

Документ подписан простой электронной подписью Информация о владельце: ФИО: Таскаев Сергей Валерьевич Должность: Ректор Дата подписания: 20.05.2026 11:00:10 Уникальный программный ключ: 04c19ed8bfb98f3b6cb77a486b9a8788b8322323	МИНОВНАУКИ РОССИИ Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)	Рабочая программа дисциплины "Деловые коммуникации" по направлению подготовки (специальности) 38.05.02 Таможенное дело направленности (профилю) Организация внешнеэкономической деятельности ФГБОУ ВО «ЧелГУ»	стр. 1
--	--	---	--------

## **Рабочая программа дисциплины (модуля)\***

**Деловые коммуникации**

**Направление подготовки (специальность)**

**38.05.02 Таможенное дело**

**Направленность (профиль)**

**Организация внешнеэкономической деятельности**

**Присваиваемая квалификация (степень)**

**Специалист таможенного дела**

**Форма обучения**

**очная**

**Год(ы) набора 2026**

**\*Рабочая программа дисциплины (модуля) адаптирована для инклюзивного обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья**

**Челябинск 2026 г.**



## Содержание

1. Цели освоения дисциплины
2. Место дисциплины в структуре ОПОП
3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины (модуля)
4. Объем дисциплины (модуля)
5. Структура и содержание дисциплины (модуля)
6. Фонд оценочных средств
  - 6.1. Перечень видов оценочных средств
  - 6.2. Типовые контрольные задания и иные материалы для текущей аттестации
  - 6.3. Типовые контрольные вопросы и задания для промежуточной аттестации
  - 6.4. Критерии оценивания
7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)
  - 7.1. Рекомендуемая литература
  - 7.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"
  - 7.3. Перечень информационных технологий
8. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)
9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)
10. Специальные условия освоения дисциплины обучающимися с инвалидностью и ограниченными возможностями здоровья



### 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины является подготовка обучающегося к организационно-управленческой деятельности по направлению подготовки посредством обеспечения этапов формирования компетенций, предусмотренных ФГОС, в части представленных ниже знаний, умений и навыков.

1.1 Сформировать теоретические знания и практические навыки в области коммуникационного пространства

1.2 Приобрести знания и навыки бизнес-коммуникаций и коммуникационного процесса

1.3 Выработать умения определять специфику внутриорганизационных коммуникаций

1.4 Определить и анализировать факторы эффективности коммуникаций и менеджмента управления

1.5 Сформировать практические навыки разработки и осуществления коммуникаций процессов в обществе.

### 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Цикл (раздел) ОПОП: К.М.03.01

#### 2.1 Требования к предварительной подготовке обучающегося:

Студент должен знать и понимать законы развития природы, общества и мышления и уметь оперировать этими знаниями в профессиональной деятельности; уметь анализировать и оценивать исторические события; владеть культурой мышления, способностью к восприятию, обобщению и анализу информации, постановке цели и выбору путей ее достижения; способность оценивать воздействие макроэкономической среды на функционирование организацией и органов государственного и муниципального управления; способность анализировать поведение потребителей экономических благ и формирования спроса;

Документационное обеспечение управленческой деятельности

Иностранный язык

#### 2.2 Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:

Знания, полученные в процессе обучения по дисциплине "Бизнес-коммуникации", потребуются в последствие для изучения таких дисциплин как:

Разработка управленческих решений

Управление персоналом

Мировая экономика и международные отношения

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

#### ОПК-5: Способен к осуществлению внутриорганизационных и межведомственных коммуникаций.

##### Знать:

Базовые принципы, формы и каналы внутриорганизационных и межведомственных коммуникаций в системе таможенных органов, а также нормативно-правовую базу, регламентирующую порядок обмена информацией, служебного документооборота и взаимодействия с другими государственными структурами.

##### Уметь:

Осуществлять эффективное взаимодействие с коллегами внутри таможенного органа и представителями смежных ведомств в ходе решения профессиональных задач, выбирая оптимальные формы и каналы коммуникации, соблюдая требования информационной безопасности, служебного этикета и регламентные сроки обработки запросов.

##### Владеть:

Навыками подготовки и оформления служебной документации для внутриорганизационного и межведомственного взаимодействия, а также приемами ведения деловых переговоров, совещаний и оперативных планерок с представителями различных структур, обеспечивающими конструктивный обмен информацией, согласование позиций и своевременное выполнение служебных задач.

