

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Никишкина Татьяна Юрьевна
Должность: Директор
Дата подписания: 30.01.2026 14:20:28
Уникальный программный ключ:
0a44cc3e5f5bb746f50173cba89718ffd301d635

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО МОРСКОГО И РЕЧНОГО ТРАНСПОРТА

**ОМСКИЙ ИНСТИТУТ ВОДНОГО ТРАНСПОРТА (ФИЛИАЛ)
ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«СИБИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ВОДНОГО ТРАНСПОРТА»**

УТВЕРЖДАЮ

Заместитель директора по УиНР ВО
ОИВТ (филиал) ФГБОУ ВО «СГУВТ»

Калекин В.В.

« ____ » ____ 20 ____ г.

Шифр дисциплины: 2021.09.03.02.01 . Б1.В.17
(шифр ОПОП) (шифр дисциплины из учебного плана)

Рабочая программа дисциплины (модуля)

Наименование дисциплины (модуля):

Основы деловых коммуникаций

(полное наименование дисциплины (модуля), в строгом соответствии с учебным планом)

Омск

2021
(год набора)

Составлена _____
(должность) кафедрой _____
(сокращенное наименование кафедры)

(ученая степень), _____
(ученое звание) _____
(И.О. Фамилия)

(подпись) _____
(И.О. Фамилия) « _____ » _____
число месяц 20 _____ г.
год

Рассмотрена и одобрена на заседании кафедры гуманитарных дисциплин

(наименование кафедры полностью)

от « _____ » _____ 20 _____ г., _____
число месяц год _____
Протокол № _____

Зав. кафедрой _____
(сокращенное наименование кафедры) _____
(подпись) _____
М.С. Шаповалов
(И.О.Фамилия)

Согласована:

Руководитель ОПОП _____
(ученая степень, ученое звание) _____
(подпись) _____
Т.Л. Иванова
(И.О. Фамилия)

Заведующий библиотекой ОИВТ _____
(подпись) _____
И.Д. Скоробогатова
(И.О. Фамилия)

1 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

1.1 Цели дисциплины

Целью данной дисциплины является формирование у студентов фундамента естественно-научных знаний, базирующихся на законах природы, правильных представлений о современной картине мира, а также навыков применения физических законов к прикладным задачам современной техники.

1.2 Перечень формируемых компетенций

В результате освоения дисциплины (модуля) у обучающегося должны сформироваться следующие компетенции, выраженные через результат обучения по дисциплине (модуля), как часть результата освоения образовательной программы (далее – ОП):

Компетенция		Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
Шифр	Содержание	
УК-3	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде.	Знать: основные приемы и нормы социального взаимодействия; основные понятия и методы конфликтологии, технологии межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии. Уметь: устанавливать и поддерживать контакты, обеспечивающие успешную работу в коллективе; применять основные методы и нормы социального взаимодействия для реализации своей роли и взаимодействия внутри команды. Владеть: простейшими методами и приемами социального взаимодействия и работы в команде.
УК-4	Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах).	Знать: принципы построения устного и письменного высказывания на русском и иностранном языках; правила и закономерности деловой устной и письменной коммуникации. УК Уметь: применять на практике деловую коммуникацию в устной и письменной формах, методы и навыки делового общения на русском и иностранном языках. Владеть: навыками чтения и перевода текстов на иностранном языке в профессиональном общении; навыками деловых коммуникаций в устной и письменной форме на русском и иностранном языках; методикой составления суждения в межличностном деловом общении на русском и иностранном языках.
УК-5	Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально историческом, этическом и философском контекстах.	Знать: закономерности и особенности социально-исторического развития различных культур в этическом и философском контексте. Уметь: понимать и воспринимать разнообразие общества в социально историческом, этическом и философском контекстах. Владеть: простейшими методами адекватного восприятия межкультурного разнообразия общества в социально-историческом, этическом и философском

		контекстах; навыками общения в мире культурного многообразия с использованием этических норм поведения.
--	--	---

2 Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Дисциплина (модуль) реализуется в рамках

	формируемая участниками образовательных учреждений	части
	(обязательной, по выбору или формируемая участниками)	

основной профессиональной образовательной программы.

