



Автономная некоммерческая образовательная организация
высшего образования
«Воронежский экономико-правовой институт»
(АНОО ВО «ВЭПИ»)



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Деловые коммуникации

(наименование дисциплины (модуля))

Основы менеджмента

(наименование ДПП профессиональной переподготовки)

Квалификация выпускника

Менеджер

(наименование квалификации)

Форма обучения

очно-заочная

(очная, очно-заочная, заочная)

Рекомендована к использованию филиалами АНОО ВО «ВЭПИ»

Воронеж
2025

Рабочая программа дисциплины разработана в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», ФГОС ВО 38.03.02 Менеджмент, утвержденного приказом Минобрнауки России от 12.08.2020 № 970, Приказа Минобрнауки России от 24.03.2025 № 266 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам» и локальных нормативных актов АНОО ВО «ВЭПИ».

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры менеджмента.

Протокол от « 01 » сентября 2025 г. № 1

Заведующий кафедрой



(подпись)

И.С. Иголкин

(инициалы, фамилия)

Руководитель обучения по программе



(подпись)

А.А. Галкин

(инициалы, фамилия)

Разработчик



(подпись)

И.С. Иголкин

(инициалы, фамилия)

1. Цель освоения дисциплины (модуля)

Целью освоения дисциплины «Деловые коммуникации» является формирование научных представлений о видах и формах деловых коммуникаций; структуре, функциях и принципах деловой коммуникации; владение приемами межличностной коммуникации, принципами эффективности деловой коммуникации.

2. Место дисциплины в структуре ДПП профессиональной переподготовки

Дисциплина «Деловые коммуникации» относится к базовым дисциплинам.

Для освоения данной дисциплины необходимы результаты обучения, полученные в предшествующих дисциплинах: «Введение в профессиональную деятельность», «Психология и педагогика».

Перечень последующих дисциплин, для которых необходимы результаты обучения, полученные в данной дисциплине: «Организационное поведение».

3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесённых с установленными в дополнительной профессиональной программе профессиональной переподготовки индикаторами достижения компетенций

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю)
1	2	3
УК-6. Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	ИУК-6.1. Эффективно организует использование своего времени для решения поставленных целей	Знает основные закономерности и принципы управления своим временем. Умеет использовать инструменты управления своим временем при достижении поставленной цели. Владеет методами управления временем при выполнении конкретных задач
	ИУК-6.2. Планирует и осуществляет направления саморазвития с учетом принципов образования в течение всей жизни	Знает основные принципы саморазвития, личностного и профессионального роста; требования рынка труда и предложения образовательных услуг. Умеет использовать инструменты образования в течение всей жизни; строить профессиональную карьеру и определять стратегию профессионального развития. Владеет методами оценки своих ресурсов и их пределов.
ПК-9 Способен оценивать воздействие макроэкономической	ИПК-9.1. Знает современные теории и методы воздействия	Знает характер и формы воздействия макроэкономической среды на функционирование организаций. Умеет анализировать состояние

среды на функционирование организаций выявлять и анализировать предложения по конкретным направлениям изучения рынка с целью определения перспектив развития организации	макроэкономическо й среды на функционирование организаций	макроэкономической среды, динамику её изменения, выявлять ключевые элементы, оценивать их влияние на организации в системе менеджмента Владеет методами оценки состояния макроэкономической среды организаций.
	ИПК-9.2. Формирует портфель предложений по конкретным направлениям, изучает рынок с целью определения перспектив развития организации	Знает теоретические основы нахождения новых рыночных возможностей, принципы формирования и описание бизнес-идеи. Умеет оценивать перспективность и возможность практической реализации бизнес-идеи. Владеет методами анализа рынка с целью определения перспектив развития организации.