#### УК-4: Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия

##### Знать:

Нормы официально-делового стиля устной и письменной речи на государственном языке Российской Федерации, особенности таможенной терминологии и правила оформления документов; базовые принципы и этикетные



формулы профессиональной коммуникации на иностранном(ых) языке(ах), необходимые для обмена информацией с участниками внешнеэкономической деятельности и международными партнерами в рамках таможенных процедур. Современные коммуникативные технологии, используемые в таможенной сфере и деловом обороте.

**Уметь:**

Анализировать и корректно применять правила устной и письменной коммуникации на русском и иностранном(ых) языке(ах) в типовых ситуациях таможенного дела, обеспечивая точность, однозначность и этическую корректность передаваемой информации.

Выбирать и применять адекватные цели и ситуации общения современные коммуникативные технологии для эффективного профессионального взаимодействия, в том числе с зарубежными партнерами, соблюдая нормы делового этикета, таможенного законодательства и правила информационной безопасности.

**Владеть:**

Базовыми навыками профессиональной коммуникации на государственном языке и первичными навыками устного и письменного общения на иностранном(ых) языке(ах) в рамках стандартных рабочих ситуаций, включая корректное использование специальной лексики, соблюдение речевого этикета и норм межкультурного взаимодействия при осуществлении таможенных операций.

Навыками практического использования современных коммуникативных технологий для решения профессиональных задач в сфере таможенного дела, включая подготовку и отправку электронных документов, проведение онлайн-совещаний и переговоров с участниками внешнеэкономической деятельности и представителями контролирующих органов, а также навыками адаптации стиля и формата коммуникации к условиям цифровой среды и межкультурного взаимодействия на русском и иностранном(ых) языках.

**В результате освоения дисциплины обучающийся должен**

<b>3.1</b>	<b>Знать:</b>
3.1.1	Нормы официально-делового стиля устной и письменной речи на государственном языке Российской Федерации, особенности таможенной терминологии и правила оформления документов; базовые принципы и этикетные формулы профессиональной коммуникации на иностранном(ых) языке(ах), необходимые для обмена информацией с участниками внешнеэкономической деятельности и международными партнерами в рамках таможенных процедур.
3.1.2	Современные коммуникативные технологии, используемые в таможенной сфере и деловом обороте.
3.1.3	Базовые принципы, формы и каналы внутриорганизационных и межведомственных коммуникаций в системе таможенных органов, а также нормативно-правовую базу, регламентирующую порядок обмена информацией, служебного документооборота и взаимодействия с другими государственными структурами.
<b>3.2</b>	<b>Уметь:</b>
3.2.1	Анализировать и корректно применять правила устной и письменной коммуникации на русском и иностранном(ых) языке(ах) в типовых ситуациях таможенного дела, обеспечивая точность, однозначность и этическую корректность передаваемой информации.
3.2.2	Выбирать и применять адекватные цели и ситуации общения современные коммуникативные технологии для эффективного профессионального взаимодействия, в том числе с зарубежными партнерами, соблюдая нормы делового этикета, таможенного законодательства и правила информационной безопасности.
3.2.3	Осуществлять эффективное взаимодействие с коллегами внутри таможенного органа и представителями смежных ведомств в ходе решения профессиональных задач, выбирая оптимальные формы и каналы коммуникации, соблюдая требования информационной безопасности, служебного этикета и регламентные сроки обработки запросов.
<b>3.3</b>	<b>Владеть:</b>
3.3.1	Базовыми навыками профессиональной коммуникации на государственном языке и первичными навыками устного и письменного общения на иностранном(ых) языке(ах) в рамках стандартных рабочих ситуаций, включая корректное использование специальной лексики, соблюдение речевого этикета и норм межкультурного взаимодействия при осуществлении таможенных операций.



Рабочая программа дисциплины "Деловые коммуникации" по направлению подготовки (специальности) 38.05.02 "Таможенное дело" направленности (профилю) Организация внешнеэкономической деятельности ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

стр. 5

- 3.3.2 Навыками практического использования современных коммуникативных технологий для решения профессиональных задач в сфере таможенного дела, включая подготовку и отправку электронных документов, проведение онлайн-совещаний и переговоров с участниками внешнеэкономической деятельности и представителями контролирующих органов, а также навыками адаптации стиля и формата коммуникации к условиям цифровой среды и межкультурного взаимодействия на русском и иностранном(ых) языках.
- 3.3.3 Навыками подготовки и оформления служебной документации для внутриорганизационного и межведомственного взаимодействия, а также приемами ведения деловых переговоров, совещаний и оперативных планерок с представителями различных структур, обеспечивающими конструктивный обмен информацией, согласование позиций и своевременное выполнение служебных задач.

