

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего
образования
"САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
АЭРОКОСМИЧЕСКОГО ПРИБОРОСТРОЕНИЯ"

Кафедра № 62

УТВЕРЖДАЮ

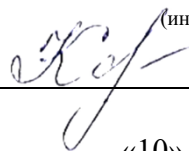
Руководитель образовательной программы

доц.,к. филос. н.

(должность, уч. степень, звание)

А.А. Карцева

(инициалы, фамилия)



(подпись)

«10» февраля 2026 г

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Деловые коммуникации»

(Наименование дисциплины)

Код направления подготовки/ специальности	43.03.02
Наименование направления подготовки/ специальности	Туризм
Наименование направленности/ специализации	Технологии и организация туроператорских и турагентских услуг
Форма обучения	очно-заочная
Год приема	2026

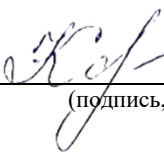
Санкт-Петербург– 2026

Лист согласования рабочей программы дисциплины

Программу составил (а)

доц., к.ф.н.

(должность, уч. степень, звание)



09.02.2026

(подпись, дата)

А.А. Карцева

(инициалы, фамилия)

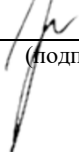
Программа одобрена на заседании кафедры № 62

«10» февраля 2026 г, протокол № 7

Заведующий кафедрой № 62

д.э.н., проф.

(уч. степень, звание)



10.02.2026

(подпись, дата)

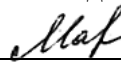
К.В. Лосев

(инициалы, фамилия)

Заместитель декана факультета №6 по методической работе

старший преподаватель

(должность, уч. степень, звание)



10.02.2026

(подпись, дата)

М.Б. Капелюш

(инициалы, фамилия)

Аннотация

Дисциплина «Деловые коммуникации» входит в образовательную программу высшего образования – программу бакалавриата по направлению подготовки/специальности 43.03.02 «Туризм» направленности/специализации «Технологии и организация туроператорских и турагентских услуг». Дисциплина реализуется кафедрой «№62».

Дисциплина нацелена на формирование у выпускника следующих компетенций:

УК-4 «Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)»

УК-6 «Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни»

Содержание дисциплины охватывает круг вопросов, связанных с изучением теоретических основ, структуры и содержания процесса деловой коммуникации; обучением эффективным технологиям в области деловых коммуникаций для реализации их в процессе управленческой деятельности; формированием навыков деловой коммуникации (написание деловых писем, проведение совещаний, презентаций, ведение деловой беседы, деловых переговоров и т.д.).

Преподавание дисциплины предусматривает следующие формы организации учебного процесса: лекции, практические занятия, самостоятельная работа обучающихся.

Программой дисциплины предусмотрены следующие виды контроля: текущий контроль успеваемости, промежуточная аттестация в форме экзамена (6 семестр).

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 4 зачетных единицы, 144 часа.

Язык обучения по дисциплине «русский».

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

1.1. Цели преподавания дисциплины является формирование у обучающихся теоретических знаний в области основ деловой коммуникации формирования у будущих специалистов системных знаний являющихся необходимым условием успешной деятельности современного специалиста; знания коммуникативного категориального аппарата, общих закономерностей, сходств и различий видов, уровней, форм коммуникации, освоение навыков правильного общения и взаимодействия; понимание возможностей практического приложения деловой коммуникации, ее взаимосвязи с жизненной средой и речевым поведением.

1.2. Дисциплина входит в состав обязательной части образовательной программы высшего образования (далее – ОП ВО).

1.3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОП ВО.

В результате изучения дисциплины обучающийся должен обладать следующими компетенциями или их частями. Компетенции и индикаторы их достижения приведены в таблице 1.

Таблица 1 – Перечень компетенций и индикаторов их достижения

Категория (группа) компетенции	Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции
Универсальные компетенции	УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.3.1 знать принципы построения устного и письменного высказывания на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах); правила и закономерности деловой устной и письменной коммуникации, в том числе в цифровой среде УК-4.У.1 уметь осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах), в том числе с использованием цифровых средств УК-4.В.1 владеть навыками деловых коммуникаций в устной и письменной форме на русском и иностранном языке(ах), в том числе с использованием цифровых средств
Универсальные компетенции	УК-6 Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	УК-6.3.1 знать основные приемы эффективного управления собственным временем; основные методики самоконтроля, саморазвития и самообразования УК-6.У.1 уметь управлять своим временем; ставить себе образовательные цели под возникающие жизненные задачи

2. Место дисциплины в структуре ОП

Дисциплина может базироваться на знаниях, ранее приобретенных обучающимися при изучении следующих дисциплин:

- Русский язык и культура речи;
- Социальная психология;
- Управление имиджем и репутацией в туризме;

Знания, полученные при изучении материала данной дисциплины, имеют как самостоятельное значение, так и используются при изучении других дисциплин:

- Профессиональная этика и этикет;
- Культура деловых коммуникаций;
- Организация связей с общественностью.

