

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего
образования
«ИРКУТСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ»

Структурное подразделение «Городского строительства и хозяйства»

УТВЕРЖДЕНА:
на заседании кафедры
Протокол №8 от 28 февраля 2025 г.

Рабочая программа дисциплины

«ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ»

Направление: 08.04.01 Строительство

Инновационные технологии в теплогазоснабжении и вентиляции

Квалификация: Магистр

Форма обучения: очная

Документ подписан простой
электронной подписью
Составитель программы:
Майзель Ирина Витальевна
Дата подписания: 30.05.2025

Документ подписан простой
электронной подписью
Утвердил: Чупин Виктор
Романович
Дата подписания: 02.06.2025

Документ подписан простой
электронной подписью
Согласовал: Толстой Михаил
Юрьевич
Дата подписания: 20.06.2025

Год набора – 2025

Иркутск, 2025 г.

1 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесённых с планируемыми результатами освоения образовательной программы

1.1 Дисциплина «Деловые коммуникации в профессиональной деятельности» обеспечивает формирование следующих компетенций с учётом индикаторов их достижения

Код, наименование компетенции	Код индикатора компетенции
УК-3 Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	УК-3.3

1.2 В результате освоения дисциплины у обучающихся должны быть сформированы

Код индикатора	Содержание индикатора	Результат обучения
УК-3.3	Способен устанавливать контакт в процессе межличностного взаимодействия; выбирать стратегию поведения в команде в зависимости от условий	Знать принципы и методы делового общения; основы коммуникационного процесса в организации, невербальных коммуникаций в процессе делового общения; основные виды деловых коммуникаций, их функции, потенциальные преграды и помехи в деловом общении; особенности, принципы и закономерности проведения публичных выступлений, деловых переговоров, совещаний, телефонных переговоров, деловой переписки, электронных коммуникаций. Уметь применять практические навыки для подготовки и проведения делового общения; выступать перед аудиторией; обеспечивать межличностные взаимоотношения с учетом социально-культурных особенностей общения; анализировать проведенную деловую коммуникацию с целью критической оценки своего поведения и учета совершенных ошибок; использовать знания в области проведения деловых коммуникаций для реализации профессиональных навыков. Владеть способами и методами делового общения; методикой подготовки устного выступления и навыками ораторского искусства.

2 Место дисциплины в структуре ООП

Изучение дисциплины «Деловые коммуникации в профессиональной деятельности» базируется на результатах освоения следующих дисциплин/практик: «Академическое письмо»

Дисциплина является предшествующей для дисциплин/практик: «Производственная практика: преддипломная практика»

3 Объем дисциплины

Объем дисциплины составляет – 2 ЗЕТ

Вид учебной работы	Трудоемкость в академических часах (Один академический час соответствует 45 минутам астрономического часа)	
	Всего	Семестр № 3
Общая трудоемкость дисциплины	72	72
Аудиторные занятия, в том числе:	22	22
лекции	0	0
лабораторные работы	0	0
практические/семинарские занятия	22	22
Самостоятельная работа (в т.ч. курсовое проектирование)	50	50
Трудоемкость промежуточной аттестации	0	0
Вид промежуточной аттестации (итогового контроля по дисциплине)	Зачет	Зачет

4 Структура и содержание дисциплины

4.1 Сводные данные по содержанию дисциплины

Семестр № 3

№ п/п	Наименование раздела и темы дисциплины	Виды контактной работы						СРС		Форма текущего контроля
		Лекции		ЛР		ПЗ(СЕМ)				
		№	Кол. Час.	№	Кол. Час.	№	Кол. Час.	№	Кол. Час.	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	Вербальная коммуникация					1	2	1, 2, 3	3	Тест
2	Невербальная коммуникация					2	2	1, 2, 3	3	Устный опрос
3	Перцептивная сторона общения					3	2	1, 2, 3	3	Тест
4	Интерактивная сторона общения					4	2	1, 2, 3	3	Тест
5	Манипуляции в деловом общении					5	2	1, 2, 3, 4	7	Устный опрос
6	Формы устного делового общения					6	2	1, 2, 3	3	Тест
7	Письменная и электронная коммуникация					7	2	1, 2, 3	3	Тест