#### 4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

<b>Общая трудоемкость</b>	<b>3 ЗЕТ</b>
Часов по учебному плану : 108 в том числе : аудиторные занятия : 32 самостоятельная работа : 75,8 : контактная работа: 32,2 ИКР: 0,2	Виды контроля в семестрах:  зачеты 2

#### 5. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Литература
	<b>Раздел 1. Тема 1. Общение как механизм взаимодействия в профессиональной сфере</b>			
1.1	Общение как механизм взаимодействия в профессиональной сфере /Лек/	2	2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 Э2
1.2	Общение как механизм взаимодействия в профессиональной сфере /Пр/	2	2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 Э2
	<b>Раздел 2. Тема 2. Коммуникационный процесс. Барьеры коммуникации</b>			
2.1	Коммуникационный процесс. Барьеры коммуникации /Пр/	2	2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 Э2
2.2	Коммуникационный процесс. Барьеры коммуникации /Ср/	2	10	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 Э2
2.3	Коммуникационный процесс. Барьеры коммуникации /Лек/	2	2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 Э2
	<b>Раздел 3. Тема 3. Вербальные и невербальные средства бизнес-коммуникации</b>			
3.1	Вербальные и невербальные средства общения /Лек/	2	4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 Э2
3.2	Вербальные и невербальные средства общения /Пр/	2	4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 Э2
3.3	Вербальные и невербальные средства общения /Ср/	2	10	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 Э2



<b>Раздел 4. Тема 4. Командообразование. Навыки работы в команде.</b>				
4.1	Командообразование. навыки работы в команде /Пр/	2	2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 Э2
4.2	Командообразование. навыки работы в команде /Ср/	2	18	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 Э2
4.3	Командообразование. навыки работы в команде /Лек/	2	2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 Э2
<b>Раздел 5. Тема 5. Эффективная организация межличностных коммуникаций менеджера.</b>				
5.1	Эффективная организация межличностных коммуникаций менеджера. /Ср/	2	10	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 Э2
5.2	Эффективная организация межличностных коммуникаций менеджера. /Пр/	2	2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 Э2
<b>Раздел 6. Тема 6. Управление конфликтами в деловой коммуникации</b>				
6.1	Управление конфликтами в деловой коммуникации /Ср/	2	10	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 Э2
6.2	Управление конфликтами в деловой коммуникации /Лек/	2	2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 Э2
6.3	Управление конфликтами в деловой коммуникации /Пр/	2	2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 Э2
<b>Раздел 7. Тема 7. Современные технические средства и информационные технологии для решения коммуникативных задач</b>				
7.1	Современные технические средства и технологии для решения коммуникативных задач /Лек/	2	2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 Э2
7.2	Современные технические средства и технологии для решения коммуникативных задач /Ср/	2	6	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 Э2
<b>Раздел 8. Тема 8. Манипулятивные технологии в бизнес-коммуникациях</b>				
8.1	Тема 8. Манипулятивные технологии в бизнес-коммуникациях /Ср/	2	7,8	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 Э2
8.2	зачет /Зачёт/	2	4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 Э2
8.3	Тема 8. Манипулятивные технологии в бизнес-коммуникациях /Лек/	2	2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 Э2
8.4	Тема 8. Манипулятивные технологии в бизнес-коммуникациях /Пр/	2	2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 Э2
8.5	Индивидуальные консультации, Текущий контроль /ИКР/	2	0,2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2



## 6. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

### 6.1. Перечень видов оценочных средств

Доклад с презентацией  
Тестирование  
Семестровая работа

### 6.2. Типовые контрольные задания и иные материалы для текущей аттестации

Примерные тестовые вопросы:

Задание 1 (Задание закрытого типа с выбором одного верного ответа)

Какой принцип деловой письменной коммуникации на русском языке требует указания точных дат, сумм, номеров документов и ссылок на источники?