3. Объем и трудоемкость дисциплины

Данные об общем объеме дисциплины, трудоемкости отдельных видов учебной работы по дисциплине (и распределение этой трудоемкости по семестрам) представлены в таблице 2.

Таблица 2 – Объем и трудоемкость дисциплины

Вид учебной работы	Всего	Трудоемкость по семестрам
		№6
1	2	3
Общая трудоемкость дисциплины, ЗЕ/ (час)	4/ 144	4/ 144
Из них часов практической подготовки		
Аудиторные занятия, всего час.	34	34
в том числе:		
лекции (Л), (час)	17	17
практические/семинарские занятия (ПЗ), (час)	17	17
лабораторные работы (ЛР), (час)		
курсовой проект (работа) (КП, КР), (час)		
экзамен, (час)	36	36
Самостоятельная работа, всего (час)	74	74
Вид промежуточной аттестации: зачет, дифф. зачет, экзамен (Зачет, Дифф. зач, Экз.)	Экз.,	Экз.,

4. Содержание дисциплины

4.1. Распределение трудоемкости дисциплины по разделам и видам занятий.
Разделы, темы дисциплины и их трудоемкость приведены в таблице 3.

Таблица 3 – Разделы, темы дисциплины, их трудоемкость

Разделы, темы дисциплины	Лекции (час)	ПЗ (СЗ) (час)	ЛР (час)	КП/КР (час)	СР (час)
Семестр 6					
Раздел 1. Введение в предмет. Характеристика курса «Деловые коммуникации».	8	7	0	0	32
Тема 1.1. Деловые коммуникации: понятие, процесс и определение	2	1	0	0	10
Тема 1.2. Вербальные и невербальные средства коммуникации	0	1	0	0	0
Тема 1.3. Формы деловых коммуникаций	2	1	0	0	0
Тема 1.4. Деловые переговоры	2	1	0	0	10
Тема 1.5. Письменная деловая коммуникация	2	1	0	0	2
Тема 1.6. Телефонные разговоры в деловых коммуникациях	0	2	0	0	10

Раздел 2. Специфика деловой коммуникации	9	10	0	0	42
Тема 2.1. Имидж делового человека	0	0,5	0	0	5
Тема 2.2. Особые сферы деловых коммуникаций	3	0,5	0	0	5
Тема 2.3. Коммуникативные барьеры в деловом общении	0	2	0	0	5
Тема 2.4. Критика и комплемент в деловой коммуникации	0	2	0	0	5
Тема 2.5. Презентация	3	2	0	0	7
Тема 2.6. Переговоры	0	2	0	0	5
Тема 2.7. Спор и дискуссия	0	0,5	0	0	5
Тема 2.8. Правила ритуального общения	3	0,5	0	0	5
Текущий контроль	0	0	0	0	0
Итого в семестре:	17	17			74
Итого	17	17	0	0	74

Практическая подготовка заключается в непосредственном выполнении обучающимися определенных трудовых функций, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

4.2. Содержание разделов и тем лекционных занятий.

Содержание разделов и тем лекционных занятий приведено в таблице 4.

Таблица 4 – Содержание разделов и тем лекционного цикла

Номер раздела	Название и содержание разделов и тем лекционных занятий
1	1.1. Человек как личность. Роль человека в обществе. Теории личности. Понятие личности: социально-культурный и психологический аспект.
1	1.2. Формы общения. Общение как фундаментальная потребность личности. Соотношение личных целей и форм общения. Зависимость выбора форм общения от уровня личностного развития. «Линейка» форм общения: от примитивных (основанных на физиологических потребностях) форм — до высших (духовных) форм.
1	1.3. Структура общения. Общение как способ взаимодействия в социальной среде. Цели общения. Функции общения. Уровни общения: личностный, деловой, официально-деловой, ритуальный. Аналитическая модель общения: перцепция, коммуникация, интеракция. Структура коммуникативного процесса. Коммуникативные барьеры.
1	1.4 Средства общения. Вербальное общение. Формы вербального общения: речь, письмо, чтение, слушание. Речь как средство коммуникации. Содержательная и формальная сторона речи. Речь как способ передачи информации. Звуковое и стилистическое оформление речи. Публичное выступление. Виды публичных выступлений. Структура

