

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Документ подписан проставив печать  
Информация о владельце: Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
ФИО: Игнатенко Виталий Иванович  
Должность: Проректор по образовательной деятельности и молодежной политике  
Дата подписания: 07.11.2023 13:47:24  
Уникальный программный ключ: «Заполярный государственный университет им. Н.М. Федоровского»  
a49ae343af5448d45d7e3e1e499659da8109ba78 (ЗГУ)

УТВЕРЖДАЮ  
Проректор по ОД  
\_\_\_\_\_ Игнатенко В.И.

## Деловые коммуникации

### рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой **Экономика, менеджмент и организация производства**

Учебный план 38.03.02\_бак-очн\_МН-2023.plx  
Направление подготовки: Менеджмент

Квалификация **бакалавр**

Форма обучения **очная**

Общая трудоемкость **4 ЗЕТ**

Часов по учебному плану 144  
в том числе:  
аудиторные занятия 32  
самостоятельная работа 112

Виды контроля в семестрах:  
зачеты 2

#### Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	2 (1.2)		Итого	
	уп	рп		
Неделя	16			
Вид занятий	уп	рп	уп	рп
Лекции	16	16	16	16
Практические	16	16	16	16
Итого ауд.	32	32	32	32
Контактная работа	32	32	32	32
Сам. работа	112	112	112	112
Итого	144	144	144	144

Программу составил(и):

к.ф.н. Доцент Демченко О.Н. \_\_\_\_\_

Рабочая программа дисциплины

**Деловые коммуникации**

разработана в соответствии с ФГОС:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент (приказ Минобрнауки России от 12.08.2020 г. № 970)

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

**Экономика, менеджмент и организация производства**

Протокол от г. №

Срок действия программы: уч.г.

Зав. кафедрой к.э.н., доцент Н.А. Торгашова

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**

к.э.н., доцент Н.А. Торгашова      \_\_\_ \_\_\_\_\_ 2024 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для  
исполнения в 2024-2025 учебном году на заседании кафедры  
**Экономика, менеджмент и организация производства**

Протокол от \_\_\_ \_\_\_\_\_ 2024 г. № \_\_\_  
Зав. кафедрой к.э.н., доцент Н.А. Торгашова

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**

к.э.н., доцент Н.А. Торгашова      \_\_\_ \_\_\_\_\_ 2025 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для  
исполнения в 2025-2026 учебном году на заседании кафедры  
**Экономика, менеджмент и организация производства**

Протокол от \_\_\_ \_\_\_\_\_ 2025 г. № \_\_\_  
Зав. кафедрой к.э.н., доцент Н.А. Торгашова

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**

к.э.н., доцент Н.А. Торгашова      \_\_\_ \_\_\_\_\_ 2026 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для  
исполнения в 2026-2027 учебном году на заседании кафедры  
**Экономика, менеджмент и организация производства**

Протокол от \_\_\_ \_\_\_\_\_ 2026 г. № \_\_\_  
Зав. кафедрой к.э.н., доцент Н.А. Торгашова

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**

к.э.н., доцент Н.А. Торгашова      \_\_\_ \_\_\_\_\_ 2027 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для  
исполнения в 2027-2028 учебном году на заседании кафедры  
**Экономика, менеджмент и организация производства**

Протокол от \_\_\_ \_\_\_\_\_ 2027 г. № \_\_\_  
Зав. кафедрой к.э.н., доцент Н.А. Торгашова

**1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

1.1	Цель: сформировать систематизированное представление о деловой коммуникации как средстве установления и развития конструктивных деловых связей в ходе профессиональной деятельности, овладеть коммуникативными умениями и навыками необходимыми для решения профессиональных задач.
-----	---

**2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП**

Цикл (раздел) ООП:	Б1.О
2.1	<b>Требования к предварительной подготовке обучающегося:</b>
2.2	<b>Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:</b>
2.2.1	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы
2.2.2	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы

**3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

**УК-3.2: Применяет методы конфликтологии, технологии межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии**

**Знать:**

**Уметь:**

**Владеть:**

**УК-4.1: Использует правила и закономерности деловой устной и письменной коммуникации**

**Знать:**

**Уметь:**

**Владеть:**

**В результате освоения дисциплины обучающийся должен**

<b>3.1 Знать:</b>	
3.1.1	базовые понятия, принципы и основные виды деловой коммуникации;
3.1.2	– средства, способы и приемы делового взаимодействия;
3.1.3	– преграды и помехи в деловом общении;
3.1.4	– главные составляющие имиджа делового человека;
3.1.5	– основы деловой этики, этикета и культуры делового общения.
<b>3.2 Уметь:</b>	
3.2.1	- пользоваться вербальными и невербальными средствами общения;
3.2.2	– анализировать проведенную деловую коммуникацию с целью критической оценки своего поведения и учета совершенных ошибок;
3.2.3	– преодолевать коммуникативные барьеры;
3.2.4	– проектировать имидж делового человека.
<b>3.3 Владеть:</b>	
3.3.1	навыками устных деловых коммуникаций;
3.3.2	– навыками подготовки и организации устных, письменных и электронных коммуникаций;
3.3.3	– навыками построения имиджа делового человека
3.3.4	– навыками делового общения в профессиональной среде.
3.3.5	

**4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Инте пакт.	Примечание
	<b>Раздел 1.</b>						
1.1	Теоретические основы деловой коммуникации /Лек/	2	2	УК-4.1 УК-3.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4	0	

1.2	Теоретические основы деловой коммуникации /Пр/	2	2	УК-4.1 УК-3.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4	0	
1.3	Теоретические основы деловой коммуникации /Ср/	2	9	УК-4.1 УК-3.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4	0	
1.4	Психология деловых контактов /Лек/	2	2	УК-4.1 УК-3.2	Л1.1 Л1.2Л2.1Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4	0	
1.5	Психология деловых контактов /Пр/	2	1	УК-4.1 УК-3.2	Л1.1 Л1.2Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4	0	
1.6	Психология деловых контактов /Ср/	2	10	УК-4.1 УК-3.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4	0	
1.7	Вербальные средства коммуникации /Лек/	2	2	УК-4.1 УК-3.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4	0	
1.8	Вербальные средства коммуникации /Пр/	2	2	УК-4.1 УК-3.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4	0	
1.9	Вербальные средства коммуникации /Ср/	2	10	УК-4.1 УК-3.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4	0	
1.10	Невербальные средства коммуникации /Лек/	2	2	УК-4.1 УК-3.2	Л1.1 Л1.3Л2.1Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4	0	
1.11	Невербальные средства коммуникации /Пр/	2	2	УК-4.1 УК-3.2	Л1.2Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4	0	
1.12	Невербальные средства коммуникации /Ср/	2	10	УК-4.1 УК-3.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4	0	
1.13	Ложь и манипулирование в деловом общении /Лек/	2	2	УК-4.1 УК-3.2	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4	0	
1.14	Ложь и манипулирование в деловом общении /Пр/	2	1	УК-4.1 УК-3.2	Л1.2Л2.1Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4	0	
1.15	Ложь и манипулирование в деловом общении /Ср/	2	9	УК-4.1 УК-3.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4	0	
1.16	Барьеры в деловой коммуникации /Лек/	2	2	УК-4.1 УК-3.2	Л1.1 Л1.3Л2.1Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4	0	
1.17	Барьеры в деловой коммуникации /Пр/	2	2	УК-4.1 УК-3.2	Л1.2 Л1.3Л2.1Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4	0	
1.18	Барьеры в деловой коммуникации /Ср/	2	12	УК-4.1 УК-3.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4	0	