- А) Лаконичность
- Б) Эмоциональность
- В) Достоверность (точность)
- Г) Креативность

Задание 2 (Задание закрытого типа с выбором одного верного ответа)

Что из перечисленного относится к паралингвистическим средствам невербального общения?

- А) Позы и жесты собеседника
- Б) Дистанция между говорящими
- В) Темп речи, громкость и интонация
- Г) Рукопожатие и прикосновения

Задание 3 (Задание закрытого типа с выбором одного верного ответа)

Какое действие наиболее эффективно для прояснения позиции собеседника в процессе деловой коммуникации?

- А) Перебивание и уточнение деталей
- Б) Использование закрытых вопросов, требующих ответа «да» или «нет»
- В) Применение открытых вопросов, начинающихся с «что», «как», «почему»
- Г) Ожидание паузы, чтобы перевести тему на себя

Задание 4 (Задание закрытого типа на установление последовательности)

Установите правильную последовательность этапов проведения деловой беседы (от начального к конечному).

- А) Аргументация и изложение своей позиции
- Б) Установление контакта с собеседником и начало беседы
- В) Достижение договоренностей и подведение итогов
- Г) Предъявление необходимых материалов и документов
- Д) Ответы на вопросы и нейтрализация возражений

Задание 5 (Задание закрытого типа на установление последовательности)

Установите правильную последовательность действий при разрешении конфликтной ситуации в команде.

- А) Поиск взаимовыгодного решения и компромисса
- Б) Выслушивание позиций всех участников конфликта
- В) Признание наличия конфликта и готовность его обсуждать
- Г) Анализ причин конфликта без перехода на личности
- Д) Достижение договоренностей и профилактика в будущем

Задание 6 (Задание закрытого типа с выбором нескольких верных ответов)

Какие действия способствуют эффективному обмену информацией, знаниями и опытом в команде?

- А) Использование открытых вопросов для вовлечения коллег в обсуждение
- Б) Сокрытие части информации для повышения личной значимости
- В) Активное слушание и уточнение позиций собеседников
- Г) Готовность делиться профессиональными наработками и идеями
- Д) Категоричное отрицание точек зрения, отличных от собственной

Задание 7 (Задание закрытого типа с выбором нескольких верных ответов)

Какие правила необходимо соблюдать при составлении делового письма на русском языке?

- А) Использование официально-делового стиля изложения
- Б) Четкая структура документа (обращение, основная часть, подпись)



- В) Применение разговорных и просторечных выражений для доверительности  
Г) Указание должности, фамилии и подписи отправителя  
Д) Обязательное использование эмоционально окрашенной лексики

Задание 8 (Задания открытого типа с кратким ответом)

Прочитайте текст и ответьте на вопрос («да» или «нет»).

Для эффективного взаимодействия в команде и полноценного обмена информацией, знаниями и опытом достаточно формального распределения ролей, наличие доверия между членами команды не является обязательным условием.

Задание 9 (Задания открытого типа с кратким ответом)

Прочитайте текст и ответьте на вопрос («да» или «нет»).

Опыт участия в командной работе предполагает, что член команды должен всегда соглашаться с мнением большинства, даже если это противоречит его профессиональным убеждениям и опыту.

Задание 10 (Задания открытого типа с кратким ответом)

Прочитайте текст и ответьте на вопрос («да» или «нет»).

В деловой устной коммуникации на любом языке паузы между фразами всегда свидетельствуют о неуверенности говорящего, его неподготовленности и низком профессионализме.

Задание 11 (Задания открытого типа с кратким ответом)

Прочитайте текст и ответьте на вопрос («да» или «нет»).

При общении с иностранным деловым партнером на его языке допустимо использовать машинный перевод без проверки, если это экономит время.

Задание 12 (Задания открытого типа с кратким ответом)

Прочитайте текст и ответьте на вопрос («да» или «нет»).

Умение аргументированно отстаивать интересы компании в жестких переговорах является частью деловой коммуникации и не требует соблюдения этических норм, если на кону крупный контракт и высокая прибыль

Задание 13 (Задания открытого типа с кратким ответом – вставить термин, словосочетание, дополнить предложение)

Прочитайте задание, вставьте термин.

Повторение основных положений и мыслей собеседника своими словами с целью уточнения понимания и демонстрации внимания в процессе деловой беседы называется \_\_\_\_\_.