	письменного текста. Психологические особенности восприятия информации посредством чтения. Специфика аудиального приема информации. Понятие активного слушания. Невербальное общение. Роль невербальных сигналов в коммуникативном процессе. Формы невербальной коммуникации: жестикуляция, мимика, визуалика, поза, дистанция, такесика, кинестетика, проксемика. Правила интерпритации невербальных сигналов.
1	1.5 Стили общения. Понятие стиля общения. Характеристики стилей: гибкий, жесткий, манипулятивный, дипломатичный и др. Позиции в общении: «над» — подавление, «под» — подчинение, «рядом» — сотрудничество.
1	Тема 1.6. Психологические типы собеседников. Классификации коммуникативных типов: по темпераменту, по психоэмоциональной направленности, по доминирующему типу восприятия, по стилю мышления (психогеометрические типы), по стилю поведения. Ролевые и манипулятивные классификации.
2	2.1. Формы и виды деловых контактов. Непосредственные формы деловых контактов: собеседование, презентация, совещание, переговоры, дискуссия. Опосредованные формы деловых контактов: разговор по телефону, электронная переписка, факс. Психологические особенности построения устного и письменного текста. Классификация видов общения по целям: познавательное, убеждающее, экспрессивное, суггестивное, ритуальное.
2	2.2 Деловая беседа. Собеседование. Деловая беседа как наиболее общая форма делового контакта. Классификация деловой беседы по формам и задачам. Структура деловой беседы. Эффективные приемы начала беседы. Способы завершения беседы. Собеседование как частная форма деловой беседы. Подготовка к собеседованию. Психологическое взаимодействие собеседников.
2	2.3. Презентация. Структура презентации. Средства психологического воздействия на коллективное восприятие. Психология публичного выступления. Этапы подготовки речи.
2	2.4. Совещание. Цели совещаний. Классификация совещаний. Психологическая значимость организации пространства. Психологические типы участников совещания.
2	2.5. Переговоры. Цели, предмет, структура переговоров. План подготовки к переговорам. Стратегии поведения на переговорах. Конструктивные приемы ведения переговоров.
2	2.6. Спор и дискуссия. Правила, приемы и способы

	достижения общей точки зрения в деловой среде. Спор, дискуссия, дебаты, полемика как формы определения позиций. Согласие, консенсус, компромисс, конфронтация, конфликт как результат согласования деловых позиций.
2	2.7. Правила ритуального общения. Роль ритуала в деловом общении. Параметры ритуального общения
2	2.8. Психологический механизм критики и комплимента. Понятие критики. Виды критики. Методы критики. Психологические установки на восприятие критики. Понятие комплимента. Виды комплиментов. Психологическая готовность принять комплимент.

4.3. Практические (семинарские) занятия

Темы практических занятий и их трудоемкость приведены в таблице 5.

Таблица 5 – Практические занятия и их трудоемкость

№ п/п	Темы практических занятий	Формы практических занятий	Трудоемкость, (час)	Из них практической подготовки, (час)	№ раздела дисциплины
Семестр 6					
1	Стили общения	Занятие по моделированию реальных условий	2		1
2	Человек как личность	Семинар: выступления с сообщениями по вопросам практического занятия, групповая дискуссия	2		1
3	Переговоры	Игровое проектирование	4		1
4	Критика и комплементы в деловой коммуникации	Занятие по моделированию реальных условий	3		2
5.	Деловая беседа. Собеседование при приеме на работу	Игровое проектирование	3		2
6.	Презентация	Деловая игра	3		2
Всего			17		

4.4. Лабораторные занятия

Темы лабораторных занятий и их трудоемкость приведены в таблице 6.

Таблица 6 – Лабораторные занятия и их трудоемкость

№ п/п	Наименование лабораторных работ	Трудоемкость, (час)	Из них практической подготовки,	№ раздела дисциплины
-------	---------------------------------	---------------------	---------------------------------	----------------------

			(час)	лины
Учебным планом не предусмотрено				
Всего				

4.5. Выполнение курсового проекта/ курсовой работы
Учебным планом не предусмотрено

4.6. Самостоятельная работа обучающихся
Виды самостоятельной работы и ее трудоемкость приведены в таблице 7.

Таблица 7 – Виды самостоятельной работы и ее трудоемкость

Вид самостоятельной работы	Всего, час	Семестр 6, час
1	2	3
Изучение теоретического материала дисциплины (ТО)	54	54
Курсовое проектирование (КП, КР)	-	-
Расчетно-графические задания (РГЗ)	-	-
Выполнение реферата (Р)	-	-
Подготовка к текущему контролю успеваемости (ТКУ)	10	10
Домашнее задание (ДЗ)	-	-
Контрольные работы заочников (КРЗ)	-	-
Подготовка к промежуточной аттестации (ПА)	10	10
Всего:	74	74

5. Перечень учебно-методического обеспечения
для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)
Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся указаны в п.п. разделов 6-11.

