефектологические знания для адаптивного построения социальных и профессиональных коммуникаций	уметь: - распознавать стереотипы при восприятии 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 Архитектура информационных систем предприятия (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	Теории коммуникационных процессов в обществе	30.3	4	3	-	2.5	-	0.5	-	0.3	-	24	-	<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> [3], стр. 115-120 [4], стр. 29-35</p>	
1.1	Модели коммуникации	9.2		1	-	1	-	0.1	-	0.1	-	7	-		
1.2	Межличностная и массовая коммуникации	8.7		1	-	0.5	-	0.1	-	0.1	-	7	-		
1.3	Символично-семиотическая парадигма коммуникации	12.4		1	-	1	-	0.3	-	0.1	-	10	-		
2	Коммуникационно-психологические основы делового общения	19.9	4	2	-	1.5	-	0.2	-	0.2	-	16	-	<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> [1], стр. 112-119 [2], стр. 57-64 [5], стр. 55-62</p>	
2.1	Деловая коммуникация: структура, функции, основные теоретические подходы	11.7		1	-	0.5	-	0.1	-	0.1	-	10	-		
2.2	Идентичность в контексте современной коммуникации	8.2		1	-	1	-	0.1	-	0.1	-	6	-		
2.3	Психологические потребности в	-		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		-

	деловой коммуникации													
3	Техники деловой коммуникации	27.4	2	-	1.5	-	0.8	-	0.3	-	22.8	-	<u><b>Самостоятельное изучение теоретического материала:</b></u> Работа ориентирована на изучение теоретического материала по всем пройденным темам <u><b>Изучение материалов литературных источников:</b></u> [3], стр. 78-89 [5], стр. 150-156	
3.1	Техники делового общения и коммуникационные барьеры	13.9	1	-	0.5	-	0.3	-	0.1	-	12	-		
3.2	Форма деловой коммуникации	13.5	1	-	1	-	0.5	-	0.2	-	10.8	-		
	Зачет с оценкой	18.0	-	-	-	-	-	-	-	0.3	-	17.7		
	<b>Всего за семестр</b>	<b>95.6</b>	<b>7</b>	<b>-</b>	<b>5.5</b>	<b>-</b>	<b>1.5</b>	<b>-</b>	<b>0.8</b>	<b>0.3</b>	<b>62.8</b>	<b>17.7</b>		
	<b>Итого за семестр</b>	<b>95.6</b>	<b>7</b>	<b>-</b>	<b>5.5</b>		<b>1.5</b>		<b>0.8</b>	<b>0.3</b>	<b>80.5</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. Теории коммуникационных процессов в обществе

#### 1.1. Модели коммуникации

коммуникации - 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. Межличностная и массовая коммуникации

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. Символично-семиотическая парадигма коммуникации

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. Коммуникационно-психологические основы делового общения

#### 2.1. Деловая коммуникация: структура, функции, основные теоретические подходы

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. Идентичность в контексте современной коммуникации

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.

#### 2.3. Психологические потребности в деловой коммуникации

Основные принципы ведения деловых бесед.

### 3. Техники деловой коммуникации

#### 3.1. Техники делового общения и коммуникационные барьеры

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. Форма 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. Темы практических занятий

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

### 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-1 <sub>ук-3</sub>		+		Контрольная работа/Модели 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-1 <sub>ук-4</sub>	+			Тестирование/Вербальные и невербальные коммуникации
особенности деловой коммуникации	ИД-2 <sub>ук-11</sub>	+			Тестирование/Вербальные и невербальные коммуникации
<b>Уметь:</b>					
вести деловые беседы, деловые переговоры, совещания	ИД-2 <sub>ук-3</sub>			+	Реферат/Средства деловой коммуникации
учитывать психологические аспекты при представлении информации	ИД-1 <sub>ук-4</sub>			+	Реферат/Средства деловой коммуникации
распознавать стереотипы при восприятии партнера в коммуникации; использовать психологические приемы влияния на партнера в процессе коммуникации	ИД-2 <sub>ук-11</sub>			+	Реферат/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. Вербальные и невербальные коммуникации (Тестирование)
2. Модели коммуникации (Контрольная работа)

Форма реализации: Письменная работа

1. Средства деловой коммуникации (Реферат)

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»

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. 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 / Российский пакет офисных программ;

3. Windows / Операционная система семейства Linux;
4. Видеоконференции (Майнд, Сберджаз, ВК и др).

### 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, Лекционная аудитория	стол компьютерный, стул, стол письменный, вешалка для одежды, компьютерная сеть с выходом в Интернет, компьютер персональный, принтер, кондиционер
Помещения для	Ж-200б,	стол, стул, компьютер персональный,

консультирования	Конференц-зал ИДДО	кондиционер
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 Вербальные и невербальные коммуникации (Тестирование)

КМ-2 Модели коммуникации (Контрольная работа)

КМ-3 Средства деловой коммуникации (Реферат)

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

Номер раздела	Раздел дисциплины	Индекс КМ:	КМ-1	КМ-2	КМ-3
		Неделя КМ:	3	9	12
1	Теории коммуникационных процессов в обществе				
1.1	Модели коммуникации		+		
1.2	Межличностная и массовая коммуникации		+		
1.3	Символично-семиотическая парадигма коммуникации		+		
2	Коммуникационно-психологические основы делового общения				
2.1	Деловая коммуникация: структура, функции, основные теоретические подходы			+	
2.2	Идентичность в контексте современной коммуникации			+	
2.3	Психологические потребности в деловой коммуникации				
3	Техники деловой коммуникации				
3.1	Техники делового общения и коммуникационные барьеры				+
3.2	Форма деловой коммуникации				+
Вес КМ, %:			35	30	35