3 Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах (ЗЕ) с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Для заочной формы обучения:
(очной, очно-заочной или заочной)

Форма контроля					з.е.		-	Итого акад. часов					Курс 2										
Экзамен	Зачет	Зачет с оц.	КР	Контр.	Экспертное	Факт	Часов в з.е.	Экспертное	По плану	Контакт часы	СР	Контроль	з.е.	Итого	Лек	Лаб	Пр	ИКР	КоР	КРП	СР	Контроль	
		5			3	3	36	108	108	12	96		3	108	6	4		2			96		

4 Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

4.1 Разделы и темы дисциплины (модуля) и трудоемкость по видам учебных занятий (в академических часах)

№	Разделы и темы дисциплины (модуля)	Виды учебных занятий, включая СРС											
		Лек			Лаб			Пр			СРС		
		О	ОЗ	З	О	ОЗ	З	О	ОЗ	З	О	ОЗ	З
1.	Предмет и задачи дисциплины «Деловые коммуникации»			0,5									14
2.	Этика и этикет деловых коммуникаций			0,5									14
3.	Психология деловых коммуникаций. Межкультурные связи						1						14
4.	Конфликты в деловой коммуникации и пути их разрешения.			1			1						14
5.	Публичное выступление как вид деловой коммуникации			1			1						14
6.	Деловые переговоры. Деловые беседы и совещания.			1			1						14
7.	Современные технологии работы с документами как деловая коммуникация			2									12
ИТОГО				6			4						96

Примечания: О – очная форма обучения, ОЗ – очно-заочная форма обучения, З – заочная форма обучения.

4.2 Содержание разделов и тем дисциплины

Тема 1. Предмет и задачи дисциплины «Деловые коммуникации»

Предмет дисциплины «Деловые коммуникации». Понятие «коммуникация». Деловые коммуникации как социально-психологическая проблема. Знание основных правил делового общения и практический успех в деловой деятельности. Деловое общение как наука и искусство. Теория межличностных отношений в трудовом коллективе. Речевой, этический, психологический аспекты деловых коммуникаций.

Тема 2. Этика и этикет деловых коммуникаций

Необходимость соблюдения этических норм в деловом общении. Нравственные основы делового общения. Противоречивая сущность мотивации делового общения. Этические механизмы организации делового общения и этические нормы общения. Личность и общение. Деловая этика как средство повышения эффективности производства. Универсальные этические и психологические нормы и принципы. Справедливость, честность, благородство, достоинство, свобода, ответственность, обязательность, трудолюбие как основы деловых отношений в цивилизованном обществе. Сущность и значение делового этикета. Особенности делового этикета.

Профессиональный этикет. Правила поведения на рабочем месте. Правила делового этикета: коллеги, руководители, подчиненные, секретари, клиенты. Правила приветствий. Правила речевого этикета. Содержание и образ речи. Письменная речь. Документационное обеспечение делового общения: документирование управленческой деятельности, документирование договорно-правовых отношений экономической деятельности; общие правила оформления документов. Рекомендации к изложению текстов деловой документации. Правила общения по телефону. Образ делового человека. Культура одежды делового мужчины и деловой женщины. Оборудование современного офиса.

Тема 3. Психология деловых коммуникаций

Психологические аспекты делового общения. Психология и труд. Архетипы в деловой коммуникации. Вербальная и невербальная коммуникации. Интерактивная сторона общения. Перцептивная сторона общения. Рефлексия. Идентификация. Самоподача в общении. Первое впечатление. Длительное общение. Механизмы воздействия на окружающих в процессе общения. Психическая структура личности и деловые отношения. Интроверты и экстраверты в деловом общении. Холерики, сангвиники, флегматики и меланхолики в деловом общении. Психологические типы деловых собеседников и приемы общения с ними. Психологические механизмы защиты. Ролевое поведение в деловых отношениях. Базовые психологические установки. Социально-психологические стереотипы и их значение в трудовой деятельности. Психология и общество. Экономическая, правовая психология. Модели политической психологии: федеральный и региональный аспекты, профессиональная психология.