6. Перечень печатных и электронных учебных изданий
Перечень печатных и электронных учебных изданий приведен в таблице 8.
Таблица 8– Перечень печатных и электронных учебных изданий

Шифр/ URL адрес	Библиографическая ссылка	Количество экземпляров в библиотеке (кроме электронных экземпляров)
URL: https://znanium.com/catalog/product/2082503 Режим доступа: по подписке.	Лисс, Э. М. Деловые коммуникации: учебник для бакалавров / Э. М. Лисс, А. С. Ковальчук. - 4е изд., испр. - Москва: Издательско-торговая корпорация «Дашков и	

	К ^о », 2023. - 343 с.	
URL: https://znanium.com/catalog/product/1998816 Режим доступа: по подписке.	Жукова, Е. Е. Деловое общение и кросскультурные коммуникации: учебник / Е. Е. Жукова, Т. В. Суворова. — Москва: ИНФРА-М, 2022. — 323 с.	
URL: https://znanium.com/catalog/product/1876389 Режим доступа: по подписке.	Черкашина, Т. Т. Язык деловых межкультурных коммуникаций: учебник / под ред. Т.Т. Черкашиной. — Москва: ИНФРА-М, 2022. — 368 с.	
URL: https://znanium.com/catalog/product/1912985 Режим доступа: по подписке.	Барышников, Н. В. Основы профессиональной межкультурной коммуникации: учебник / Н.В. Барышников. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: ИНФРА-М, 2023. — 348 с.	
URL: https://znanium.com/catalog/product/1230217 Режим доступа: по подписке.	Ореховская, Н. А. Социальные коммуникации: учебник / Н. А. Ореховская. - Москва: Альфа-М: ИНФРА-М, 2021. - 224 с.	
URL: https://znanium.com/catalog/product/2005244 Режим доступа: по подписке.	Лебедева, М. М. Технология международных переговоров в цифровую эпоху: учебник / М. М. Лебедева, Е. С. Зиновьева. - Москва: Издательство «Аспект Пресс», 2022. - 250 с.	

7. Перечень электронных образовательных ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

Перечень электронных образовательных ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины приведен в таблице 9.

Таблица 9 – Перечень электронных образовательных ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

URL адрес	Наименование
https://pro.guap.ru/	Элементы электронного курса по дисциплине размещены <u>внутри ЭИОС ГУАП «Интегрированная среда обучения»</u>

8. Перечень информационных технологий

8.1. Перечень программного обеспечения, используемого при осуществлении образовательного процесса по дисциплине.

Перечень используемого программного обеспечения представлен в таблице 10.

Таблица 10– Перечень программного обеспечения

№ п/п	Наименование
1	Электронная информационно-образовательная среда ГУАП «Интегрированная среда обучения» (https://pro.guap.ru/ разработана сотрудниками ГУАП (введена в эксплуатацию приказом ГУАП от 06.06.2017 № 05-215/17), перечень модулей и их функциональное назначение изложены по ссылке https://guap.ru/it/system/iso
2	Официальный сайт образовательной организации в сети «Интернет» (https://guap.ru/), разработан сотрудниками ГУАП (введен в эксплуатацию Приказом ГУАП от 23.03.2023 № 05-145/23)
3	Microsoft Office 2019 (договор ГУАП, информация о лицензии представлена по ссылке https://guap.ru/it/system/iso/po)
4	LibreOffice 5 (Лицензия LGPLv3)
5	MozillaFirefox(лицензии GPL/LGPL/MPL)
6	VLC media player (Лицензия: GNU LesserGeneralPublicLicense v2.1+)

8.2. Перечень информационно-справочных систем,используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

Перечень используемых информационно-справочных систем представлен в таблице 11.

Таблица 11– Перечень информационно-справочных систем

№ п/п	Наименование
Электронные библиотечные ресурсы и системы	
1	Электронный каталог библиотеки ГУАП с доступом к базе полнотекстовых изданий (https://lib.guap.ru/), доступ через личный кабинет читателя библиотеки ГУАП
2	Научная электронная библиотека «eLIBRARY» (https://elibrary.ru/), доступ через личный кабинет читателя библиотеки ГУАП, а также по IP -адресам ГУАП
3	ЭБС «Лань» (https://e.lanbook.com/), доступ через личный кабинет читателя библиотеки ГУАП, а также по IP -адресам ГУАП
4	ЭБС Znanium (https://znanium.ru/), доступ через личный кабинет читателя библиотеки ГУАП, а также по IP -адресам ГУАП
5	Образовательная платформа «Юрайт» (https://urait.ru/), доступ через личный кабинет читателя библиотеки ГУАП, а также по IP -адресам ГУАП
6	Научная электронная библиотека «КиберЛенинка» (https://cyberleninka.ru/), свободный доступ
Информационные и справочно-правовые системы	
1	"Консультант Плюс" (www.consultant.ru) сетевая версия для образовательных организаций, доступ по IP -адресам ГУАП

9. Материально-техническая база

Состав материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине, представлен в таблице 12.

