

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования  
"Казанский (Приволжский) федеральный университет"  
Институт управления, экономики и финансов  
Центр магистратуры



УТВЕРЖДАЮ

Проректор по образовательной деятельности КФУ

Е.А. Турилова

28 февраля 2025 г.

подписано электронно-цифровой подписью

## Программа дисциплины

### Деловые коммуникации в профессиональной деятельности

Направление подготовки: 38.04.05 - Бизнес-информатика

Профиль подготовки: Информационные системы в управлении организацией

Квалификация выпускника: магистр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

Год начала обучения по образовательной программе: 2025

## **Содержание**

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОПОП ВО
2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП ВО
3. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся
4. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий
  - 4.1. Структура и тематический план контактной и самостоятельной работы по дисциплине (модулю)
  - 4.2. Содержание дисциплины (модуля)
5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)
6. Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю)
7. Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)
8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины (модуля)
9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)
10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)
11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)
12. Средства адаптации преподавания дисциплины (модуля) к потребностям обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья
13. Приложение №1. Фонд оценочных средств
14. Приложение №2. Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)
15. Приложение №3. Перечень информационных технологий, используемых для освоения дисциплины (модуля), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Программу дисциплины разработал(а)(и): старший преподаватель, б/с Андриянова А.А. (кафедра экономики производства, Институт управления, экономики и финансов), AleAAAndriyanova@kpfu.ru

## **1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОПОП ВО**

Обучающийся, освоивший дисциплину (модуль), должен обладать следующими компетенциями:

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ОПК-4	Способен управлять взаимодействием с клиентами и партнерами в процессе решения задач профессиональной деятельности;
УК-5	Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия

Обучающийся, освоивший дисциплину (модуль):

Должен знать:

- принципы анализа и учета разнообразия культур в процессе межкультурного взаимодействия; методы анализа и учета разнообразия культур в процессе межкультурного взаимодействия - (УК-5);
- способы проведения эффективной коммуникации; алгоритм формирования и методы оцифровывания результата деловой коммуникации - (ОПК-4);

Должен уметь:

- анализировать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия; учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия - (УК-5);
- определять цели организации в части развития рынков и взаимоотношений с клиентами и разрабатывать стратегический план по их достижению; использовать понятийный аппарат и обороты речи свойственные деловой коммуникации, применять навыки деловой коммуникации в общении - (ОПК-4).

-

-

## **2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП ВО**

Данная дисциплина (модуль) включена в раздел "Б1.О.06 Дисциплины (модули)" основной профессиональной образовательной программы 38.04.05 "Бизнес-информатика (Информационные системы в управлении организацией)" и относится к обязательной части ОПОП ВО.

Осваивается на 2 курсе в 3 семестре.

## **3. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся**

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетных(ые) единиц(ы) на 144 часа(ов).

Контактная работа - 38 часа(ов), в том числе лекции - 12 часа(ов), практические занятия - 26 часа(ов), лабораторные работы - 0 часа(ов), контроль самостоятельной работы - 0 часа(ов).

Самостоятельная работа - 52 часа(ов).

Контроль (зачёт / экзамен) - 54 часа(ов).

Форма промежуточного контроля дисциплины: экзамен в 3 семестре.

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

### **4.1 Структура и тематический план контактной и самостоятельной работы по дисциплине (модулю)**

N	Разделы дисциплины / модуля	Се-мestr	Виды и часы контактной работы, их трудоемкость (в часах)						Само-стое-тель-ная ра-бота
			Лекции, всего	Лекции, в эл. форме	Практические занятия, всего	Практические занятия, в эл. форме	Лабора-торные работы, всего	Лабора-торные работы, в эл. форме	
N	Разделы дисциплины / модуля	Се-мestr	Виды и часы контактной работы, их трудоемкость (в часах)						Само-стое-тель-ная ра-бота
			Лекции, всего	Лекции, в эл. форме	Практические занятия, всего	Практические занятия, в эл. форме	Лабора-торные работы, всего	Лабора-торные работы, в эл. форме	
1.	Тема 1. Тема 1. Введение.	3	2	0	6	0	0	0	20
2.	Тема 2. Тема 2. Виды деловой коммуникации и особенности их построения.	3	4	0	6	0	0	0	10
3.	Тема 3. Тема 3. Правила эффективной коммуникации.	3	4	0	8	0	0	0	10
4.2	Тема 4. Деловая коммуникация в профессиональной сфере. Тема 1. Тема 1. Введение.	3	2	0	6	0	0	0	12