Тема 4. Конфликты в деловой коммуникации и пути их разрешения

Современные теории конфликтов. Понятие конфликта и конфликтной ситуации. Конкуренция как вид конфликтной ситуации. Виды конфликтов. Диагностика конфликтов. Границы конфликта. Стадии развития конфликта. Личностные особенности возникновения конфликтов. Групповые особенности возникновения конфликтов. Методы управления и предупреждения конфликтов (внутриличностные, структурные). Тактика поведения в конфликте. Решение конфликта. Управление стрессами для предупреждения конфликтов.

Тема 5. Публичное выступление как вид деловой коммуникации

Сущность и компоненты публичного выступления. Характеристика публичной речи. Адаптация к аудитории публичного выступления. Подготовка к публичному выступлению. Виды публичных выступлений.

Тема 6. Деловые переговоры. Деловые беседы и совещания

Понятие деловых переговоров. Значение переговоров для предпринимательской деятельности. Организация переговоров. Диагностика положения дел. Характер переговоров. Определение целей и возможных результатов. Анализ интересов сторон. Формирование общего подхода. Процедурные вопросы. Организация и проведение переговоров. Методы и навыки ведения деловых переговоров. Этапы переговоров: первоначальный выбор позиции; поиск взаимоприемлемого решения; согласование позиций. Техника ведения переговоров. Выбор метода ведения переговоров. Выбор типа принимаемого решения (взаимные уступки; нахождение нового решения; асимметричное решение). Тактические приемы, применяемые на переговорах. Психологические особенности переговоров. Установление рабочих отношений с партнером. Способы оценки достигнутых в процессе переговоров соглашений. Сущность деловых бесед, их специфика. Виды деловых бесед. Подготовка к деловой беседе. Сущность и принципы проведения деловых совещаний. Классификация совещаний. Обязанности руководителя совещания. Поведение участников совещания.

Тема 7. Современные технологии работы с документами как деловая коммуникация

Юридическое значение документа. Унификация и стандартизация управленческих документов. Основные требования к составлению документов: должностная инструкция, приказ, протокол, акт, докладные и служебные записки. Классификация документов. Организационные документы: уставы, положения, инструкции. Распорядительные документы: приказы, указания, распоряжения, решения. Информационно-справочная документация. Оформление актов, справок, объяснительных записок, протокола. Организация документооборота. Документооборот, его количественные и качественные характеристики. Систематизация и обеспечение сохранности документов. Разработка и ведение номенклатуры дел. Правила формирования и ведения дел. Хранение документов до передачи в архив. Внедрение систем электронного документооборота. Электронные документы. Особенности организации работы с электронными документами, подписанными электронной подписью. Культура делового письма. Язык служебных документов. Особенности официально-делового стиля. Классификация деловой переписки. Деловые письма. Оформление деловых писем. Разновидности деловых писем. Культура и этикет деловой переписки. Правила составления текстов деловых писем. Типичные ошибки в составлении текстов документов.

4.3 Содержание лабораторных работ

Раздел (тема) дисциплины	Тема практического занятия
Предмет и задачи дисциплины «Деловые коммуникации»	Деловое общение как наука и искусство.
Этика и этикет деловых коммуникаций	Профессиональный этикет.
Психология деловых коммуникаций.	Психическая структура личности и деловые отношения
Конфликты в деловой коммуникации и пути их разрешения.	Игра.
Публичное выступление как вид деловой коммуникации	Игра.
Деловые переговоры. Деловые беседы и совещания.	Игра.
Современные технологии работы с документами как деловая коммуникация	Электронная переписка.

4.4 Содержание практических занятий

Дисциплина не предусматривает проведение лабораторных работ.

4.5 Курсовая работа

Дисциплина не предусматривает курсовую работу.

4.6 Курсовой проект

Дисциплина не предусматривает курсовой проект.