Таблица 12 – Состав материально-технической базы

№ п/п	Наименование составной части материально-технической базы	Номер аудитории (при необходимости)
1	Учебная аудитория для занятий лекционного типа, для групповых и индивидуальных консультаций, для текущего контроля и промежуточной аттестации - Мультимедийная лекционная аудитория: Специализированная мебель; технические средства обучения, служащие для представления учебной информации большой аудитории; набор демонстрационного оборудования. Обеспечен доступ в электронную информационно-образовательную среду ГУАП по локальной вычислительной сети или точке доступа WiFi.	
2	Учебная аудитория для занятий семинарского типа (в том числе практических занятий), для групповых и индивидуальных консультаций, для текущего контроля и промежуточной аттестации, помещение для воспитательной работы. Укомплектована специализированной (учебной) мебелью, техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации. Обеспечен доступ в электронную информационно-образовательную среду ГУАП по локальной вычислительной сети или точке доступа WiFi.	
3	Библиотека, Интернет-класс ГУАП (для самостоятельной работы). Помещения укомплектованы специализированной мебелью, оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет». Обеспечен доступ в электронную информационно-образовательную среду ГУАП по локальной вычислительной сети или точке доступа WiFi.	

10. Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации

10.1. Состав оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине приведен в таблице 13.

Таблица 13 – Состав оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

Вид промежуточной аттестации	Перечень оценочных средств
Экзамен	Список вопросов к экзамену; Экзаменационные билеты*; Тесты.

Примечание: *экзаменационные билеты формируются на основе вопросов и задач таблицы 15.

10.2. В качестве критериев оценки уровня сформированности (освоения) компетенций обучающимися применяется 5-балльная шкала оценки сформированности компетенций, которая приведена в таблице 14. В течение семестра может использоваться 100-балльная шкала модульно-рейтинговой системы Университета, правила использования которой, установлены соответствующим локальным нормативным актом ГУАП.

Таблица 14 –Критерии оценки уровня сформированности компетенций

Оценка компетенции 5-балльная шкала	Характеристика сформированных компетенций
«отлично» «зачтено»	Обучающийся: – глубоко и всесторонне усвоил программный материал; – уверенно, логично, последовательно и грамотно его излагает; – опираясь на знания основной и дополнительной литературы, тесно связывает усвоенные научные положения с практической деятельностью направления; – умело обосновывает и аргументирует выдвигаемые им идеи; – делает выводы и обобщения; – свободно владеет системой специализированных понятий. – правильно выполнил от 90% до 100% тестовых заданий**.
«хорошо» «зачтено»	Обучающийся: – твердо усвоил программный материал, грамотно и по существу излагает его, опираясь на знания основной литературы; – не допускает существенных неточностей; – увязывает усвоенные знания с практической деятельностью направления; – аргументирует научные положения; – делает выводы и обобщения; – владеет системой специализированных понятий. – правильно выполнил от 70% до 89% тестовых заданий**.
«удовлетворительно» «зачтено»	– обучающийся усвоил только основной программный материал, по существу излагает его, опираясь на знания только основной литературы; – допускает несущественные ошибки и неточности; – испытывает затруднения в практическом применении знаний направления; – слабо аргументирует научные положения; – затрудняется в формулировании выводов и обобщений; – частично владеет системой специализированных понятий. – правильно выполнил от 51% до 69% тестовых заданий**.
«неудовлетворительно» «не зачтено»	– обучающийся не усвоил значительной части программного материала; – допускает существенные ошибки и неточности при рассмотрении проблем в конкретном направлении; – испытывает трудности в практическом применении знаний; – не может аргументировать научные положения; – не формулирует выводов и обобщений. – правильно выполнил менее 51% тестовых заданий**.

Примечание: ** по решению кафедры процент правильно выполненных тестовых заданий может быть изменен.

10.3. Типовые контрольные задания или иные материалы.

Вопросы (задачи) для экзамена представлены в таблице 15.

Таблица 15 – Вопросы (задачи) для экзамена

№ п/п	Перечень вопросов (задач) для экзамена	Код индикатора
1.	Понятие личности: социально-культурный и психологический аспекты.	УК-4.3.1
2.	Общение как фундаментальная потребность личности.	УК-4.3.1
3.	Соотношение личных целей и форм общения.	УК-4.3.1
4.	Общение как способ взаимодействия в социальной среде	УК-4.3.1
5.	Цели общения. Функции общения. Уровни общения: личностный, деловой,	УК-4.3.1