8	Психология малых групп					8	2	1, 2, 3	3	Тест
9	Психология масс и больших групп					9	2	1, 2, 3, 4	8	Устный опрос
10	Лидер и группа. Руководство организацией					10	2	1, 2, 3, 4	7	Тест
11	Социально-психологический климат в коллективе					11	2	1, 2, 3, 4	7	Устный опрос
	Промежуточная аттестация									Зачет
	Всего						22		50	

4.2 Краткое содержание разделов и тем занятий

Семестр № 3

№	Тема	Краткое содержание
1	Вербальная коммуникация	Характеристика вербальных средств общения; Структура речевой деятельности; Язык как основа вербального общения; Восприятие вербальной информации.
2	Невербальная коммуникация	Невербальное общение и его функции; Мимика и пантомимика; Проксемика; Такесика; Другие компоненты невербальной коммуникации.
3	Перцептивная сторона общения	Сущность социальной перцепции; Механизмы межличностного восприятия; Аттракция; Процесс стереотипизации; Каузальная атрибуция; Феномен первого впечатления; Эффекты восприятия.
4	Интерактивная сторона общения	Кооперация, конкуренция, конфликт; Подражание; Социальная фасилитация и социальная ингибция; Аффiliation и дружба; Заражение, внушение и убеждение.
5	Манипуляции в деловом общении	Суть манипуляции; Условия манипуляции; Приемы и уловки манипуляторов; Особенности людей-манипуляторов; Отдельные виды манипуляций; Признаки неискренности партнера по общению, позволяющие заподозрить манипуляцию.
6	Формы устного делового общения	Деловая беседа; Деловые переговоры; Служебное совещание; Деловая дискуссия; Телефонный разговор.
7	Письменная и электронная коммуникация	Деловая документация при заключении коммуникация контрактов; Деловые письма; Письмо, отправляемое по факсу; Электронная почта.
8	Психология малых групп	Отличительные особенности малых групп; Классификация малых групп; Функционирование малых групп. Групповая динамика; Структура малой группы; Группа и личность; Вступление в группу.
9	Психология масс и	Большая группа и толпа; Психология масс;

	больших групп	Различные типы толпы. Классификация; Двигательная активность толпы; Передача информации в массе людей; Межгрупповое восприятие.
10	Лидер и группа. Руководство организацией	Лидерство как социальная роль; Стили руководства и организаторские способности; Сильный и слабый руководитель; Делегирование полномочий; Исторические формы руководства коллективом.
11	Социально-психологический климат в коллективе	Признаки благополучия и неблагополучия в коллективе; Социально-психологический климат: требования к руководителю; Моббинг; Борьба с моббингом и его последствиями.

4.3 Перечень лабораторных работ

Лабораторных работ не предусмотрено

4.4 Перечень практических занятий

Семестр № 3

№	Темы практических (семинарских) занятий	Кол-во академических часов
1	Вербальные средства коммуникаций	2
2	Невербальные средства коммуникации	2
3	Сознательное / бессознательное и ложь в речевой коммуникации	2
4	Оценка стиля взаимодействий	2
5	Манипуляции в общении	2
6	Формы устного делового общения	2
7	Письменная и электронная коммуникация	2
8	Психология малых групп	2
9	Психология масс и больших групп	2
10	Измерение мотивации достижения	2
11	11 Социально-психологический климат в коллективе	2

4.5 Самостоятельная работа

Семестр № 3

№	Вид СРС	Кол-во академических часов
1	Подготовка к зачёту	11
2	Подготовка к практическим занятиям (лабораторным работам)	11
3	Подготовка к сдаче и защите отчетов	11
4	Подготовка презентаций	17

В ходе проведения занятий по дисциплине используются следующие интерактивные методы обучения: Дискуссия

5 Перечень учебно-методического обеспечения дисциплины

5.1 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

5.1.1 Методические указания для обучающихся по практическим занятиям

<https://el.istu.edu/course/view.php?id=4019>

5.1.2 Методические указания для обучающихся по самостоятельной работе:

<https://el.istu.edu/course/view.php?id=4019>

6 Фонд оценочных средств для контроля текущей успеваемости и проведения промежуточной аттестации по дисциплине

6.1 Оценочные средства для проведения текущего контроля

6.1.1 семестр 3 | Устный опрос

Описание процедуры.