4.7 Самостоятельная работа. Контроль самостоятельной работы

В самостоятельную работу студента входит подготовка к занятиям по дисциплине путём изучения теоретического материала по источникам, указанным в перечне основной и дополнительной литературы, выполнение практических работ, оформление практических заданий и подготовка к их защите.

Контроль самостоятельной работы осуществляется в ходе практических и лабораторных занятий.

4.8 Интерактивные формы обучения

В процессе освоения данной учебной дисциплины интерактивные формы используются при изучении следующих тем:

Раздел (тема) дисциплины	Количество часов		
	О	ОЗ	З
Этика и этикет деловых коммуникаций			1
Публичное выступление как вид деловой коммуникации			1
Деловые переговоры. Деловые беседы и совещания.			1
Итого			3

5 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

5.1 Описание показателей и критериев оценивания компетенций, описание шкал оценивания

Показатели оценивания	Описание показателя
Оценка «отлично» (зачтено)	Обучаемый демонстрирует способность к полной самостоятельности (допускаются консультации с преподавателем по сопутствующим вопросам) в выборе способа решения неизвестных или нестандартных заданий с использованием знаний, умений и навыков, полученных в ходе проведения освоения дисциплины, следует считать компетенцию сформированной на высоком уровне. Присутствие сформированной компетенции на высоком уровне означает способность студента к ее дальнейшему саморазвитию и высокой адаптивности практического применения к изменяющимся условиям профессиональной задачи.
Оценка «хорошо» (зачтено)	Обучаемый демонстрирует самостоятельное применение знаний, умений и навыков при решении заданий, аналогичных тем, которые предоставлял преподаватель при потенциальном формировании компетенции, подтверждает наличие сформированной компетенции, причем на более высоком уровне. Наличие сформированной компетенции на повышенном уровне самостоятельности со стороны обучаемого при ее практической демонстрации в ходе решения аналогичных заданий следует оценивать как положительное и устойчиво закрепленное в практическом навыке.
Оценка «удовлетворительно» (зачтено)	Обучаемый демонстрирует самостоятельность в применении знаний, умений и навыков к решению учебных заданий в полном соответствии с образцом, данным преподавателем, по заданиям, решение которых было показано преподавателем, следует считать, что компетенция сформирована, но ее уровень недостаточно высок. Поскольку выявлено наличие сформированной компетенции, ее следует оценивать положительно, но на низком уровне.
Оценка «неудовлетворительно» (не зачтено)	Обучаемый не способен самостоятельно продемонстрировать наличие знаний при решении заданий, которые были представлены преподавателем вместе с образцом их решения, отсутствие самостоятельности в применении умения к использованию методов проведения пред- дипломной практики и неспособность самостоятельно проявить навык повторения решения поставленной задачи по стандартному образцу свидетельствуют об отсутствии сформированной компетенции.

5.2 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений и (или) навыков, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Методика оценки теста

Контрольный тест содержит вопросы закрытого и открытого типа с множественным выбором (не менее 4-х ответов на каждый вопрос), выбираемых из перечня контрольных заданий или иных материалов (документов), содержащих один или несколько правильных ответов по каждому вопросу (максимальное количество вопросов устанавливается для оценки компетенции, реализуемой только одной дисциплиной).

В рамках процедуры тестирования обучающийся для данного вопроса определяет и отмечает один или несколько вариантов правильного ответа.

Каждое из заданий теста в случае правильного выполнения оценивается в 10 баллов. Процедура тестирования организуется в очной (письменной) форме или дистанционной через ЭиОС.

Задание считается выполненным в том случае, если отмечен только правильный вариант ответа. В противном случае задание считается невыполненным.

Время, выделяемое на выполнение теста, определяется из расчета не более 1-й минуты на один вопрос.

Тест считается успешно выполненным в случае, если обучающийся наберет количество баллов, исчисляемое в процентах от максимально возможного:

Итоговый результат контрольного теста	Процент правильных заданий контрольного теста
Успешное выполнение	60%÷100%
Не успешное выполнение	<60%

УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде.