Задание на семестровую работу:

Дневник саморефлексии коммуникативных навыков

1. Пояснительная записка и цели задания

В течение семестра вам предстоит вести «Дневник саморефлексии», который станет итоговой работой по курсу «Деловые коммуникации». Цель этого дневника — не просто выполнить задания, а осознанно отследить динамику развития ваших коммуникативных навыков в трех сферах: повседневное общение, учебное взаимодействие и профессиональные (деловые) коммуникации.

Задачи дневника:

1. Провести диагностику исходного уровня коммуникативных способностей с помощью валидных психологических тестов.
2. Зафиксировать и проанализировать опыт участия в деловых играх и тренинговых упражнениях.
3. Выявить свои сильные стороны и зоны роста в общении.
4. Сформулировать персональные рекомендации и составить программу развития коммуникативных навыков.

Структура дневника:

Раздел 1. Диагностический (результаты тестирования и их анализ)

Раздел 2. Практический (рефлексия деловых игр и упражнений)

Раздел 3. Аналитический (разработка персональных рекомендаций)

2. Диагностический раздел: психологические тесты

На начальном этапе семестра вам необходимо пройти три диагностических теста на платформе psytest.org (или в мобильном приложении PSYTest), зафиксировать результаты и дать их развернутый анализ.

3. Практический раздел: деловые игры и упражнения

В течение семестра вы примете участие в трех деловых играх/тренинговых упражнениях. По каждой игре необходимо сделать развернутую рефлексивную запись.

4. Разработка персональных рекомендаций

На основе результатов диагностики и анализа практического опыта вам необходимо сформулировать персональные



рекомендации по повышению качества коммуникации.

Шаг 1. Сводный анализ «Мои сильные стороны и зоны роста»

Шаг 2. Формулировка целей развития

Шаг 3. Разработка плана действий

Для каждой цели опишите конкретные действия и способы отслеживания прогресса.

Шаг 4. Итоговая рефлексия

Примерные темы докладов:

1. Деловые коммуникации в VUCA и BANI-мире: новые вызовы и стратегии адаптации.
2. Коммуникативная компетентность современного экономиста: структура и пути развития
3. Вербальные и невербальные средства в деловой коммуникации: эффективность взаимодействия.
4. Барьеры в деловой коммуникации: типология, причины возникновения, способы преодоления.
5. Манипуляции в деловом общении: распознавание и защита.
6. Межкультурная коммуникация в международном бизнесе: ключевые вызовы и стратегии успеха.
7. Адаптация маркетинговых стратегий к различным культурным контекстам.
8. Конфликты в межкультурной деловой среде: природа, профилактика и стратегии разрешения.
9. Психология мотивации в разных культурах: влияние на управление человеческими ресурсами.
10. Национальные стили ведения деловых переговоров: сравнительный анализ.
11. Деловые коммуникации в цифровой информационной среде: трансформация форматов и правил.
12. Этика деловой переписки в мессенджерах и социальных сетях.
13. Цифровой этикет (нетикет) в деловой среде: основные правила и типичные ошибки.
14. Управление репутацией компании в цифровом пространстве: роль деловых коммуникаций.
15. Искусственный интеллект в деловых коммуникациях: возможности и ограничения.
16. Особенности служебно-деловой коммуникации в таможенных органах: формальные и неформальные каналы взаимодействия.
17. Межведомственное взаимодействие таможенных органов: формы, проблемы и пути оптимизации.
18. Этика делового общения таможенника: нормы служебного поведения, антикоррупционные стандарты и культура общения с участниками ВЭД.
19. Коммуникативные аспекты таможенного контроля: взаимодействие должностного лица с декларантом, перевозчиком, экспертом.
20. Письменная коммуникация в таможенном деле: служебная документация, электронное декларирование и деловая переписка.
21. Межкультурные коммуникации в профессиональной деятельности таможенника: работа с иностранными перевозчиками, экспедиторами и консульствами.
22. Управление конфликтами в профессиональной деятельности таможенника: причины, профилактика и конструктивное разрешение.