Письменный опрос на 1 занятии в течение 30 мин.

Пример задания:

Контрольные вопросы:

1. Что такое личность и что формирует ее среду обитания?
2. Охарактеризуйте основные виды эмоций.
3. Перечислите виды восприятий?
4. В чем состоит различие между понятиями «индивид» и «индивидуум»?
5. В чем причина возникновения конфликта?
6. Раскройте суть телефонного общения, его преимущества и недостатки.
7. Какова роль мимики и жестов при общении?
8. Расскажите об основных видах речи.
9. Охарактеризуйте формы и правила приветствия.
10. Что представляет собой рукопожатие?

Критерии оценивания.

Отлично – обучающийся правильно ответил на 5 из 5 заданных преподавателем вопросов;

Хорошо – обучающийся правильно ответил на 4 из 5 заданных преподавателем вопросов;

Удовлетворительно – обучающийся правильно ответил на 3 из 5 заданных преподавателем вопросов;

Неудовлетворительно – обучающийся не ответил ни на один вопрос.

6.1.2 семестр 3 | Тест

Описание процедуры.

Тестирование проводится в конце изучения каждого раздела и содержит 5 вопросов, и 4 ответа, один из которых верен.

Пример задания:

1. Вербальная коммуникация – это передача информации при помощи

- А. Мимики
- Б. Слов
- В. Жестов
- Г. Дистанций
- 2. Для оптимальной эффективности коммуникации, фраза не должна содержать более
 - А. 3-7 слов
 - Б. 7-8 слов
 - В. 4-5 слов
 - Г. 11-13 слов
- 3. Фраза, произносимая без паузы более 5-6 секунд
 - А. Запоминается на весь день
 - Б. Сохраняется в кратковременной памяти
 - В. Перестает осознаваться
 - Г. Привлекает к себе особое внимание
- 4. Высказывание, составленное официально-деловым стилем
 - А. Отображает эмоциональный настрой собеседника
 - Б. Выражает мнение конкретного человека
 - В. Отображает индивидуально-психологические особенности коммуникатора
 - Г. Безлично и существует как бы «само по себе»
- 5. Задумав высказать некоторую информацию, человек обычно высказывает
 - А. 80% информации
 - Б. 90% информации
 - В. 30% информации
 - Г. 40% информации

Критерии оценивания.

Отлично – 9 и более правильных ответов;
 Хорошо – от 7 до 8 правильных ответов;
 Удовлетворительно – от 5 до 6 правильных ответов;
 Неудовлетворительно – менее 5 правильных ответов.

6.2 Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации

6.2.1 Критерии и средства (методы) оценивания индикаторов достижения компетенции в рамках промежуточной аттестации

Индикатор достижения компетенции	Критерии оценивания	Средства (методы) оценивания промежуточной аттестации
УК-3.3	Демонстрирует владение разносторонними навыками и приемами делового общения	Устный опрос или тестирование

6.2.2 Типовые оценочные средства промежуточной аттестации

6.2.2.1 Семестр 3, Типовые оценочные средства для проведения зачета по дисциплине

6.2.2.1.1 Описание процедуры

Обучающийся, по расписанию приходит на зачет, предъявляет экзаменатору паспорт и зачетную книжку, берет бланк с вопросами к зачету, и в течение 30 минут готовится к ответу.

После подготовки в устной форме отвечает на поставленные вопросы. Экзаменатор может задать дополнительные вопросы.