4. Структура и содержание дисциплины

4.1. Структура дисциплины

4.1.1. Объем дисциплины

Вид учебной работы	Всего часов
Аудиторные занятия (всего)	16
В том числе: Лекции (Л)	8
Практические занятия (ПР)	8
Лабораторные работы (Лаб)	
Самостоятельная работа слушателя (СРС)	16
Вид промежуточной аттестации (контроль)	Экзамен 2
Общая трудоемкость, часов	34

4.2. Содержание дисциплины

Наименование раздела, темы	Код компетенции, код индикатора достижения компетенции	Количество часов, выделяемых на контактную работу, по видам учебных занятий			Кол-во часов СР	Виды СР	Контроль
		Л	Пр	Лаб			
1	2	3			4	5	6
Тема 1. Понятие деловых коммуникаций	УК-6 (ИУК-6.1 ИУК-6.2) ПК-9 (ИПК-9.1 ИПК-9.1)	1			2	Анализ используемого материала. Разработка плана. Реферата. Работа с литературой, подготовка к устному опросу	Реферат. Устный опрос

Наименование раздела, темы	Код компетенции, код индикатора достижения компетенции	Количество часов, выделяемых на контактную работу, по видам учебных занятий			Кол- во часов СР	Виды СР	Контроль
		Л	Пр	Лаб			
1	2	3			4	5	6
Тема 2. Речевая культура коммуникациях	УК-6 (ИУК-6.1 ИУК-6.2) ПК-9 (ИПК-9.1 ИПК-9.1)	1	1		2	Анализ используемого материала. Разработка плана Реферата. Работа с литературой, подготовка к устному опросу	Реферат. Устный опрос
Тема 3. Логические правила делового разговора	УК-6 (ИУК-6.1 ИУК-6.2) ПК-9 (ИПК-9.1 ИПК-9.1)	1	1		2	Работа с литературой, подготовка к устному опросу. Подготовка к выполнению кейса	Устный опрос. Кейс
Тема 4. Психологические особенности деловых коммуникаций	УК-6 (ИУК-6.1 ИУК-6.2) ПК-9 (ИПК-9.1 ИПК-9.1)	1	1		2	Работа с литературой, подготовка к устному опросу. Подготовка к выполнению кейса	Устный опрос. Кейс
Тема 5. Невербальные средства в деловых коммуникациях	УК-6 (ИУК-6.1 ИУК-6.2) ПК-9 (ИПК-9.1 ИПК-9.1)	1	1		2	Работа с литературой, подготовка к устному опросу. Подготовка к выполнению кейса	Устный опрос. Кейс
Тема 6. Ведение делового совещания	УК-6 (ИУК-6.1 ИУК-6.2) ПК-9 (ИПК-9.1 ИПК-9.1)	1	1		2	Анализ используемого материала. Разработка плана. Реферата. Работа с литературой, подготовка к устному опросу. Подготовка к выполнению кейса	Реферат. Устный опрос. Кейс
Тема 7. Ведение деловых переговоров	УК-6 (ИУК-6.1 ИУК-6.2) ПК-9 (ИПК-9.1 ИПК-9.1)	1	1		2	Анализ используемого материала. Разработка плана Реферата. Работа с литературой, подготовка к устному опросу. Подготовка к выполнению кейса	Реферат. Устный опрос. Кейс

Наименование раздела, темы	Код компетенции, код индикатора достижения компетенции	Количество часов, выделяемых на контактную работу, по видам учебных занятий			Кол-во часов СР	Виды СР	Контроль
		Л	Пр	Лаб			
1	2	3			4	5	6
Тема 8. Ведение делового телефонного разговора	УК-6 (ИУК-6.1 ИУК-6.2) ПК-9 (ИПК-9.1 ИПК-9.1)	1	1		1	Анализ используемого материала. Разработка плана. Реферата. Работа с литературой, подготовка к устному опросу. Подготовка к выполнению кейса	Реферат. Устный опрос. Кейс
Тема 9. Деловая переписка	УК-6 (ИУК-6.1 ИУК-6.2) ПК-9 (ИПК-9.1 ИПК-9.1)		1		1	Анализ используемого материала. Разработка плана. Реферата. Работа с литературой, подготовка к устному опросу. Подготовка к выполнению кейса. Подготовка к выполнению теста	Реферат. Устный опрос. Кейс. Тест
ВСЕГО ЧАСОВ: 34		8	8		16		2

ТЕМА 1. Понятие деловых коммуникаций (3 ч.)