### 6.3. Типовые контрольные вопросы и задания для промежуточной аттестации

Примерные вопросы к зачету:

1. Дайте общую характеристику деловой коммуникации.
2. Обозначьте функции деловой коммуникации.
3. Что называют стилем общения? Перечислите стили общения и проведите их сравнительный анализ.
4. Дайте определение понятию «деловая риторика». Какие принципы речевого воздействия вы знаете?
5. Обозначьте основные элементы коммуникативного процесса.
6. В чем особенность коммуникативной стратегии и тактики на разных уровнях деловой коммуникации?
7. Как проявляются психологические особенности поведения личности в процессе деловой коммуникации?
8. В чем заключается «умение слушать»? Назовите основные стили слушания. Перечислите приемы активного слушания. Охарактеризуйте типичные ошибки слушания.
9. Дайте классификацию невербальных средств общения. Назовите функции невербальных средств общения в речи
10. Охарактеризуйте кинесические средства общения. Какова их роль в деловом общении?
11. Что относят к просодическим и экстралингвистическим средствам общения?
12. Перечислите такесические средства общения и укажите их смысловую нагрузку. Какие факторы определяют их выбор? Какое место в общении занимают?
13. Какие проксемические средства общения вам известны? Приведите примеры. Как влияет пространственная организация общения на его эффективность?
14. В чем специфика вербальных коммуникаций?
15. Перечислите основные этапы установления психологического контакта с собеседником. Какие тактические приемы используются на каждом этапе?
16. Охарактеризуйте механизмы воздействия в деловом общении.



17. Что такое спор? Перечислите основные правила ведения спора.
18. Охарактеризуйте полемические приемы, используемые в деловом общении. Какие манипулятивные уловки и приемы спора вы знаете?
19. Дайте определение понятию «конфликт». Какие существуют классификации конфликта? Назовите причины возникновения конфликта в процессе общения.
20. Какие стратегии поведения в конфликтной ситуации вы знаете?
21. Дайте определение понятию «деловая беседа» и перечислите ее основные функции. Охарактеризуйте этапы подготовки и проведения деловой беседы.
22. Что такое «деловые переговоры»? Какие стратегии ведения переговоров вы знаете? Назовите тактические приемы ведения переговоров.
23. Какие требования предъявляются к оформлению делового письма?  
Назовите виды делового письма и правила их оформления.
24. В чем состоит специфика этики делового общения? Охарактеризуйте этические принципы общения. Каковы современные взгляды на место этики в деловом общении?
25. Дайте определение понятию «деловой этикет». Перечислите принципы делового этикета.
26. Назовите основные правила ведения телефонного разговора.
27. В чем сущность ролевого поведения в деловой коммуникации? Охарактеризуйте манипулятивные стратегии поведения в деловом общении.
28. Обозначьте национальную специфику делового этикета и делового общения.
29. Какова специфика публичного выступления? Перечислите приемы привлечения и поддержания внимания и интереса аудитории.
30. Как проявляются межкультурные особенности деловой коммуникации?
31. Какие гендерные особенности поведения проявляются в деловом общении?
32. Каковы основные причины возникновения коммуникативных барьеров? Охарактеризуйте основные виды коммуникативных барьеров. Каковы пути преодоления коммуникативных барьеров?
33. Охарактеризуйте информационные технологии в деловой коммуникации. Назовите виды электронных коммуникаций.
34. Назовите основные правила и нормы корпоративной культуры.
35. Что такое гастрономический этикет? Какие правила гастрономического этикета вы знаете? Назовите принципы организации деловых обедов, ужинов, приемов.
36. Какие приемы создания имиджа делового человека вы знаете?

#### Практические задания

1. Расшифровать значение определённых жестов деловых партнеров.
2. Расшифровать значение определённых поз, занимаемых партнерами в процессе деловой коммуникации.
3. Составить план делового ужина.
4. Составить план делового письма.
5. Проанализировать поведение делового партнёра.
6. Назвать ошибки в поведении деловых партнёров.
7. Проанализировать определённую конфликтную ситуацию, возникшую в деловом общении, и предложить разрешения конфликта.

#### 6.4. Критерии оценивания

Критерии оценивания тестовых вопросов (задания 1-32): Каждый тест должен содержать не менее 60% верных ответов, тогда он считается успешно пройденным.

Критерии оценивания семестровой работы.

- Полнота и качество анализа результатов тестирования 2 балла.
- Глубина рефлексии по итогам деловых игр и упражнений 3 балла.
- Качество самоанализа (выделение сильных сторон и зон роста) 2 балла.
- Реалистичность и конкретность разработанных рекомендаций 2 балла.
- Качество оформления и соблюдение структуры 1 балл. |

Максимальная оценка: 10 баллов.