Формирование понятия "деловая коммуникация". Основы деловой коммуникации. Цель и задачи деловой коммуникации. Составляющие деловой коммуникации. Этика делового общения. Формы и виды деловой коммуникации. Культура устной и письменной речи делового общения. Коммуникационные стили и их влияние на успех в бизнесе. Роль коммуникации в процессе принятия решений. Деловая коммуникация и командная работа. Коммуникационные стратегии для различных уровней управления. Влияние коммуникации на корпоративную культуру. Современные тренды в деловой коммуникации

### Тема 2. Тема 2. Виды деловой коммуникации и особенности их построения.

Совещание (структура, специфика проведения, фиксация задач и результатов). Собрание (структура, специфика: я-инициатор\ я-участник). Методы повышения эффективности совещаний. Переговоры (согласование, тайминг, фиксация результата). Презентация (структура, специфика, цель, фиксация результата). Использование электронных средств коммуникации (email, мессенджеры). Деловая переписка (построение эффективной коммуникации). Деловой разговор (согласование, тайминг, фиксация результата, эффективная коммуникация). Постановка задач ( я-инициатор\ я-участник, эффективное делегирование \эффективное исполнение). Эффективное использование деловой документации. Роль обратной связи в деловом общении.

### Тема 3. Тема 3. Правила эффективной коммуникации.

Как открыть и закрыть деловую коммуникацию. Конфликты в деловой коммуникации. Регламенты делового взаимодействия. Достижение результатов деловой коммуникации. Деловая коммуникация как способ карьерного продвижения. Методы убеждения в деловой практике. Деловая риторика и ее особенности. Техники ведения деловых переговоров. Эффективное использование невербальных сигналов в деловых встречах. Стратегии разрешения конфликтов в деловых отношениях. Деловая коммуникация в проектной деятельности. Роль коммуникации в построении стратегических партнерств. Методы оценки эффективности деловой коммуникации.

### Тема 4. Тема 4. Деловая коммуникация в профессиональной сфере.

Особенности деловой коммуникации в узких специализациях. Формирование универсальных принципов деловой коммуникации. Шаблоны универсальной деловой коммуникации. Формирование навыков деловой коммуникации. Коммуникация и лидерство в бизнесе. Психология в деловой коммуникации. Невербальные средства общения в бизнесе. Культура деловой переписки. Публичные выступления в деловой среде. Управление конфликтами в деловом общении. Деловая этика и её значение. Коммуникационные барьеры и способы их преодоления. Использование социальных сетей в деловой коммуникации. Стратегии построения деловых отношений. Техники активного слушания

### 5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

Самостоятельная работа обучающихся выполняется по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия. Самостоятельная работа подразделяется на самостоятельную работу на аудиторных занятиях и на внеаудиторную самостоятельную работу. Самостоятельная работа обучающихся включает как полностью самостоятельное освоение отдельных тем (разделов) дисциплины, так и проработку тем (разделов), осваиваемых во время аудиторной работы. Во время самостоятельной работы обучающиеся читают и конспектируют учебную, научную и справочную литературу, выполняют задания, направленные на закрепление знаний и отработку умений и навыков, готовятся к текущему и промежуточному контролю по дисциплине.

Организация самостоятельной работы обучающихся регламентируется нормативными документами, учебно-методической литературой и электронными образовательными ресурсами, включая:

Порядок организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры (утвержден приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 6 апреля 2021 года №245)

Письмо Министерства образования Российской Федерации №14-55-996ин/15 от 27 ноября 2002 г. "Об активизации самостоятельной работы студентов высших учебных заведений"

Устав федерального государственного автономного образовательного учреждения "Казанский (Приволжский) федеральный университет"

Правила внутреннего распорядка федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего профессионального образования "Казанский (Приволжский) федеральный университет"

Локальные нормативные акты Казанского (Приволжского) федерального университета

## **6. Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю)**

Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю) включает оценочные материалы, направленные на проверку освоения компетенций, в том числе знаний, умений и навыков. Фонд оценочных средств включает оценочные средства текущего контроля и оценочные средства промежуточной аттестации.

В фонде оценочных средств содержится следующая информация:

- соответствие компетенций планируемым результатам обучения по дисциплине (модулю);
- критерии оценивания сформированности компетенций;
- механизм формирования оценки по дисциплине (модулю);
- описание порядка применения и процедуры оценивания для каждого оценочного средства;
- критерии оценивания для каждого оценочного средства;
- содержание оценочных средств, включая требования, предъявляемые к действиям обучающихся, демонстрируемым результатам, задания различных типов.

Фонд оценочных средств по дисциплине находится в Приложении 1 к программе дисциплины (модулю).

## **7. Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)**

Освоение дисциплины (модуля) предполагает изучение основной и дополнительной учебной литературы. Литература может быть доступна обучающимся в одном из двух вариантов (либо в обоих из них):

- в электронном виде - через электронные библиотечные системы на основании заключенных КФУ договоров с правообладателями;
- в печатном виде - в Научной библиотеке им. Н.И. Лобачевского. Обучающиеся получают учебную литературу на абонементе по читательским билетам в соответствии с правилами пользования Научной библиотекой.