Лекция – 1 час.

Сравнительный анализ понятий «общение», «коммуникация» и «межличностные отношения». Теоретические аспекты коммуникационного процесса. Общение как деятельность. Функции и цели общения. Виды общения. Уровни общения и особенности анализа общения на каждом уровне. Каналы передачи информации в организации. Модель передачи сообщения. Механизмы воздействия в процессе общения. Техники активного слушания. Их преимущества и недостатки. Этапы коммуникационного процесса. Обратная связь как основа обеспечения эффективности коммуникаций. Преграды, характерные для коммуникационного процесса и пути их преодоления.

ТЕМА 2. Речевая культура в деловых коммуникациях (4 ч.)

Лекция – 1 час.

Культура речи делового человека. Основные требования к деловому разговору. Риторический инструментарий деловой речи. Роль вопросов в деловом общении. Вопросы для сбора информации, контроля ситуации, для донесения своего мнения, для влияния на позицию собеседника. Предубеждения и их психологические источники. Особенности вербальной

коммуникации. Рамки вербального общения. Законы публичного выступления. Риторика и приемы воздействия на аудиторию. Приемы эффективной самопрезентации. Речевой этикет. Правила приветствия, представления, знакомства. Визитная карточка, ее основные функции. Этикет деловых приемов и презентаций. Формирование делового имиджа. Корпоративный стиль. Представительская деятельность.

Практическое занятие – 1 час.

Вопросы:

1. Культура речи делового человека.
2. Основные требования к деловому разговору.
3. Законы публичного выступления.
4. Риторика и приемы воздействия на аудиторию.

ТЕМА 3. Логические правила делового разговора (4 ч.)

Лекция – 1 час.

Основные логические законы и их применение в деловой речи. Умозаключения и их использование в деловой разговорной практике. Логические правила аргументации. Способы опровержения доводов оппонента. Преодоление барьеров в общении. Поведение в сложных ситуациях. Агрессия со стороны партнеров и методы разрешения ситуации.

Практическое занятие – 1 час.

Вопросы:

1. Основные логические законы и их применение в деловой речи.
2. Умозаключения и их использование в деловой разговорной практике.
3. Логические правила аргументации.
4. Способы опровержения доводов оппонента.

ТЕМА 4. Психологические особенности деловых коммуникаций (4 ч.)

Лекция – 1 час.

Личность. Психологические типы. Конформизм и неконформизм. Референтная группа. Идентификация. Рефлексия. Эффекты межличностного восприятия. Психологические приемы влияния на собеседников. Роли участников общения. Оптимальные и непродуктивные варианты взаимодействия. Как перейти в позицию «на равных». Создание благоприятного психологического климата во время делового общения. Создание хорошего впечатления о себе. Выслушивание собеседника, как психологический прием. Постановка вопросов и техника ответов на них. Защита от некорректных собеседников. Поведение с собеседниками различных психологических типов. Способы общения со «сложными партнерами». Позитивная критика и получение обратной связи. Необходимость обратной связи. Алгоритм конструктивной критики.

Конфликты в деловых отношениях, их причины и разновидности. Основные модели конфликта. Стадии конфликтов и оптимальная точка

воздействия. Способы разрешения конфликтов. Предупреждение конфликтов. Управленческая и корпоративная этика в условиях конфликта. Современные нормы и эталоны управленческого взаимодействия.

Практическое занятие – 1 час.

Вопросы:

1. Эффекты межличностного восприятия.
2. Психологические приемы влияния на собеседников.
3. Роли участников общения.
4. Оптимальные и непродуктивные варианты взаимодействия.
5. Конфликты в деловых отношениях и способы их разрешения.

ТЕМА 5. Невербальные средства в деловых коммуникациях (4 ч.)

Лекция – 1 час.

