

МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Томский государственный педагогический университет»
(ТГПУ)**

УТВЕРЖДАЮ

Декан ТЭФ

Е.В. Колесникова

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Деловое общение

Направление подготовки: 38.03.02 Менеджмент

Направленность (профиль): Менеджмент в социальной сфере

Форма обучения: очно-заочная

Рабочая программа учебной дисциплины (модуля) утверждена на заседании кафедры проектного менеджмента «01» сентября 2025 г.

Рабочая программа учебной дисциплины (модуля) одобрена учебно-методической комиссией факультета «01» сентября 2025 г.

1. МЕСТО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ (ОП)

Цикл (раздел) ОП:	Б1.О
1.1	Дисциплины (модули) и практики, содержательно связанные с данной дисциплиной (модулем):
1.1.1	Стратегический менеджмент

2. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОП

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенций	Планируемые результаты обучения
ОПК-4 Способен выявлять и оценивать новые рыночные возможности, разрабатывать бизнес-планы создания и развития новых направлений деятельности и организаций;	ИОПК-4.1 Выявляет и оценивает возможности развития организации и бизнесов с учетом имеющихся ресурсов и компетенций ИОПК-4.2 Разрабатывает бизнес-планы проектов и направлений бизнеса	Знать: закономерности выявления и оценки возможности развития организации и бизнесов с учетом имеющихся ресурсов и компетенций Уметь: выявлять и оценивать возможности развития организации и бизнесов с учетом имеющихся ресурсов и компетенций Владеть: способностью выявления и оценки возможности развития организации и бизнесов с учетом имеющихся ресурсов и компетенций
УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	ИУК-4.1 Грамотно и ясно строит диалог в процессе делового общения на русском и иностранном(ых) языке(ах) ИУК-4.2 Демонстрирует умение осуществлять деловую переписку на русском языке и иностранном(ых) языке(ах), учитывая особенности стилистики делового письма ИУК-4.3 Демонстрирует умение публичного выступления на русском и иностранном(ых) языке(ах) с учетом цели общения и характеристик аудитории ИУК-4.4 Осуществляет поиск информации на русском и иностранном(ых) языке(ах) из печатных и электронных источников для решения коммуникативных задач в устной и письменной формах ИУК-4.5 Демонстрирует умение осуществлять перевод профессиональных текстов с иностранного(ых) языка(ов) на русский, с русского языка на иностранный (е) язык(и) ИУК-4.6 Демонстрирует умение устного и письменного представления результатов деятельности на иностранном(ых) языке(ах)	Знать: особенности грамотного и ясного построения диалога в процессе делового общения на русском и иностранном(ых) языке(ах) Уметь: грамотно и ясно строить диалог в процессе делового общения на русском и иностранном(ых) языке(ах) Владеть: способностью грамотно и ясно строить диалог в процессе делового общения на русском и иностранном(ых) языке(ах)

3. СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ), СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ВИДАМ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ И ПО ТЕМАМ (РАЗДЕЛАМ)

№ п/п	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр	Всего часов	ПП
Раздел 1. Тема №1. Общая характеристика деловых коммуникаций.				
1.1	Общение, его функции и основные виды. Виды деловой коммуникации по содержательной направленности. Особенности делового общения. Типология видов делового общения по цели общения. Психологические типы личности собеседника. Приоритетные каналы восприятия и тип модальности партера. Основные механизмы восприятия и типичные искажения представлений о партнере. /Лек/	6	2	—
1.2	Психологические типы личности собеседника /Пр/	6	4	—