Критерии оценивания доклада с презентацией. Вид работы считается успешно выполненным, если студент раскрыл суть выбранной темы, а также привел примеры ее возможного практического применения. Доклад сопровождается презентационным материалом в размере 10-15 слайдов. Выдержан стиль доклада (логика, владение материалом), соблюдены временные рамки доклада – примерно 10 минут.



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

### 7.1. Рекомендуемая литература

#### 7.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Ресурс
Л1.1	Коноваленко М. Ю.	Деловые коммуникации: учебник и практикум для вузов ( <a href="https://urait.ru/bcode/582851">https://urait.ru/bcode/582851</a> )	Москва : Юрайт, 2026	ЭБС
Л1.2	Дзялошинский И. М., Пильгун М. А.	Деловые коммуникации. Теория и практика: учебник для вузов ( <a href="https://urait.ru/bcode/582872">https://urait.ru/bcode/582872</a> )	Москва : Юрайт, 2026	ЭБС

#### 7.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Ресурс
Л2.1	Жернакова М. Б., Румянцева И. А.	Деловые коммуникации: учебник и практикум для вузов ( <a href="https://urait.ru/bcode/582883">https://urait.ru/bcode/582883</a> )	Москва : Юрайт, 2026	ЭБС
Л2.2	Таратухина Ю. В., Авдеева З. К.	Деловые и межкультурные коммуникации: учебник и практикум для вузов ( <a href="https://urait.ru/bcode/583174">https://urait.ru/bcode/583174</a> )	Москва : Юрайт, 2026	ЭБС

### 7.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

Э1	1. Лань [Электронный ресурс] : электронно-библиотечная система (ЭБС) / издательство Лань. <a href="http://e.lanbook.com/">http://e.lanbook.com/</a> .
Э2	2. Университетская библиотека онлайн [Электронный ресурс] : электронно-библиотечная система (ЭБС) / ООО Директмедиа Паблишинг. <a href="http://biblioclub.ru/">http://biblioclub.ru/</a> .

### 7.3 Перечень информационных технологий

#### 7.3.1 Программное обеспечение

Adobe Reader

#### 7.3.2 Профессиональные базы данных и информационно-справочные системы

Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU (<https://elibrary.ru/defaultx.asp?>) eLIBRARY.RU : научная электронная библиотека : сайт. – Москва, 2000 – . – URL: <https://elibrary.ru>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.

Web of Science (<https://apps.webofknowledge.com>) Web of Science : мультидисциплинарная реферативная база данных / компания Thomson Reuters. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей ЧелГУ. – Текст : электронный.

Scopus (<https://www.scopus.com>) Scopus : реферативная база данных / Elsevier BV. – URL: <http://www.scopus.com/>. – Яз. англ. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей ЧелГУ. – Текст : электронный.

## 8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Для реализации дисциплины используются учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы.

Учебные аудитории укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения.

Для проведения занятий лекционного типа предлагаются наборы демонстрационного оборудования

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с подключением к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета

## 9. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

В случае применения при реализации дисциплины электронного обучения, дистанционных образовательных технологий общение обучающихся и преподавателя осуществляется в режиме реального времени (онлайн-лекции (вебинары), чаты, видео-конференции и др.) или отложенного времени (система дистанционного обучения Moodle, MS Office365, форумы, электронная почта и др.).

Большую часть времени обучающиеся самостоятельно работают с учебно-методическими материалами. Студенты имеют возможность консультироваться с преподавателем по всем вопросам, возникающим в ходе самостоятельной