Понимание собеседника «без слов». Определение состояния и настроения делового партнера по мимике, позе, жестам. Значение различных типов рукопожатий. Сигналы, посылаемые глазами и губами. Жесты и мимика, свидетельствующие о лжи. Техника «детектора лжи». Невербальные средства повышения делового статуса. Межнациональные различия невербального общения.

Практическое занятие – 1 час.

Вопросы:

1. Понятие невербальной коммуникации.
2. Роль невербальной коммуникации в деловом общении.
3. Определение состояния и настроения делового партнера по мимике, позе, жестам.
4. Невербальные средства повышения делового статуса.

ТЕМА 6. Ведение делового совещания (4 ч.)

Лекция – 1 час.

Подготовка к проведению совещания. Определение целесообразности его проведения. Определение состава участников и их подготовка к совещанию. Влияние окружающей обстановки на эффективность совещания. Правила проведения совещания. Роль председателя и секретаря на совещании. Протокол как официальный документ, закрепляющий решения, принятые на совещании. Краткий и полный протокол. Оптимальная продолжительность совещаний. Изменение эффективности коллективной деловой беседы во времени. Оценка экономической эффективности совещаний.

Практическое занятие – 1 час.

Вопросы:

1. Подготовка к проведению совещания.
2. Правила проведения совещания.

3. Документальное оформление совещаний.
4. Эффективность совещаний.

ТЕМА 7. Ведение деловых переговоров (4 ч.)

Лекция – 1 час.

Подготовка к проведению деловых переговоров: решение организационных вопросов, проработка содержания переговоров. Взаимоисключающие и непересекающиеся цели партнеров по переговорам. Разработка и проработка сценария ведения переговоров. Создание благоприятного психологического климата во время переговоров. Техника и тактика аргументирования. Техника ведения деловых переговоров: метод позиционного торга, метод переговоров по существу. Тактика ведения переговоров. Особенности этикета в международных переговорах. «Манипуляции» со стороны делового партнера и противостояние им.

Практическое занятие – 1 час.

Вопросы:

1. Подготовка к проведению деловых переговоров.
2. Разработка и проработка сценария ведения переговоров.
3. Техника ведения деловых переговоров.
4. Переговорный этикет.

ТЕМА 8. Ведение делового телефонного разговора (3 ч.)

Лекция – 0 часов.

Особенности делового телефонного разговора. Подготовка телефонного разговора, композиция, основные этапы. Метод «телефонной улыбки». Привычные выражения. Сохранение и передача информации. «Фильтрация звонков». Личные звонки. Проблемные разговоры по телефону. Особенности телефонного разговора по сравнению с очной беседой. Правила ведения делового телефонного разговора, когда звонят вам. Правила ведения делового телефонного разговора, когда звоните вы.

Практическое занятие – 1 час.

Вопросы:

1. Особенности делового телефонного разговора.
2. Подготовка телефонного разговора.
3. Проблемные разговоры по телефону.
4. Правила ведения делового телефонного разговора.

ТЕМА 9. Деловая переписка (2 ч.)

Лекция – 2 часа.

Основные принципы Единой государственной системы документационного обеспечения управления. Виды и применение унифицированных систем документации. Виды документов, их классификация. Основные реквизиты управленческих документов, правила

их оформления. Деловое письмо международного образца. Понятие договора, его основные виды и формы. Структура и правила составления договора. Типовые договоры и бланки. Деловая переписка. Требования к тексту служебных документов. Составление делового письма. Работа над ошибками в оформлении документов и составлении текста. Язык служебных документов. Приказ, Протокол, Решение, Договор. Организационно-распределительная документация: резюме, заявление, анкета, докладная и объяснительная записка, таблица, сплошной связный текст. Деловые письма: соглашения, запросы, сопроводительные письма, письма-регламентивы. Правила оформления деловых посланий. Особенности делового общения с использованием электронных средств коммуникации.

Практические занятия - 1 час.

Вопросы:

1. Документационное обеспечение управления
2. Типовые договоры и бланки.
3. Деловая переписка.
4. Требования к тексту служебных документов.

5. Оценочные материалы дисциплины

Оценочные материалы для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине представлены в виде фонда оценочных средств по дисциплине.