1.3	Основные механизмы восприятия и типичные искажения представлений о партнере. /Ср/	6	20	–
Раздел 2. Тема №2. Условия эффективного делового общения.				
2.1	Умение слушать как условие эффективного делового общения. Модель успешной деятельности. Установление психологического контакта с собеседником. Стратегии межличностного взаимодействия: доминирование, манипуляция, соперничество, партнерство, содружество. Проблема манипуляции в деловом общении и её нравственные аспекты. Языковые средства коммуникации. Речевой этикет. Речевые шаблоны для делового взаимодействия. Стили слушания. Типы слушания. Приемы активного слушания. Правила эффективного слушания. Ошибки, мешающие услышать и понять собеседника. /Лек/	6	4	–
2.2	Речевой этикет /Пр/	6	2	–
2.3	Правила эффективного слушания. Ошибки, мешающие услышать и понять собеседника. /Ср/	6	22	–
Раздел 3. Тема №3. Основы убеждающего воздействия на делового партнера.				
3.1	Логические основы убеждающей речи: законы логики, доказательство и опровержение, логические ошибки. Эффективные приемы убеждения: рациональные и психологические аргументы, уловки. Проблема этичности использования психологических уловок в ходе дискуссии, полемики, спора. Основные способы аргументации. Механизмы воздействия в процессе делового общения: подчинение, взаимный обмен, социальное доказательство, благорасположение. /Лек/	6	2	–
3.2	Основные способы аргументации. /Пр/	6	4	–
3.3	Механизмы воздействия в процессе делового общения: подчинение, взаимный обмен, социальное доказательство, благорасположение. /Ср/	6	20	–
Раздел 4. Тема №4. Невербальные средства делового общения.				
4.1	Кинесические средства: поза, жестикация, взгляд, улыбка. Такесические средства: рукопожатия, похлопывания, поцелуи. Проксемические средства: дистанция между участниками коммуникации, позиции общающихся сторон за столом. Звуковые средства устной речи: дикция, интонация, темп, тембр, громкость. /Лек/	6	4	–
4.2	Звуковые средства устной речи: дикция, интонация, темп, тембр, громкость. /Пр/	6	2	–
4.3	Звуковые средства устной речи /Ср/	6	22	–
Раздел 5. Тема №5. Особенности устной публичной речи.				
5.1	Виды публичных выступлений в зависимости от целевой установки. Основы ораторского искусства. Подготовка речи: выбор темы, цель речи, поиск материала. Структура выступления: начало, развертывание и завершение речи. Психологические, риторические и языковые приемы установления и поддержания контакта с аудиторией, участие в дискуссии. Правильное исполнение речи – залог успеха публичного выступления: четкая дикция, разнообразие интонационных средств, уместные жесты, мимика, позы. Ошибки, которых следует избегать во время публичного выступления. /Лек/	7	2	–
5.2	Ошибки, которых следует избегать во время публичного выступления. /Пр/	7	2	–
5.3	Оратор и его аудитория. /Ср/	7	12	–
Раздел 6. Тема №6. Устное деловое общение: деловая беседа при приеме на работу; деловые переговоры; деловой телефонный разговор.				
6.1	Особенности собеседования как вида кадровой деловой беседы. Требования к соискателю и типовой перечень вопросов. Основные этапы деловой беседы. Принципы успешного ведения деловой беседы и способы повышения ее эффективности в интересах соискателя.. Общая характеристика переговоров. Подготовка к переговорам (организационный и содержательный аспекты). Этапы переговорного процесса. Стратегии и тактики ведения переговоров, нравственный аспект их выбора. Виды решений. Профессиональная ответственность за исполнение достигнутых договоренностей. Основные требования, предъявляемые к телефонному разговору, его структура. Правила ведения деловой беседы по телефону, если инициатор разговора – ваш собеседник (вы). Речевые формулы вежливого завершения затянувшегося телефонного разговора. /Лек/	7	2	–
6.2	Стратегии и тактики ведения переговоров /Пр/	7	2	–
6.3	Ошибки в коммуникации, которые могут помешать соискателю. /Ср/	7	12	–
Раздел 7. Тема №7. Письменное деловое общение.				

7.1	Современные правила оформления деловых документов. Виды документов, их структура и языковые особенности. Структурно-языковые особенности, назначение, реквизиты и требования к оформлению кадровой документации (автобиографии и резюме). Составление студентами резюме для потенциального работодателя. Речевой этикет в документе. Деловая переписка. Этические нормы деловой переписки. Виды деловых писем. Структура делового письма. Оформление делового письма. Языковые клише. /Лек/	7	2	–
7.2	Деловая переписка по интернету /Пр/	7	2	–
7.3	Виды документов, их структура и языковые особенности /Ср/	7	12	–
Раздел 8. Тема №8. Этические основы делового общения.				
8.1	Ключевые понятия этики. Категорический императив И.Канта. Этика делового общения и общественно-экономический строй общества. Моральная и социальная ответственность делового человека. Общие этические принципы делового общения. Профессиональная этика государственного служащего. Этика взаимоотношений руководителя и подчиненного. Этика взаимоотношений с коллегами. Кодексы поведения специалистов в различных сферах профессиональной деятельности. Корпоративный кодекс как способ внедрения корпоративной этики. /Лек/	7	2	–
8.2	Общие этические принципы делового общения. /Пр/	7	2	–
8.3	Этика взаимоотношений руководителя и подчиненного /Ср/	7	12	–
Раздел 9. Тема №9. Барьеры в общении и способы их преодоления.				
9.1	Барьеры взаимодействия. Барьеры восприятия и понимания. Коммуникативные барьеры. Причины возникновения барьеров и способы их преодоления. Конфликтные ситуации в деловом общении. Виды конфликтов и причины их возникновения. Структура конфликта. Стратегии поведения в конфликтной ситуации. Разрешение конфликта и управление им. Конструктивная критика. /Лек/	7	4	–
9.2	Виды конфликтов и причины их возникновения. Стратегии поведения в конфликтной ситуации. /Пр/	7	2	–
9.3	Разрешение конфликта и управление им. Конструктивная критика. /Ср/	7	11	–