	официальноделовой, ритуальный.	
6.	Аналитическая модель общения: перцепция, коммуникация, интеракция.	УК-4.3.1
7.	Структура коммуникативного процесса.	УК-4.3.1
8.	Коммуникативные барьеры	УК-6.3.1
9.	Вербальное общение и его формы.	УК-4.3.1
10.	Средства психологического воздействия на коллективное восприятие.	УК-4.У.1
11.	Понятие стиля общения. Стили общения.	УК-4.3.1
12.	Структура презентации.	УК-4.У.1
13.	Собеседование как частная форма деловой беседы.	УК-4.У.1
14.	Психологические особенности построения устного и письменного текста.	УК-4.3.1
15.	Деловая беседа как наиболее общая форма делового контакта.	УК-4.У.1
16.	Классификация видов общения по целям.	
17.	Непосредственные и опосредованные формы деловых контактов.	УК-4.У.1
18.	Психологические особенности восприятия информации посредством чтения. Специфика аудиального приема информации. Понятие активного слушания.	УК-4.3.1
19.	Психология публичного выступления. Этапы подготовки речи.	УК-4.3.1
20.	Совещание как форма делового общения (виды совещаний, цели)	УК-4.У.1
21.	Психологическая значимость организации пространства.	УК-4.3.1
22.	Психологические типы участников совещания.	УК-4.У.1
23.	Переговоры. Цели, предмет, структура переговоров. План подготовки к переговорам	УК-4.У.1
24.	Правила ритуального общения.	УК-4.3.1
25.	Невербальное общение. Формы невербальной коммуникации. Правила интерпретации невербальных сигналов.	УК-4.3.1
26.	Публичное выступление. Виды публичных выступлений.	УК-4.3.1
27.	Спор и дискуссия.	УК-4.У.1
28.	Стратегии поведения на переговорах. Конструктивные приемы ведения переговоров.	УК-4.В.1
29.	Понятие комплимента. Виды комплиментов. Психологическая готовность принять комплимент.	УК-4.В.1
30.	Понятие критики. Виды критики. Методы критики. Психологические установки на восприятие критики.	УК-4.В.1
31.	Психологические типы собеседников.	УК-4.3.1
32.	Тайм-менеджмент в подготовке к деловым переговорам	УК-6.У.1
33.	Постановка образовательных целей при освоении дисциплины	УК-6.У.1

Вопросы (задачи) для зачета / дифф. зачета представлены в таблице 16.
Таблица 16 – Вопросы (задачи) для зачета / дифф. зачета

№ п/п	Перечень вопросов (задач) для зачета / дифф. зачета	Код индикатора
	Учебным планом не предусмотрено	

Перечень тем для выполнения курсового проекта/ курсовой работы представлены в таблице 17.

Таблица 17 – Перечень тем для выполнения курсового проекта / курсовой работы

№ п/п	Примерный перечень тем для выполнения курсового проекта/ курсовой работы
	Учебным планом не предусмотрено

Вопросы для проведения промежуточной аттестации в виде тестирования представлены в таблице 18.

Таблица 18 – Примерный перечень вопросов для тестов

№ п/п	Примерный перечень вопросов для тестов	Код индикатора
1	Прямое деловое общение характеризуется: а) ответными реакциями собеседников б) общением в пределах видимости в) непосредственным речевым контактом (Инструкция: Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.)	УК-4.3.1 УК-4.У.1
2	Место проведения совещания: а) встречи могут проходить только в помещении каждого из участников совещания б) встречи могут проходить в помещении каждого из участников совещания или на нейтральной территории с) встречи могут проходить только на нейтральной территории (Инструкция: Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.)	УК-4.3.1 УК-4.У.1
3	Многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание другого человека а) сотрудничество б) общение с) эмпатия д) рефлексия (Инструкция: Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.)	УК-4.3.1 УК-4.У.1
4	Коммуникативная сторона общения заключается в ... а) обмене информацией между людьми б) процессе восприятия друг друга партнерами по общению с) организации взаимодействия между людьми д) реализации потребности в персонификации (Инструкция: Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.)	УК-4.В.1
5	Подмена одного слова другим в рассуждении ведет к нарушению закона а) противоречия б) тождества с) исключенного третьего д) достаточного основания (Инструкция: Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите	УК-4.3.1 УК-4.У.1

	аргументы, обосновывающие выбор ответа.)		
6	Опишите необходимость выбора цифровых средств и их влияние на процесс коммуникаций в организации. Инструкция: Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.		УК-4.У.1.
7	Какой из нижеперечисленных элементов является частью эффективного бизнес-письма? a) Отзывчивость на запрос получателя. b) Яркие и креативные иллюстрации. c) Структурированное изложение информации. d) Избыточное использование сленга и аббревиатур. (Инструкция: Прочитайте текст, выберите правильные варианты ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов.)		УК-6.3.1 УК-6.У.1
8	Какой вид коммуникации подразумевает передачу информации сотрудникам на всех уровнях организации? a) Вертикальная коммуникация. b) Горизонтальная коммуникация. c) Формальная коммуникация. d) Внутренняя коммуникация. (Инструкция: Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.)		УК-6.3.1 УК-6.У.1
9	Какое из утверждений отражает правильное использование электронной почты в деловой коммуникации? a) Отправлять электронные сообщения в любое время суток без учета времени получателя. b) Использовать капс-лок для выделения важных моментов в письме. c) Соблюдать деловой этикет при написании электронных писем. d) Использовать множество восклицательных знаков для выражения эмоций.		УК-6.3.1 УК-6.У.1
10	Какой из нижеперечисленных элементов является частью невербальной коммуникации? a) Жесты b) Мимика c) Слова d) Письменные сообщения (Инструкция: Прочитайте текст, выберите правильные варианты ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов.)		УК-4.3.1 УК-4.У.1
11	При деловом общении с использованием электронной почты допустимо давать ответ в течение a) 2-3 часов; b) 5-7 дней; c) 2-3 дней; d) 1-2 дней.		УК-6.3.1 УК-6.У.1
12	Сравните столбцы и подберите правильное сочетание представленных терминов и определений друг к другу.		УК-6.3.1 УК-6.У.1
	1. Взаимная коммуникация	Специфическая форма контактов между людьми, имеющими полномочия от своих организаций, в ходе которых происходит обмен мнениями и целенаправленное	