Тесты

1. Многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми — это процесс:

- a. ☐ понимания
- b. ☒ общения
- c. ☐ восприятия
- d. ☐ созерцания

2. Прямое деловое общение характеризуется:

- a. ☐ общением в пределах видимости
- b. ☐ ответными реакциями собеседников
- c. ☒ непосредственным речевым контактом
- d. ☐ контактом глазами

3. Во многих случаях, имидж — это результат умелой ориентации в конкретной ситуации, а именно правильного выбора своей:

- a. ☒ модели поведения
- b. ☐ заинтересованности в отношениях с другими
- c. ☐ способности к общению

d. ☐ бурной деятельности

4. При авторитарном стиле ведения совещания руководитель:

- a. ☐ допускает возражения
- b. ☒ уверенно держит бразды правления
- c. ☐ ищет поддержку среди коллег
- d. ☐ обращается за помощью к заместителю

5. Цель формального приема в начале переговоров:

- a. ☐ подвести итог
- b. ☐ выслушать точку зрения партнеров
- c. ☐ высказать точку зрения своей стороны
- d. ☒ создать атмосферу взаимопонимания

6. Коммуникативная сторона общения - это ____ информацией между людьми.

Формат ответа 1 слово

Ответ – обмен

7. Термин «этика» ввел _____.

Формат ответа 1 слово (например, Кант)

Ответ – Аристотель.

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

1. Теория речи, искусство речи и ораторское мастерство — области знаний, которые охватывает понятие:

- a. ☐ лингвистика
- b. ☒ риторика
- c. ☐ интроверсия
- d. ☐ религия

2. Чистота речи характеризуется отсутствием таких элементов, как:

- a. ☐ эпитеты
- b. ☐ афоризмы
- c. ☒ вульгаризмы
- d. ☐ метафоры

3. Совокупность норм литературного произношения называют:

- a. ☐ орфографией
- b. ☒ орфоэпией
- c. ☐ синтаксисом
- d. ☐ синонимом

4. Языковое оформление мысли без ее высказывания называют такой речью:

- a. ☐ прямой
- b. ☐ внешней
- c. ☐ наружной
- d. ☒ внутренней

5. Употребление слов в соответствии с их значением является требованием _____ норм

- a. ☐ грамматических
- b. ☐ орфографических
- c. ☐ орфоэпических
- d. ☒ лексических

6. В ситуации, когда необходимо заменить повторяющееся в тексте слово на близкие по смыслу слова, потребуется ____

- a. ☐ толковый словарь русского языка
- b. ☒ словарь синонимов
- c. ☐ словарь антонимов
- d. ☐ орфографический словарь

7. Неправильное написание слов – это _____ ошибки.

Формат ответа 1 слово (например, синтаксические)

Ответ – орфографические

8. Ошибки, появляющиеся в результате неправильного употреблении отдельных слов, незнания точного значения слов, неуместного использования их в речи называются _____ ошибками.

Формат ответа 1 слово (например, орфографическими)

Ответ – лексическими.

9. Невербальное общение – коммуникация без использования слов. К невербальным средствам относятся жесты, мимика, темп речи, интонация, движения тела, взгляды и многое ____.

Формат ответа 1 слово

Ответ – другое.

УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально историческом, этическом и философском контекстах

1. Социальное и культурное наследие, передающееся от поколения к поколению и воспроизводящееся на протяжении длительного времени, – это _____.

- a. ☐ норма
- b. ☒ традиция
- c. ☐ ритуал
- d. ☐ повседневность

2. Одним из условий формирования этнической культуры является _____ .