Примечание: ПП – практическая подготовка.

4. ТРУДОЁМКОСТЬ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) ПО ВИДАМ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ, САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЕ ОБУЧАЮЩИХСЯ И ФОРМАМ КОНТРОЛЯ

Объем в зачетных единицах: **6** з.е., в академических часах: **216** акад. час.

Формы контроля в семестрах:

экзамены **7**

зачеты **6**

Вид занятий	Распределение по семестрам (в академических часах)											
	Итого				6				7			
	РУП		РПД		РУП		РПД		РУП		РПД	
	Всего	ПП	Всего	ПП	Всего	ПП	Всего	ПП	Всего	ПП	Всего	ПП
Лекции	24	–	24	–	12	–	12	–	12	–	12	–
Практические занятия	22	–	22	–	12	–	12	–	10	–	10	–
Самостоятельная работа	143	–	143	–	84	–	84	–	59	–	59	–
Промежуточная аттестация	27	–	27	–	–	–	–	–	27	–	27	–
Итого часов	216	–	216	–	108	–	108	–	108	–	108	–

5. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

5.1. Учебная литература *

№ п/п	Автор(ы), составитель(и)	Заглавие	Издательство, год, количество страниц
1	Филонов Н. Г.	Речевая коммуникация: учебное пособие для вузов : электронный ресурс (http://fulltext.tspu.ru/OA/m2015-24.pdf)	Томск: Изд-во ТГПУ, 2015. – 91 с.
2	Топчий Р. А.	Основы теории коммуникации: учебное пособие	Томск: Изд-во ТГПУ, 2006. – 151 с.

5.2. Перечень электронных образовательных ресурсов, современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем, необходимых для освоения учебной дисциплины (модуля) *

1	УИС Россия (Университетская информационная система РОССИЯ) (http://uisrussia.msu.ru/is4/main.jsp)
---	--

2	Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU (https://elibrary.ru/)
3	БД "Марс" (http://arbicon.ru/services/mars_analitic.html)
4	БД «Полпред» (http://www.polpred.com)

5.3. Перечень программного обеспечения (лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в т.ч. отечественного производства), используемого при осуществлении образовательного процесса по учебной дисциплине (модулю)

1	Офисный пакет Microsoft Office Проприетарное (коммерческое) программное обеспечение на базе операционной системы Windows, включающее текстовый процессор Word, табличный процессор Excel, программу подготовки презентаций PowerPoint и систему управления базами данных Access.
2	Стандартный офисный пакет Свободно распространяемое и/или проприетарное (коммерческое) программное обеспечение, включающее текстовый процессор, табличный процессор, программу подготовки презентаций.
3	Графический пакет Программный пакет, включающий в себя программное обеспечение для создания и обработки растровой графики и программное обеспечение для создания и обработки векторной графики.

* Примечание к разделу.

Дата обращения к электронным учебным изданиям (включая электронные издания из электронных библиотечных систем), электронным образовательным ресурсам, современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам совпадает с датой утверждения рабочей программы учебной дисциплины (модуля).

6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКАЯ БАЗА, НЕОБХОДИМАЯ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

6.1. Учебная аудитория для проведения:

- занятий лекционного типа,
- занятий семинарского (практического) типа,
- групповых и индивидуальных консультаций,
- текущего контроля и промежуточной аттестации.

ОСНАЩЕНИЕ:

Учебная аудитория, укомплектованная специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории, для проведения занятий лекционного типа, практических занятий (семинарского типа), курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. Для проведения занятий лекционного типа обучающимся предлагаются наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядные пособия, обеспечивающие тематические иллюстрации.

6.2. Помещения для самостоятельной работы обучающихся.