Электронные издания доступны дистанционно из любой точки при введении обучающимся своего логина и пароля от личного кабинета в системе "Электронный университет". При использовании печатных изданий библиотечный фонд должен быть укомплектован ими из расчета не менее 0,5 экземпляра (для обучающихся по ФГОС 3++ - не менее 0,25 экземпляра) каждого из изданий основной литературы и не менее 0,25 экземпляра дополнительной литературы на каждого обучающегося из числа лиц, одновременно осваивающих данную дисциплину.

Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля), находится в Приложении 2 к рабочей программе дисциплины. Он подлежит обновлению при изменении условий договоров КФУ с правообладателями электронных изданий и при изменении комплектования фондов Научной библиотеки КФУ.

## **8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины (модуля)**

МТС Линк - <https://mts-link.ru/>

Цифровые решения для управления процессами и документами - <https://www.directum.ru/>

Яндекс 360 для бизнеса -

<https://360.yandex.ru/business/?ubtcuid=bba47946-f0f7-4798-9fd4-4c1ac00f7037&currentURL=https%3A%2F%2Fmts-link.ru%2Fblog>

## **9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)**

<b>Вид работ</b>	<b>Методические рекомендации</b>
лекции	Рекомендуется конспектирование теоретического материала по дисциплине для формирования понятийного аппарата и ознакомления с теориями и методами дисциплины. Для самостоятельного разбора рекомендуется фиксация тезисов и рекомендаций лектора по профильной литературе и тематических бизнес-книг для самостоятельного дальнейшего изучения.
практические занятия	Для выполнения работ на практическом занятии рекомендуется ознакомиться с лекционным материалом, изучить и проанализировать дополнительную литературу и учебно-методические пособия по дисциплине. На практических занятиях предусмотрено освоение навыком работы в ПО. При работе с кейсами по дисциплине необходимо проводить факторный анализ состояния организации, применять аналитические навыки. Решение кейса необходимо оформлять в формате тезисов и рекомендаций. при необходимости дополнять ответ графическим материалом.
самостоятельная работа	При самостоятельной работы по дисциплине рекомендуется обратиться к углубленному разбору лекционного материала, поиску дополнительной информации по дисциплине, чтению и анализу рекомендованной литературы и учебно-методический пособий. При решении задач по дисциплине необходимо проводить факторный анализ состояния организации, применять аналитические навыки. Решение задач необходимо оформлять в табличной форме, при необходимости дополнять графическим материалом.
экзамен	При подготовке к зачету повторять пройденный материал в строгом соответствии с учебной программой, примерным перечнем учебных вопросов, выносимых на зачет и содержащихся в данной программе. Использовать конспект лекций и литературу, рекомендованную преподавателем. Обратить особое внимание на темы учебных занятий, пропущенных студентом по разным причинам.

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

Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем, представлен в Приложении 3 к рабочей программе дисциплины (модуля).

## **11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)**

Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю) включает в себя следующие компоненты:

Помещения для самостоятельной работы обучающихся, укомплектованные специализированной мебелью (столы и стулья) и оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду КФУ.

Учебные аудитории для контактной работы с преподавателем, укомплектованные специализированной мебелью (столы и стулья).

Компьютер и принтер для распечатки раздаточных материалов.

## **12. Средства адаптации преподавания дисциплины к потребностям обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья**

При необходимости в образовательном процессе применяются следующие методы и технологии, облегчающие восприятие информации обучающимися инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья:

- создание текстовой версии любого нетекстового контента для его возможного преобразования в альтернативные формы, удобные для различных пользователей;
- создание контента, который можно представить в различных видах без потери данных или структуры, предусмотреть возможность масштабирования текста и изображений без потери качества, предусмотреть доступность управления контентом с клавиатуры;
- создание возможностей для обучающихся воспринимать одну и ту же информацию из разных источников - например, так, чтобы лица с нарушениями слуха получали информацию визуально, с нарушениями зрения - аудиально;
- применение программных средств, обеспечивающих возможность освоения навыков и умений, формируемых дисциплиной, за счёт альтернативных способов, в том числе виртуальных лабораторий и симуляционных технологий;

- применение дистанционных образовательных технологий для передачи информации, организации различных форм интерактивной контактной работы обучающегося с преподавателем, в том числе вебинаров, которые могут быть использованы для проведения виртуальных лекций с возможностью взаимодействия всех участников дистанционного обучения, проведения семинаров, выступления с докладами и защиты выполненных работ, проведения тренингов, организации коллективной работы;
- применение дистанционных образовательных технологий для организации форм текущего и промежуточного контроля;
- увеличение продолжительности сдачи обучающимся инвалидом или лицом с ограниченными возможностями здоровья форм промежуточной аттестации по отношению к установленной продолжительности их сдачи:

  - продолжительности сдачи зачёта или экзамена, проводимого в письменной форме, - не более чем на 90 минут;
  - продолжительности подготовки обучающегося к ответу на зачёте или экзамене, проводимом в устной форме, - не более чем на 20 минут;
  - продолжительности выступления обучающегося при защите курсовой работы - не более чем на 15 минут.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО и учебным планом по направлению 38.04.05 "Бизнес-информатика" и магистерской программе "Информационные системы в управлении организацией".

*Приложение 2*  
к рабочей программе дисциплины (модуля)  
*Б1.О.06 Деловые коммуникации в профессиональной деятельности*

**Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)**

Направление подготовки: 38.04.05 - Бизнес-информатика

Профиль подготовки: Информационные системы в управлении организаций

Квалификация выпускника: магистр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

Год начала обучения по образовательной программе: 2025

**Основная литература:**

1. Денисов, А. Ф. Межкультурная коммуникация : монография / А. Ф. Денисов. - Москва : Среда, 2024. - 153 с. - ISBN 978-5-907830-44-8. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/document?id=460454> (дата обращения: 29.01.2025). - Режим доступа: по подписке.
2. Кривокора, Е. И. Деловые коммуникации : учебное пособие / Е. И. Кривокора. - Москва : ИНФРА-М, 2025. - 190 с. - (Высшее образование). - DOI 10.12737/2368. - ISBN 978-5-16-020858-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2199792> (дата обращения: 29.01.2025). - Режим доступа: по подписке.
3. Приходько, О. В. Деловые коммуникации : учебное пособие / О. В. Приходько, И. Л. Самойлов, О. Ю. Шубкина. - Красноярск : Сиб. федер. ун-т, 2020. - 368 с. - ISBN 978-5-7638-4335-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1830736> (дата обращения: 29.01.2025). - Режим доступа: по подписке.

**Дополнительная литература:**

1. Косова, Ю. А. Психология коммуникации. Психология влияния : практикум / Ю. А. Косова, Н. В. Сергеева. - Москва : Российский государственный университет правосудия, 2021. - 127 с. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/document?id=397492> (дата обращения: 29.01.2025). - Режим доступа: по подписке.
2. Лепехин, Н. Н. Психология и социология менеджмента / Н. Н. Лепехин. - Москва : Московский финансово-промышленный университет 'Синергия', 2014. - 272 с. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/document?id=234896> (дата обращения: 29.01.2025). - Режим доступа: по подписке.
3. Серпикова, М. Б. Риторика. Культура речи. Ораторское искусство : учебное пособие / М. Б. Серпикова, Т. А. Шехурдина. - Москва : Российский университет транспорта, 2019. - 434 с. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/document?id=415690> (дата обращения: 29.01.2025). - Режим доступа: по подписке.
4. Тимофеев, М. И. Психология бизнеса. Бизнес-этикет : учебное пособие / М. И. Тимофеев. - Москва : РИОР, 2018. - 120 с. - ISBN 978-5-369-00904-8. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/document?id=359707> (дата обращения: 29.01.2025). - Режим доступа: по подписке.

*Приложение 3*  
к рабочей программе дисциплины (модуля)  
**B1.O.06 Деловые коммуникации в профессиональной деятельности**

**Перечень информационных технологий, используемых для освоения дисциплины (модуля), включая  
перечень программного обеспечения и информационных справочных систем**

Направление подготовки: 38.04.05 - Бизнес-информатика

Профиль подготовки: Информационные системы в управлении организаций

Квалификация выпускника: магистр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

Год начала обучения по образовательной программе: 2025

Освоение дисциплины (модуля) предполагает использование следующего программного обеспечения и информационно-справочных систем:

Операционная система Microsoft Windows 7 Профессиональная или Windows XP (Volume License)

Пакет офисного программного обеспечения Microsoft Office 365 или Microsoft Office Professional plus 2010

Браузер Mozilla Firefox

Браузер Google Chrome

Adobe Reader XI или Adobe Acrobat Reader DC

Kaspersky Endpoint Security для Windows

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "Консультант студента", доступ к которой предоставлен обучающимся. Многопрофильный образовательный ресурс "Консультант студента" является электронной библиотечной системой (ЭБС), предоставляющей доступ через сеть Интернет к учебной литературе и дополнительным материалам, приобретенным на основании прямых договоров с правообладателями. Полностью соответствует требованиям федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования к комплектованию библиотек, в том числе электронных, в части формирования фондов основной и дополнительной литературы.