- a. ☐ качество жизни
- b. ☐ природная среда
- c. ☒ язык
- d. ☐ анархия

3. Культура социальных отношений определяется _____

- a. ☒ идеалами, морально-культурными ценностями
- b. ☐ политической установкой
- c. ☐ идеологией
- d. ☐ кодексом законов

4. Принадлежность индивида к какой-либо культуре или культурной группе, формирующая ценностное отношение человека к самому себе, другим людям, обществу и миру в целом. Это -

- a. ☐ имитация
- b. ☐ эмпатия
- c. ☐ социальная норма
- d. ☒ культурная идентичность

5. «Умей держать себя в руках» - эти слова как ничто лучше выражают девиз

- a. ☒ англичан
- b. ☐ испанцев
- c. ☐ итальянцев
- d. ☐ американцев

6. Приверженность идеалам свободы и независимости отличает людей этой национальности:

- a. ☐ англичане
- b. ☐ немцы
- c. ☒ американцы
- d. ☐ японцы

7. Практичность, хозяйственность, педантичность. Это качества, характеризующие-
_____ .

Формат ответа 1 слово (например, американцев)

Ответ – немцев.

8. Терпимость к чужим мнениям, верованиям, чужому образу жизни называется
_____.

Формат ответа 1 слово (например, альтруизмом)

Ответ – толерантностью.

9. Термин «этика» ввел _____.

Формат ответа 1 слово (например, Кант)

Ответ – Аристотель.

5.3 Перечень вопросов для итогового контроля по дисциплине

8. Предмет дисциплины «Деловые коммуникации».
9. Понятие «коммуникация».
10. Деловые коммуникации как социально-психологическая проблема.
11. Деловое общение как наука и искусство.
12. Теория межличностных отношений в трудовом коллективе.
13. Речевой, этический, психологический аспекты деловых коммуникаций.
14. Необходимость соблюдения этических норм в деловом общении.
15. Нравственные основы делового общения.
16. Противоречивая сущность мотивации делового общения.
17. Этические механизмы организации делового общения и этические нормы общения.
18. Личность и общение.
19. Деловая этика как средство повышения эффективности производства.
20. Универсальные этические и психологические нормы и принципы.
21. Справедливость, честность, благородство, достоинство, свобода, ответственность, обязательность, трудолюбие как основы деловых отношений в цивилизованном обществе.
22. Сущность и значение делового этикета. Особенности делового этикета.
23. Профессиональный этикет. Правила поведения на рабочем месте. Правила делового этикета: коллеги, руководители, подчиненные, секретари, клиенты. Правила приветствий. Правила речевого этикета.
24. Содержание и образ речи. Письменная речь. Документационное обеспечение делового общения: документирование управленческой деятельности, документирование договорно-правовых отношений экономической деятельности; общие правила оформления документов.
25. Рекомендации к изложению текстов деловой документации. Правила общения по телефону. Образ делового человека.
26. Культура одежды делового мужчины и деловой женщины. Оборудование современного офиса.
27. Психологические аспекты делового общения. Психология и труд. Архетипы в деловой коммуникации.
28. Вербальная и невербальная коммуникации. Интерактивная сторона общения. Перцептивная сторона общения. Рефлексия. Идентификация.
29. Межкультурная коммуникация. Знание международной этики.
30. Психическая структура личности и деловые отношения. Интроверты и экстраверты в деловом общении. Холерики, сангвиники, флегматики и меланхолики в деловом общении. Психологические типы деловых собеседников и приемы общения с ними. Психологические механизмы защиты. Ролевое поведение в деловых отношениях.
31. Базовые психологические установки. Социально-психологические стереотипы и их значение в трудовой деятельности.
32. Современные теории конфликтов. Понятие конфликта и конфликтной ситуации. Конкуренция как вид конфликтной ситуации. Виды конфликтов. Диагностика конфликтов. Границы конфликта. Стадии развития конфликта.