ОСНАЩЕНИЕ:

Помещения для самостоятельной работы обучающихся, оснащенные учебной мебелью. Рабочие места обучающихся оборудованы компьютерной техникой и подключены в локальную вычислительную сеть, в т.ч. с использованием беспроводного Wi-Fi подключения, с возможностью выхода в глобальную сеть Интернет и с доступом в электронную информационно-образовательную среду.

ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ:

Комплект свободно распространяемого программного обеспечения или проприетарного (коммерческого) программного обеспечения, включая

- браузер,
- просмотрщики pdf- и djvu-файлов,
- офисный пакет (в т.ч. текстовый процессор, табличный процессор, программа подготовки презентаций).

6.3. Помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования.

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

7.1. Методические рекомендации для обучающихся по освоению учебной дисциплины (модуля)

В соответствии с учебным планом соответствующего направления дисциплина «Деловое общение» изучается студентами в 6 и 7 семестрах.

Успешное изучение курса требует от студентов посещения лекций, активной работы на семинарах, выполнения всех учебных заданий преподавателя, ознакомления с базовыми учебниками, основной и дополнительной литературой.

Запись лекции – одна из форм активной самостоятельной работы студентов, требующая навыков и умения кратко, схематично, последовательно и логично фиксировать основные положения, выводы, обобщения, формулировки, формулы, схемы, таблицы. Деловые коммуникации как наука использует свою терминологию, категориальный, графический и экономико-математический аппараты, которыми студент должен научиться пользоваться и применять по ходу записи лекции. Культура записи лекции – один из важнейших факторов успешного и творческого овладения знаниями по

современному управлению человеческими ресурсами, а также анализу экономическим проблемам общества. Последующая работа над текстом лекции воскрешает в памяти ее содержание. В конце лекции преподаватель оставляет время (5 минут) для того, чтобы студенты имели возможность задать уточняющие вопросы по изучаемому материалу.

Лекции в основном нацелены на освещение наиболее трудных и дискуссионных вопросов, а также призваны способствовать формированию навыков работы с научной литературой. Предполагается также, что студенты приходят на лекции, предварительно проработав соответствующий учебный материал по источникам, рекомендуемым программой.

Семинарское занятие по деловым коммуникациям – важнейшая форма самостоятельной работы студентов над научной, учебной и периодической литературой. Именно на семинарском занятии каждый студент имеет возможность проверить глубину усвоения учебного материала, показать знание категорий, положений и инструментов деловой коммуникации, и уметь их применить для аргументированной и доказательной оценки различных общественных и экономических процессов и явлений, происходящих в современном мире. Участие в семинаре позволяет студенту соединить полученные теоретические знания с решением конкретных практических задач по моделированию процессов на различных уровнях экономики, давать оценку экономическим явлениям, происходящим в стране и мире.

Семинарские занятия в равной мере направлены на совершенствование индивидуальных навыков решения теоретических и прикладных задач, выработку навыков интеллектуальной работы, а также ведения дискуссий. Конкретные пропорции разных видов работы в группе, а также способы их оценки, определяются преподавателем, ведущим занятия.

При изучении каждой темы особое внимание следует уделять как количественным, так и качественным приемам, используемым при решении задач.

Для выполнения письменных домашних заданий студентам необходимо внимательно прочитать соответствующий раздел учебника и проработать аналогичные задания, рассматриваемые преподавателем на семинарских занятиях.

Основным методом обучения является самостоятельная работа студентов с учебно-методическими материалами, научной литературой, статистическими данными, информацией об экономических и общественных событиях в России.

Основной формой итогового контроля и оценки знаний студентов по дисциплине «Деловое общение» является зачет(6 семестр)и экзамен (7 семестр). На зачете и экзамене студенты должны продемонстрировать не только теоретические знания, но и практические навыки пользования инструментарием деловых коммуникаций, поэтому на итоговом контроле (экзамене) помимо теоретических вопросов студенту предлагается выполнить практическое задание.

Постоянная активность на занятиях, готовность ставить и обсуждать актуальные проблемы курса – залог успешной работы и положительной оценки.

8. ОЦЕНОЧНЫЕ И МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

Представлены в Приложении.

Рабочая программа учебной дисциплины (модуля) составлена в соответствии с учебным планом, федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент

Разработчик(и) рабочей программы учебной дисциплины (модуля):

Богак Татьяна Васильевна, ст. преподаватель

**ОЦЕНОЧНЫЕ И МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО
КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ
ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

Деловое общение

Направление подготовки: 38.03.02 Менеджмент

Направленность (профиль): Менеджмент в социальной сфере

Форма обучения: очно-заочная