		обсуждение конкретной проблемы с целью поиска взаимовыгодного варианта решения	
	2. Деловая беседа	Постоянный обмен ролями между адресатом и адресантом в процессе коммуникации	
	3. Дискуссия	Процесс, в котором вырабатываются позиции сторон	
	4. Взаимоприемлемые переговоры	Обсуждение какого-либо спорного вопроса или исследование проблемы, в котором каждая сторона оппонирует мнение собеседника, аргументирует свою позицию и претендует на достижение цели	
Инструкция: Прочитайте текст и установите соответствие. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию в правом столбце.			

Перечень тем контрольных работ по дисциплине обучающихся заочной формы обучения, представлены в таблице 19.

Таблица 19 – Перечень контрольных работ

№ п/п	Перечень контрольных работ
	Не предусмотрено

10.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания индикаторов, характеризующих этапы формирования компетенций, содержатся в локальных нормативных актах ГУАП, регламентирующих порядок и процедуру проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся ГУАП.

11. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

11.1. Методические указания для обучающихся по освоению лекционного материала

Основное назначение лекционного материала – логически стройное, системное, глубокое и ясное изложение учебного материала. Назначение современной лекции в рамках дисциплины не в том, чтобы получить всю информацию по теме, а в освоении фундаментальных проблем дисциплины, методов научного познания, новейших достижений научной мысли. В учебном процессе лекция выполняет методологическую, организационную и информационную функции. Лекция раскрывает понятийный аппарат конкретной области знания, её проблемы, дает цельное представление о дисциплине, показывает взаимосвязь с другими дисциплинами.

Планируемые результаты при освоении обучающимися лекционного материала:

- получение современных, целостных, взаимосвязанных знаний, уровень которых определяется целевой установкой к каждой конкретной теме;
- получение опыта творческой работы совместно с преподавателем;
- развитие профессионально-деловых качеств, любви к предмету и самостоятельного творческого мышления.
- появление необходимого интереса, необходимого для самостоятельной работы;
- получение знаний о современном уровне развития науки и техники и о прогнозе их развития на ближайшие годы;
- научиться методически обрабатывать материал (выделять главные мысли и положения, приходить к конкретным выводам, повторять их в различных формулировках);
- получение точного понимания всех необходимых терминов и понятий.

Лекционный материал может сопровождаться демонстрацией слайдов и использованием раздаточного материала при проведении коротких дискуссий об особенностях применения отдельных тематик по дисциплине.

Структура предоставления лекционного материала:

- изучение терминологического поля изучаемого раздела дисциплины;
- краткий экскурс в историю развития деловых коммуникаций в отечественной и зарубежной науке;
- рассмотрение основных проблем изучаемой области в конкретном разделе;
- объединение смежных дисциплинарных понятий рассматриваемого раздела дисциплины.

11.2. Методические указания для обучающихся по участию в семинарах

Основной целью для обучающегося является систематизация и обобщение знаний по изучаемой теме, разделу, формирование умения работать с дополнительными источниками информации, сопоставлять и сравнивать точки зрения, конспектировать прочитанное, высказывать свою точку зрения и т.п. В соответствии с ведущей дидактической целью содержанием семинарских занятий являются узловые, наиболее трудные для понимания и усвоения темы, разделы дисциплины. Спецификой данной формы занятий является совместная работа преподавателя и обучающегося над решением поставленной проблемы, а поиск верного ответа строится на основе чередования индивидуальной и коллективной деятельности.

При подготовке к семинарскому занятию по теме лекции необходимо ознакомиться с планом его проведения, с литературой и научными публикациями по теме семинара.

Требования к проведению семинаров

В ходе подготовки к семинару обучающийся должен изучить основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой, проанализировать научные статьи и дополнительные медиа материалы по теме. При этом учесть рекомендации преподавателя и требования учебной программы. Подготовить тезисы для выступлений по всем учебным вопросам, выносимым на семинар.

11.3. Методические указания для обучающихся по прохождению практических занятий

Практическое занятие является одной из основных форм организации учебного процесса, заключающаяся в выполнении обучающимися под руководством преподавателя комплекса учебных заданий с целью усвоения научно-теоретических основ учебной дисциплины, приобретения умений и навыков, опыта творческой деятельности.