1.19	Конфликты в деловом взаимодействии /Лек/	2	1	УК-4.1 УК-3.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4	0	
1.20	Конфликты в деловом взаимодействии /Пр/	2	1	УК-4.1 УК-3.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4	0	
1.21	Конфликты в деловом взаимодействии /Ср/	2	13	УК-4.1 УК-3.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4	0	
1.22	Формы деловой коммуникации /Лек/	2	1	УК-4.1 УК-3.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4	0	
1.23	Формы деловой коммуникации /Пр/	2	2	УК-4.1 УК-3.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4	0	
1.24	Формы деловой коммуникации /Ср/	2	13	УК-4.1 УК-3.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4	0	
1.25	Этика делового общения /Лек/	2	1	УК-4.1 УК-3.2	Л1.3Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4	0	
1.26	Этика делового общения /Пр/	2	1	УК-4.1 УК-3.2	Л1.3Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4	0	
1.27	Этика делового общения /Ср/	2	13	УК-4.1 УК-3.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4	0	
1.28	Имидж делового человека /Лек/	2	1	УК-4.1 УК-3.2	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4	0	
1.29	Имидж делового человека /Пр/	2	2	УК-4.1 УК-3.2	Л1.3Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4	0	
1.30	Имидж делового человека /Ср/	2	13	УК-4.1 УК-3.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4	0	

## 5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

### 5.1. Контрольные вопросы и задания

1. Общение: определение, структура, виды и типы.
2. Общение как обмен информацией
3. Общение как взаимодействие.
4. Деловая коммуникация: понятие, особенности и принципы.
5. Речь как средство общения.
6. Умение говорить в вербальной коммуникации.
7. Вопросы и ответы в деловой общении.
8. Умение слушать в вербальном общении.
9. Метаязык в вербальной коммуникации.
10. Особенности невербальной деловой коммуникации.
11. Организация пространственной среды в деловом общении/
12. Ложь в деловой коммуникации.
13. Манипуляции в общении.
14. Восприятия и понимание в деловом общении.
15. Психологические механизмы и приемы влияния в деловых контактах.
16. Compliments в деловой коммуникации.
17. Критика в деловом общении.

18. Барьеры в деловом общении.
19. Способы преодоления барьеров общения.
20. Конфликт: сущность, структура, этапы и причины.
21. Стили конфликтного поведения.
22. Поведение в конфликтной ситуации.
23. Формы делового общения и правила убеждения.
24. Деловая беседа.
25. Деловое совещание.
26. Деловые переговоры.
27. Письменная и электронная коммуникация.
28. Сущность и особенности этики делового общения.
29. Принципы делового общения руководитель-подчиненный.
30. Принципы делового общения подчиненный - руководитель.
31. Принципы делового общения между коллегами.
32. Понятие имиджа делового человека и его компоненты.
33. Самопрезентация как способ формирования делового имиджа.
<b>5.2. Темы письменных работ</b>
<b>5.3. Фонд оценочных средств</b>
ФОС расположен в разделе "Сведения об образовательной организации" подраздел "Образование" официального сайта ЗГУ <a href="http://polaruniversity.ru/sveden/education/eduop/">http://polaruniversity.ru/sveden/education/eduop/</a> Деловая игра: Кораблекрушение". Тесты (см. Приложение).
<b>5.4. Перечень видов оценочных средств</b>

## 6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

### 6.1. Рекомендуемая литература

#### 6.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие, размещение	Издательство, год	Колич-во
Л1.1	Коноваленко М. Ю., Коноваленко В. А.	Деловые коммуникации: учебник для бакалавров; допущено М-вом образования и науки РФ в качестве учебника для студентов вузов	М.: Юрайт, 2013	11
Л1.2	Деревянкин Е. В.	Деловое общение: Учебное пособие <a href="http://www.iprbookshop.ru/68236.html">http://www.iprbookshop.ru/68236.html</a>	Екатеринбург: Уральский федеральный университет, ЭБС АСВ, 2015	1
Л1.3	Бабаева А. В., Мамина Р. И., Маминой Р. И.	Деловое общение и деловой этикет <a href="http://www.iprbookshop.ru/84671.html">http://www.iprbookshop.ru/84671.html</a>	Санкт-Петербург: Петрополис, 2019	1