Пример задания:

Контрольные вопросы к зачету

1. Понятие коммуникации.
2. Междисциплинарный характер коммуникативного знания.
3. Типы коммуникаций.
4. Сущность деловых коммуникаций
5. Виды коммуникаций в организации.
6. Основные элементы коммуникационного процесса: отправитель, сообщение, канал, получатель.
7. Основные этапы процесса коммуникации.
8. Шумы и коммуникационные барьеры
9. Основные формы делового общения.
10. Диалог. Дискуссия. Брифинг.
11. Прием по личным вопросам.
12. Деловая беседа: методы ее проведения.
13. Проведение собеседований при приеме на работу.
14. Механизмы воздействия в процессе делового общения.
15. Слушание в деловой коммуникации. Виды слушания.
16. Техники общения в случае конфликта.
17. Методы совершенствования искусства общения
18. Деловое письмо.
19. Виды, средства и каналы передачи письменных сообщений.
20. Служебная записка: этапы составления, виды и значение.
21. Написание резюме: этапы составления.
22. Основные этапы работы с документами.
23. Классификация факторов, влияющих на эффективность коммуникаций
24. Способы обеспечения эффективной коммуникации. Коммуникационные сети
25. Информационные технологии в процессе коммуникации.
26. Этикет делового человека.
27. Этикет устных распоряжений
28. Правила критики сотрудника.
29. Compliment в деловой коммуникации.
30. Особенности этикета в международных переговорах.

6.2.2.1.2 Критерии оценивания

Зачтено	Не зачтено
1. Обучающийся демонстрирует глубокое и полное владение содержанием учебного	Обучающийся имеет разрозненные, бессистемные знания, не умеет выделять главное и второстепенное, допускает

материала, в котором легко ориентируется, умеет связывать теорию с практикой, решать практические задачи, высказывать и обосновывать свои суждения, грамотно и логически правильно отвечать на поставленные вопросы 2. Обучающийся полностью освоил учебный материал, ориентируется в изученном материале, осознанно применяет знания для решения практических задач, грамотно излагает ответ, но содержание и форма ответа имеют отдельные неточности. 3. Обучающийся обнаруживает знания и понимание основных положений учебного материала, но излагает его неполно, непоследовательно, допускает неточности в определении понятий, в применении знаний для решения практических задач, не умеет доказательно обосновывать свои суждения.	ошибки в определении понятий, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал, не может применять знания для решения практических задач.
--	--

7 Основная учебная литература

1. Бороздина Г. В. Психология делового общения : учебник для вузов по экономическим специальностям / Г. В. Бороздина, 2008. - 293.
2. Психология делового общения (практикум) [Электронный ресурс] : методические указания по выполнению практических заданий и организации самостоятельной работы: 37.04.01 Психология (магистратура) / Иркут. нац. исслед. техн. ун-т, 2018. - 52.
3. Кошечкина И. П. Профессиональная этика и психология делового общения [Электронный ресурс] : учебное пособие / И. П. Кошечкина, А. А. Канке, 2024. - [304].

8 Дополнительная учебная литература и справочная

1. Коноваленко М. Ю. Деловые коммуникации : учебник для бакалавров по экономическим направлениям и специальностям / М. Ю. Коноваленко, В. А. Коноваленко, 2013. - 468.
2. Козлов В. В. Психология управления : учебное пособие для вузов / В. В. Козлов, Г. М. Мануйлов, Н. П. Фетискин, 2011. - 221.
3. Кривокора Е. И. Деловые коммуникации : учебное пособие для вузов по направлению 080200 "Менеджмент" (специальности 080502 "Экономика и управление на предприятии сферы обслуживания") / Е. И. Кривокора, 2012. - 188.

9 Ресурсы сети Интернет

1. <http://library.istu.edu/>
2. <https://e.lanbook.com/>

10 Профессиональные базы данных

1. <http://new.fips.ru/>
2. <http://www1.fips.ru/>

11 Перечень информационных технологий, лицензионных и свободно распространяемых специализированных программных средств, информационных справочных систем

1. Microsoft Office 2003 VLK (поставки 2007 и 2008)
2. Microsoft Windows XP Professional 32 bit SP2_для ВРТНК

12 Материально-техническое обеспечение дисциплины

1. проектор LG DX125
2. Рулонный настенно-потолочный экран 244*244