Целью практического занятия для обучающегося является привитие обучающимся умений и навыков практической деятельности по изучаемой дисциплине.

Планируемые результаты при освоении обучающимся практических занятий:

- закрепление, углубление, расширение и детализация знаний при решении конкретных задач;
- развитие познавательных способностей, самостоятельности мышления, творческой активности;
- овладение новыми методами и методиками изучения конкретной учебной дисциплины;
- выработка способности логического осмысления полученных знаний для выполнения заданий;
- обеспечение рационального сочетания коллективной и индивидуальной форм обучения.

Требования к проведению практических занятий

Студентам предлагаются задания, направленные на обобщение полученных теоретических знаний при решении реальных исследовательских задач. Вместе с тем задания могут быть представлены в формате теоретических иллюстраций, требующих глубокого осмысления со стороны студентов, или реальных примеров и ситуаций, решаемых и моделируемых совместно с преподавателем. Многие задания являются комбинированными и включают в себя сразу несколько видов работ. Как правило, для их выполнения важны не только полученные знания, но и субъективные особенности креативного мышления студентов. Некоторые задания требуют самостоятельности со стороны обучающихся, что способствует развитию дополнительных навыков в рамках освоения данной дисциплины.

Практические занятия выполняются в нескольких форматах, а именно проведение групповой дискуссии, семинара, кейса и деловой игры.

11.4. Методические указания для обучающихся по выполнению лабораторных работ

Учебным планом не предусмотрено.

11.5. Методические указания для обучающихся по выполнению курсового проекта/ курсовой работы

Учебным планом не предусмотрено.

11.6. Методические указания для обучающихся по прохождению самостоятельной работы

В ходе выполнения самостоятельной работы, обучающийся выполняет работу по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия.

В процессе выполнения самостоятельной работы у обучающегося формируется целесообразное планирование рабочего времени, которое позволяет ему развивать умения и навыки в усвоении и систематизации приобретаемых знаний, обеспечивает высокий уровень успеваемости в период обучения, помогает получить навыки повышения профессионального уровня.

Методическими материалами, направляющими самостоятельную работу обучающихся являются:

- учебно-методический материал по дисциплине;

Самостоятельная работа студента является основным средством овладения учебным материалом вовремя, свободное от обязательных учебных занятий. Самостоятельная работа студента над усвоением учебного материала по учебной дисциплине может выполняться в библиотеке университета, учебных кабинетах, компьютерных классах, а также в домашних условиях. Содержание самостоятельной работы студента определяется заданиями и указаниями преподавателя. Можно дополнить список использованной литературы современными источниками, не представленными в списке рекомендованной литературы. Самостоятельная работа заключается в подготовке итогового задания по дисциплине «Деловые коммуникации», а также выполнения домашних заданий.

11.7. Методические указания для обучающихся по прохождению текущего контроля успеваемости.

Текущий контроль успеваемости предусматривает контроль качества знаний обучающихся, осуществляемого в течение семестра с целью оценивания хода освоения дисциплины.

Текущий контроль включает в себя:

- контроль посещаемости;

– устный опрос по практическим работам.

В течение семестра обучающиеся загружают в ЭИОС ГУАП отчётные материалы, в соответствии с установленными НПР требованиями и методами проведения ТКУ, а НПР оценивают загруженные материалы. Оценка, сделанная НПР, зарегистрированным под своим логином и паролем, является оценкой результатов ТКУ.

Для проведения текущего контроля успеваемости перед каждым практическим занятием выделяется до 10 минут на опрос. Результаты текущего контроля успеваемости учитываются при проведении промежуточной аттестации.

11.8. Методические указания для обучающихся по прохождению промежуточной аттестации.

Промежуточная аттестация обучающихся предусматривает оценивание промежуточных и окончательных результатов обучения по дисциплине. Она включает в себя:

– экзамен – форма оценки знаний, полученных обучающимся в процессе изучения всей дисциплины или ее части, навыков самостоятельной работы, способности применять их для решения практических задач. Экзамен, как правило, проводится в период экзаменационной сессии и завершается аттестационной оценкой «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно». Вопросы к экзамену представлены в таблице 15 данной РПД.

К промежуточной аттестации допускаются обучающиеся, которые прошли текущий контроль успеваемости, выполнили и защитили все практические работы.

Экзамен может быть организован в двух форматах – устный/ письменный (по вопросам) или в виде компьютеризированного тестирования в системе дистанционного обучения ГУАП (СДО ГУАП).

Система оценок при проведении промежуточной аттестации осуществляется в соответствии с требованиями Положений «О текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации студентов ГУАП, обучающихся по программы высшего образования».

Лист внесения изменений в рабочую программу дисциплины

Дата внесения изменений и дополнений. Подпись внесшего изменения	Содержание изменений и дополнений	Дата и № протокола заседания кафедры	Подпись зав. кафедрой