#### 6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие, размещение	Издательство, год	Колич-во
Л2.1	Букина Е. Я., Климакова Е. В.	Деловое общение: Учебно-методическое пособие <a href="http://www.iprbookshop.ru/47687.html">http://www.iprbookshop.ru/47687.html</a>	Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2011	1
Л2.2	Понкратова Т. А., Секлецова О. В., Кузнецова О. С.	Деловое общение: Учебное пособие <a href="http://www.iprbookshop.ru/61263.html">http://www.iprbookshop.ru/61263.html</a>	Кемерово: Кемеровский технологический институт пищевой промышленности, 2014	1

#### 6.1.3. Методические разработки

	Авторы, составители	Заглавие, размещение	Издательство, год	Колич-во
Л3.1	Норильский индустр. ин-т; сост. Л. Б. Векслер, Н. А. Ишудченко	Деловые коммуникации: метод. указания к самостоятельной работе для студентов экономических специальностей вузов всех форм обучения	Норильск: НИИ, 2015	28

<b>6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"</b>	
Э1	Онлайн платформа ЗГУ <a href="https://learn.norvuz.ru/">https://learn.norvuz.ru/</a>
Э2	Электронная библиотека ЗГУ <a href="http://biblio.norvuz.ru/MarcWeb2/Default.asp">http://biblio.norvuz.ru/MarcWeb2/Default.asp</a>
Э3	Электронно-библиотечная система Лань <a href="https://e.lanbook.com">https://e.lanbook.com</a>
Э4	Цифровая библиотека IPRsmart <a href="https://www.iprbookshop.ru">https://www.iprbookshop.ru</a>
<b>6.3.1 Перечень программного обеспечения</b>	
6.3.1.1	MS Windows 7 (Номер лицензии 62693665 от 19.11.2013)
6.3.1.2	MS Windows XP (Номер лицензии 62693665 от 19.11.2013)
6.3.1.3	Консультант Плюс (версия для образовательных учреждений)
<b>6.3.2 Перечень информационных справочных систем</b>	
6.3.2.1	Электронная библиотека ЗГУ ( <a href="http://biblio.norvuz.ru/MarcWeb2/Default.asp">http://biblio.norvuz.ru/MarcWeb2/Default.asp</a> )
6.3.2.2	Электронно-библиотечная система Лань ( <a href="https://e.lanbook.com">https://e.lanbook.com</a> )
6.3.2.3	Цифровая библиотека IPRsmart ( <a href="https://www.iprbookshop.ru">https://www.iprbookshop.ru</a> )
6.3.2.4	Зарубежные электронные ресурсы издательства SpringerNature:
6.3.2.5	Springer Journals ( <a href="http://link.springer.com">http://link.springer.com</a> )
6.3.2.6	Nature Journals ( <a href="https://www.nature.com/siteindex">https://www.nature.com/siteindex</a> )
6.3.2.7	Springer Nature Experiments ( <a href="https://experiments.springernature.com/">https://experiments.springernature.com/</a> )
6.3.2.8	Springer Materials ( <a href="http://materials.springer.com/">http://materials.springer.com/</a> )
6.3.2.9	zbMATH ( <a href="http://zbmath.org">http://zbmath.org</a> )
6.3.2.10	Nano Database ( <a href="https://nano.nature.com/">https://nano.nature.com/</a> )
6.3.2.11	Зарубежный электронный ресурс издательства Elsevier: ScienceDirect ( <a href="https://www.sciencedirect.com/">https://www.sciencedirect.com/</a> ) Freedom Collection ( <a href="https://www.sciencedirect.com/">https://www.sciencedirect.com/</a> ) Freedom Collection eBook collection ( <a href="https://www.sciencedirect.com/">https://www.sciencedirect.com/</a> )
6.3.2.12	Международная реферативная база данных Scopus: Scopus (SciVerse Scopus) ( <a href="http://www.scopus.com">http://www.scopus.com</a> )

<b>7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)</b>	
7.1	1. Поточные аудитории для лекций с мультимедийным оборудованием.
7.2	2. Аудитории для практических занятий, в том числе с мультимедийной техникой.
7.3	3. Доступ к компьютерной сети вуза и Интернет.

<b>8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)</b>	
1. Векслер Л.Б., Ишудченко Н.А Деловые коммуникации. Методические указания к самостоятельной работе студентов. Норильск, НИИ. 2015г.	