6. Методические материалы для освоения дисциплины

Методические материалы для освоения дисциплины представлены в виде учебно-методического комплекса дисциплины.

7. Перечень учебных изданий, необходимых для освоения дисциплины

№ п/п	Библиографическое описание учебного издания	Используется при изучении разделов (тем)	Режим доступа
1	2	3	4
1	Коноваленко, М. Ю. Деловые коммуникации : учебник и практикум для вузов / М. Ю. Коноваленко. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 396 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-20144-4.	1-9	https://urait.ru/bcode/559993
2	Ратников, В. П. Деловые коммуникации : учебник для вузов / В. П. Ратников ; ответственный редактор В. П. Ратников. — Москва :	1-9	https://urait.ru/bcode/560029

	Издательство Юрайт, 2025. — 450 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-18744-1.		
3	Жернакова, М. Б. Деловые коммуникации : учебник и практикум для вузов / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 319 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16604-0.	1-9	https://urait.ru/bcode/560024
4	Дзялошинский, И. М. Деловые коммуникации. Теория и практика : учебник для вузов / И. М. Дзялошинский, М. А. Пильгун. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 350 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-21647-9.	1-9	https://urait.ru/bcode/581864

8. Перечень электронных образовательных ресурсов, современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем, необходимых для освоения дисциплины

8.1. Электронные образовательные ресурсы

№ п/п	Наименование	Гиперссылка
1	2	3
1.	Министерство науки и высшего образования Российской Федерации	https://minobrnauki.gov.ru
2.	Министерство просвещения Российской Федерации	https://edu.gov.ru
3.	Федеральная служба по надзору в сфере образования и науки	http://obrnadzor.gov.ru/ru/
4.	Федеральный портал «Российское образование»	http://www.edu.ru/
5.	Электронно-библиотечная система «Znanium»	https://znanium.ru/
6.	Электронная библиотечная система «Юрайт»	https://biblio-online.ru/

8.2. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

№ п/п	Наименование	Гиперссылка
1	2	3
1	Научная электронная библиотека	www.elibrary.ru
2	Справочная правовая система «КонсультантПлюс»	https://www.consultant.ru/edu/
3	Справочная правовая система «ГАРАНТ-Образование»	https://study.garant.ru
4	Федеральная служба государственной	https://rosstat.gov.ru/

	статистики	
5	Базы данных Министерства экономического развития Российской Федерации	www.economy.gov.ru
6	Статистика Федеральной службы государственной статистики	https://rosstat.gov.ru/statistic
7	Федеральный портал малого и среднего предпринимательства	http://www.gkr.su/software_development/projects/elrussia/portal%20MiSP/
8	Государственная цифровая платформа «Мой бизнес»	https://мойбизнес.пф/
9	Портал национального проекта «Цифровая экономика»	https://национальныепроекты.пф/projects/tsifrovaya-ekonomika
10	Государственный Портал Работа России	https://trudvsem.ru/
11	Федеральный образовательный портал «Экономика. Социология Менеджмент»	http://ecsocman.hse.ru
12	База данных «Библиотека .управления» - Корпоративный менеджмент	https://www.cfin.ru/rubricator.shtml