33. Сущность и компоненты публичного выступления. Характеристика публичной речи. Адаптация к аудитории публичного выступления. Подготовка к публичному выступлению. Виды публичных выступлений.
34. Понятие деловых переговоров. Значение переговоров для предпринимательской деятельности. Организация переговоров. Диагностика положения дел. Характер переговоров. Определение целей и возможных результатов.
35. Анализ интересов сторон. Формирование общего подхода. Процедурные вопросы. Организация и проведение переговоров. Методы и навыки ведения деловых переговоров. Этапы переговоров: первоначальный выбор позиции; поиск взаимоприемлемого решения; согласование позиций.
36. Техника ведения переговоров. Выбор метода ведения переговоров. Выбор типа принимаемого решения (взаимные уступки; нахождение нового решения; ассиметричное решение). Тактические приемы, применяемые на переговорах.
37. Психологические особенности переговоров. Установление рабочих отношений с партнером. Способы оценки достигнутых в процессе переговоров соглашений. Сущность деловых бесед, их специфика. Виды деловых бесед. Подготовка к деловой беседе.
38. Юридическое значение документа. Основные требования к составлению документов: должностная инструкция, приказ, протокол, акт, докладные и служебные записки.
39. Классификация документов. Организационные документы: уставы, положения, инструкции. Распорядительные документы: приказы, указания, распоряжения, решения.
40. Информационно-справочная документация. Оформление актов, справок, объяснительных записок, протокола.
41. Электронные документы. Особенности организации работы с электронными документами, подписанными электронной подписью.
42. Культура делового письма. Язык служебных документов. Особенности официально-делового стиля. Оформление деловых писем. Разновидности деловых писем. Культура и этикет деловой переписки.

5.4 Методические рекомендации к проведению итогового контроля по дисциплине

На итоговый контроль выносятся учебный материал, рассмотренный на лекционных и практических занятиях, а также темы, которые были предложены для самостоятельного изучения.

Формой проведения итогового контроля по данной дисциплине является экзамен и дифференцированный зачет, которые проводятся в устной форме с использованием билетов, содержащих теоретическую и практическую часть. Также допустимо проведение итогового контроля в письменной форме. О форме проведения итогового контроля студенты должны быть оповещены заблаговременно.

Во время подготовки к ответу на экзамене использование справочной литературы не допускается.

6 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

6.1 Основная учебная литература

1. Кривокопа Е.И. Деловые коммуникации. М.: НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 190 с. Электронный ресурс.

2. Кузнецов И.Н. Деловое общение. Учебное пособие М.: Дашков и К, 2013. - 528 с. - ISBN 978-5-394-01739-1.
3. Папкова О.В. Деловые коммуникации: Учебник М.: Вузовский учебник: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 160 с Электронный ресурс.

6.2 Дополнительная учебная литература

1. Барышников Н.В. Основы профессиональной межкультурной коммуникации: Учебник. ИНФРА-М, 2013. Электронный ресурс.
2. Бороздина Г.В. Психология и этика делового общения: учебник для бакалавров М.: Юрайт, 2012. Электронный ресурс.

6.3 Периодические издания

1. Вестник Воронежского государственного университета. Серия: Лингвистика и межкультурная коммуникация: научный журнал. – Воронеж: Издательский дом ВГУ, 2001-. – Выходит 4 раза/год. – ISSN 1680-5755. – Текст: электронный // Электронно-библиотечная система «Лань».- URL: <https://e.lanbook.com/journal/2660> (дата обращения 13.12.2022).- Режим доступа: для авторизованных пользователей.
2. Вестник Омского государственного педагогического университета. Гуманитарные исследования : научный журнал. – Омск: ОмГПУ, 2013 -. – Выходит 2 раза/год. – ISSN 2309-9380. - Текст: электронный // Электронно-библиотечная система «Лань».- URL: <https://e.lanbook.com/journal/2314> (дата обращения 13.12.2022).- Режим доступа: для авторизованных пользователей.

7 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет"), необходимых для освоения дисциплины (модуля)

1. Электронная библиотечная система «Лань» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/>
2. Научная электронная библиотека [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://elibrary.ru/>
3. Математический портал «EqWorld» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://eqworld.ipmnet.ru/ru/info/mathwebs.htm>
4. Электронный каталог НГАВТ [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://libcat.nsawt.ru/>

8 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

1. Пакет программного обеспечения «MS Excel».

2. Пакет программного обеспечения «Mathcad».