работы посредством электронной почты, социальных сетей и т.п.  
Доступ обучающегося к учебным ресурсам в режиме отложенного времени, самостоятельной работы осуществляется через сеть Интернет в удобном для него месте, времени и темпе  
При обучении лиц с ограниченными возможностями здоровья электронное обучение, дистанционные образовательные технологии предусматривают возможность приема-передачи информации в доступных для них формах.  
Реализация дисциплины с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий (далее – ЭО, ДОТ) осуществляется на основании «Положения о реализации основных и дополнительных образовательных программ с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Челябинский государственный университет», «Положения о порядке зачета обучающимися по основным профессиональным образовательным программам высшего образования в ФГБОУ ВО «ЧелГУ» результатов освоения в организациях, осуществляющих образовательную деятельность, учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практик, дополнительных образовательных программ» посредством электронной информационно-образовательной среды ФГБОУ ВО «ЧелГУ». В исключительных случаях (форс-мажор и т.п.) при реализации образовательной деятельности с применением ЭО, ДОТ могут применять компоненты, не входящие в перечень электронной информационно-образовательной среды.  
Методические указания по подготовке вопросов для самостоятельного изучения  
Подготовка вопросов для самостоятельного изучения включает:  
- изучение необходимой литературы (обязательной, дополнительной литературы, специальных периодических изданий, интернет-ресурсов),  
- подготовку конспекта ответа и презентации, решение типовых заданий, ответы на контрольные вопросы.  
При подготовке вопросов важно:  
– использовать достаточно широкий диапазон массива информации, провести обзор периодической литературы и специальных изданий,  
составить каталог Интернет-ресурсов;  
– представить различные подходы, четко и полно определить рассматриваемые понятия, выявить взаимосвязи понятий и явлений,  
взаимозависимости и связи с другими вопросами;  
– грамотно структурировать материал, ясно, четко и логично его излагать, приводить соответствующие примеры из практики, для иллюстрации положений, тезисов и выводов использовать таблицы, схемы, графики, диаграммы;  
– отработать решение типовых заданий;  
– подготовить презентацию.  
Методические рекомендации по подготовке к тестированию  
Успешное выполнение тестовых заданий является одним из условий прохождения текущей аттестации по дисциплине. Тестовые задания охватывают основные вопросы по дисциплине. Для выполнения тестовых заданий студенты должны изучить лекционный материал по теме, соответствующие разделы учебников, учебных пособий и других источников. Формами тестовых заданий являются:  
1. Закрытая (с выбором одного или нескольких заключений).  
2. Открытая (с заданием вписать самостоятельно правильный ответ).  
3. На установление правильной последовательности (дат, этапов и т.д.).  
4. На установление соответствия (авторов их монографиям, терминов их дефинициям и т.д.).  
У студента есть возможность выбора правильного ответа или нескольких правильных ответов из числа предложенных вариантов. Тест выполняется студентами самостоятельно во время лабораторных и (или) практических занятий. Студент имеет возможность самостоятельно готовиться к тестированию.

## 10. СПЕЦИАЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ОБУЧАЮЩИМИСЯ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ И ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Освоение дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с использованием специальных технических средств и информационных технологий, предоставляемых Ресурсным учебно-методическим центром по обучению инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья ЧелГУ по запросу обучающегося (мобильные специальные технические средства для лиц с нарушениями зрения и с нарушением слуха, ассистивные информационные технологии).

При необходимости для обучающихся с нарушениями зрения на рабочих местах для проведения практических или лабораторных занятий устанавливается специальное программное обеспечение (программа речевой навигации, речевые синтезаторы, экранные лупы).

В учебные аудитории обеспечивается беспрепятственный доступ для обучающихся с инвалидностью и с



ограниченными возможностями здоровья. В каждой аудитории, где обучаются инвалиды и лица с ограниченными возможностями здоровья, предусматривается соответствующее количество мест для обучающихся с учетом нарушений их здоровья.

Для освоения дисциплины инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья предоставляется доступ к печатным источникам, имеющимся в научной библиотеке ЧелГУ, с помощью специальных технических средств; доступ с помощью специальных технических и программных средств к электронным источникам, представленным в форме электронного документа в фонде научной библиотеки ЧелГУ или электронно-библиотечных системах.

Учебно-методические материалы для обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и особенностям восприятия информации.

Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья освоение дисциплины может быть частично или полностью осуществлено с использованием дистанционных образовательных технологий.

При проведении промежуточной аттестации по дисциплине обучающимся с инвалидностью и с ограниченными возможностями здоровья обеспечивается по их заявлению предоставление в доступной форме в зависимости от их индивидуальных особенностей инструкции о порядке проведения промежуточной аттестации, оценочных средств и возможности ответов на задания (письменно на бумаге, набор ответов на компьютере, письменно шрифтом Брайля, с использованием услуг ассистента, устно).

При проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предусматривается использование предоставленных ЧелГУ или собственных технических средств, необходимых им в связи с их индивидуальными особенностями. При необходимости инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на задания, процедура оценивания результатов обучения по дисциплине может проводиться в несколько этапов.