9. Материально-техническое обеспечение дисциплины

№ п/п	Наименование помещения	Перечень оборудования и технических средств обучения	Состав комплекта лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства
1	2	3	4
1	318 Учебная аудитория для проведения учебных занятий. Аудитория для проведения занятий лекционного типа. Аудитория для проведения занятий семинарского типа. Аудитория для текущего контроля и промежуточной аттестации	Рабочее место преподавателя (стол, стул); мебель ученическая; доска ученическая; баннеры; трибуна для выступлений; компьютер; мультимедийный проектор; колонки; веб-камера	1. 1С:Предприятие 8 - Сублицензионный договор от 02.07.2020 № ЮС-2020-00731; 2. Справочно-правовая система "Консультант Плюс" - Договор № 96-2023 / RDD от 17.05.23 3. Справочно-правовая система "Гарант" - Договор № СК 60301 /01/24 от 30.11.23; 4. Microsoft Office - Сублицензионный договор от 12.01.2017 № Вж_ПО_123015- 2017. Лицензия OfficeStd 2016 RUS OLP NL Acdmc; 5. Антивирус Dr.Web Desktop Security Suite - Лицензионный договор № 080-S00258L о предоставлении прав на использование программ для ЭВМ от 18 июля 2025г.; 6. LibreOffice - Свободно распространяемое программное обеспечение; 7. 7-Zip - Свободно распространяемое программное обеспечение отечественного производства. 8. Электронно-библиотечная система «Юрайт»: Лицензионный договор № 7297 от 04.07.2025 (подписка 01.09.2025-31.08.2028) 9. Электронно-библиотечная система «Знаниум»: Лицензионный договор № 697эбс от 17.07.2024 (Основная коллекция ЭБС) (подписка 01.09.2024-31.08.2027)
2	321 Учебная аудитория для	Рабочее место преподавателя (стол, стул);	1. 1С:Предприятие 8 - Сублицензионный договор от 02.07.2020 № ЮС-2020-00731; 2. Справочно-правовая система "Консультант

№ п/п	Наименование помещения	Перечень оборудования и технических средств обучения	Состав комплекта лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства
1	2	3	4
	проведения учебных занятий. Аудитория для проведения занятий лекционного типа. Аудитория для проведения занятий семинарского типа. Аудитория для текущего контроля и промежуточной аттестации	мебель ученическая; доска ученическая; баннеры; трибуна для выступлений; компьютер; мультимедийный проектор; колонки; веб- камера	Плюс" - Договор № 96-2023 / RDD от 17.05.23 3. Справочно-правовая система "Гарант" - Договор № СК 60301 /01/24 от 30.11.23; 4. Microsoft Office - Сублицензионный договор от 12.01.2017 № Вж_ПО_123015- 2017. Лицензия OfficeStd 2016 RUS OLP NL Acdmc; 5. Антивирус Dr.Web Desktop Security Suite - Лицензионный договор № 080-S00258L о предоставлении прав на использование программ для ЭВМ от 18 июля 2025г.; 6. LibreOffice - Свободно распространяемое программное обеспечение; 7. 7-Zip - Свободно распространяемое программное обеспечение отечественного производства. 8. Электронно-библиотечная система «Юрайт»: Лицензионный договор № 7297 от 04.07.2025 (подписка 01.09.2025-31.08.2028) 9. Электронно-библиотечная система «Знаниум»: Лицензионный договор № 697эбс от 17.07.2024 (Основная коллекция ЭБС) (подписка 01.09.2024-31.08.2027)
3	Компьютерный холл. Аудитория для самостоятельной работы обучающихся	Мебель ученическая; доска ученическая; персональные компьютеры с подключением к сети Интернет	1. 1С:Предприятие 8 - Сублицензионный договор от 02.07.2020 № ЮС-2020-00731; 2. Справочно-правовая система "Консультант Плюс" - Договор № 96-2023 / RDD от 17.05.23 3. Справочно-правовая система "Гарант" - Договор № СК 60301 /01/24 от 30.11.23; 4. Microsoft Office - Сублицензионный договор от 12.01.2017 № Вж_ПО_123015- 2017. Лицензия OfficeStd 2016 RUS OLP NL Acdmc; 5. Антивирус Dr.Web Desktop Security Suite - Лицензионный договор № 080-S00258L о предоставлении прав на использование программ для ЭВМ от 18 июля 2025г.; 6. LibreOffice - Свободно распространяемое программное обеспечение; 7. 7-Zip - Свободно распространяемое программное обеспечение отечественного производства. 8. Электронно-библиотечная система «Юрайт»: Лицензионный договор № 7297 от 04.07.2025 (подписка 01.09.2025-31.08.2028) 9. Электронно-библиотечная система «Знаниум»: Лицензионный договор № 697эбс от 17.07.2024 (Основная коллекция ЭБС) (подписка 01.09.2024-31.08.2027)