9 Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

№ п/п	Наименование вида образования, уровня образования, профессии, специальности, направления подготовки (для профессионального образования), подвида дополнительного образования	Наименование оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий, объектов физической культуры и спорта с перечнем основного оборудования	Адрес (местоположение) учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий, объектов физической культуры и спорта (с указанием номера помещения в соответствии с документами бюро технической инвентаризации)
15.14	Основы деловых коммуникаций	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа: стол преподавательский – не менее 1 шт., доска учебная – не менее 1 шт., экран проекционный – не менее 1 шт., мультимедиа проектор не менее 1 шт., учебные парты - не менее 14 шт., лабораторные столы - не менее 8 шт., стул - не менее 38 шт., плакат - не менее 10 шт., стенд – не менее 1 шт., шкаф – не менее 1 шт., стеллаж – не менее 1 шт., учебное оборудование: МУК М1 - не менее 2 шт., МУК М2 - не менее 2 шт., МУК ОВ - не менее 1 шт., МУК О - не менее 1 шт., МУК ЭМ - не менее 1 шт.	644099, г. Омск, ул. Ивана Алексеева, д. 2 (№№ 52, 53, 54, 55, 56 на поэтажном плане (1П), 4 этаж)
		Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа: стол преподавательский – не менее 1 шт., доска учебная – не менее 1 шт., экран проекционный – не менее 1 шт., мультимедиа проектор не менее 1 шт., учебные парты - не менее 14 шт., лабораторные столы - не менее 8 шт., стул - не менее 38 шт., плакат - не менее 10 шт., стенд – не менее 1 шт., шкаф – не менее 1 шт., стеллаж – не менее 1 шт., учебное оборудование: МУК М1 - не менее 2 шт., МУК М2 - не менее 2 шт., МУК ОВ - не менее 1 шт., МУК О - не менее 1 шт., МУК ЭМ - не менее 1 шт.	
		Лаборатория физики: стол преподавательский – не менее 1 шт., доска учебная – не менее 1 шт., экран проекционный – не менее 1 шт., мультимедиа проектор не менее 1 шт., учебные парты - не менее 14 шт., лабораторные столы - не менее 8 шт., стул - не менее 38 шт., плакат - не менее 10 шт., стенд – не менее 1 шт., шкаф – не менее 1 шт., стеллаж – не менее 1 шт., учебное оборудование: МУК М1 - не менее 2 шт., МУК М2 - не менее 2 шт., МУК ОВ - не менее 1 шт., МУК О - не менее 1 шт., МУК ЭМ - не менее 1 шт.	
		Учебная аудитория для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации: стол преподавательский – не менее 1 шт., доска учебная – не менее 1 шт., экран проекционный – не менее 1 шт., мультимедиа проектор не менее 1 шт., учебные парты - не менее 14 шт., лабораторные столы - не менее 8 шт., стул - не менее 38 шт., плакат - не менее 10 шт., стенд – не менее 1 шт., шкаф – не менее 1 шт., стеллаж – не менее 1 шт., учебное оборудование: МУК М1 - не менее 2 шт., МУК М2 - не менее 2 шт., МУК ОВ - не менее 1 шт., МУК О - не менее 1 шт., МУК ЭМ - не менее 1 шт.	

		Учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций: ученическая парта - не менее 21 шт., стол преподавательский - не менее 1 шт., доска учебная - не менее 1 шт., экран проекционный - не менее 1 шт., стул - не менее 43 шт., рамки портретные - не менее 6 шт., плакаты - не менее 5 шт.	644099, г.Омск, ул. Ивана Алексеева, д. 2 (№№ 31,32 на поэтажном плане (1П), 4 этаж)
		Помещение для самостоятельной работы: операционная система Windows, пакет программ Microsoft Office, СПС Консультант ПЛЮС, ГАРАНТ, доска - не менее 2 шт., экран - не менее 2 шт., шкаф - не менее 2 шт, стенды - не менее 10 шт., стол - не менее 43 шт., стул - не менее 48 шт.	644099, г. Омск, ул. Ивана Алексеева, д. 2 (№№ 52, 53,54,55 на поэтажном плане (1П), 3 этаж)