

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«КАРАЧАЕВО-ЧЕРКЕССКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ  
УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ У.Д. АЛИЕВА»

Институт филологии  
Кафедра русского языка

УТВЕРЖДАЮ  
И.о. проректора по УР  
М.Х. Чанкаев  
«29» апреля 2026 г., протокол № 7

Рабочая программа дисциплины

## КУЛЬТУРА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

---

*(наименование дисциплины (модуля))*

Группа научных специальностей

**5.8. Педагогика**

---

*(шифр, наименование группы специальностей)*

Научная специальность:

**5.8.1. Общая педагогика, история педагогики и образования**

---

*(шифр, наименование научной специальности)*

Форма обучения

**Очная**

---

Год начала подготовки – 2025

Карачаевск 2026

Составитель: канд. филол. наук, доцент А.А. Биджиева

Рабочая программа дисциплины разработана и составлена на основании требований Приказа Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 20.10.2021 г. № 951 «Об утверждении федеральных государственных требований к структуре программ подготовки научных и научно-педагогических кадров в аспирантуре (адъюнктуре), условиям их реализации, срокам освоения этих программ с учетом различных форм обучения, образовательных технологий и особенностей отдельных категорий аспирантов» и Постановления Правительства Российской Федерации от 30.11.2021 г. № 2122 «Об утверждении Положения о подготовке научных и научно-педагогических кадров в аспирантуре», в соответствии с образовательной программой аспирантуры по научной специальности 5.8.1 Общая педагогика, история педагогики и образования.

Рабочая программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры русского языка на 2026-2027 учебный год, протокол № 8 от 27 апреля 2026 г.

## Оглавление

|                                                                                                                                                                                                                                  |    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1. Наименование дисциплины (модуля) .....                                                                                                                                                                                        | 4  |
| 2. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы .....                                                                                                                                                         | 4  |
| 3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы .....                                                                           | 4  |
| 4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу аспирантов с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу аспирантов ..... | 5  |
| 5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий.....                                                              | 6  |
| 5.1. Разделы дисциплины и трудоемкость по видам учебных занятий (в академических часах).....                                                                                                                                     | 6  |
| 6. Основные формы учебной работы и образовательные технологии, используемые при реализации образовательной программы.....                                                                                                        | 9  |
| 7. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации аспирантов по дисциплине (модулю) .....                                                                                                    | 11 |
| 7.1. Примерные вопросы к итоговой аттестации (зачет) .....                                                                                                                                                                       | 11 |
| 7.2. Типовые темы к письменным работам, докладам и выступлениям .....                                                                                                                                                            | 13 |
| 8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля).....                                                                                                                      | 13 |
| 8.1. Основная литература.....                                                                                                                                                                                                    | 13 |
| 8.2. Дополнительная литература .....                                                                                                                                                                                             | 14 |
| 9. Требования к условиям реализации рабочей программы дисциплины (модуля) .....                                                                                                                                                  | 15 |
| 9.1. Общесистемные требования.....                                                                                                                                                                                               | 15 |
| 9.2. Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины .....                                                                                                                                                  | 16 |
| 9.3. Необходимый комплект лицензионного программного обеспечения .....                                                                                                                                                           | 16 |
| 9.4. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы.....                                                                                                                                           | 16 |
| 10. Особенности организации образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья .....                                                                                                                       | 16 |
| 11. Лист регистрации изменений .....                                                                                                                                                                                             | 18 |

## 1. Наименование дисциплины (модуля)

### *Культура делового общения*

**Цель изучения дисциплины** – овладение аспирантами языковой и речевой компетенциями для формирования способности грамотно осуществлять деловую речевую коммуникацию в устной и письменной формах; повышение уровня общей речевой культуры аспирантов и их гуманитарной образованности.

**Для достижения цели ставятся задачи:**

- познакомить аспирантов с профессионально значимыми формами делового общения, особенностями вербальной и невербальной коммуникации и научить их использовать правила делового речевого этикета;
- развить умения выражать мысли, слушать и слышать партнера, устанавливать контакт, разрабатывать и применять коммуникативные сценарии поведения, грамотно использовать модели, стратегии и стили делового общения; сформировать навык эффективного ведения переговоров;
- выработать у аспирантов навыки позитивного общения на основе взаимопонимания, преодоления коммуникативных барьеров, личного влияния;
- познакомить аспирантов с этическими основами делового общения и этапами формирования современной деловой культуры и деловой этики;
- познакомить аспирантов с основами психологии делового общения, тактическими приемами на переговорах, техникой аргументации, методами предотвращения конфликтных ситуаций;
- выработать у аспирантов навыки наиболее целесообразного использования языковых средств в соответствии со структурой и содержанием деловой коммуникации;
- познакомить аспирантов с современными моделями составления деловых документов, видами деловой переписки (включая международную).

## 2. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Дисциплина «Культура делового общения» (2.1.11.2) относится к дисциплинам образовательного компонента учебного плана.

Дисциплина (модуль) изучается на 2 курсе во 2 семестре (очная форма обучения).

| МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОП ВО                                                                                                                                                              |          |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| Индекс                                                                                                                                                                                          | 2.1.11.2 |
| <b>Требования к предварительной подготовке обучающегося:</b>                                                                                                                                    |          |
| Для успешного освоения дисциплины аспирант должен иметь базовую подготовку по русскому языку, культурологии, психологии и этике в объеме программы высшей школы.                                |          |
| <b>Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:</b>                                                                                    |          |
| Изучение дисциплины «Культура делового общения» необходимо для последующего успешного написания диссертации, прохождения всех видов практик и подготовки к государственной итоговой аттестации. |          |

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

В результате изучения дисциплины «Культура делового общения» аспирант должен:

**Знать:** основные правила и приемы построения эффективной деловой коммуникации (письменной и устной); основные принципы написания текстов в различных ситуациях делового общения; современные методы и технологии деловой коммуникации на государственном и иностранном языках; стилистические особенности представления результатов деловой коммуникации в устной и письменной форме на государственном и иностранном языках.

**Уметь:** применять лексику делового общения в профессиональной деятельности; самостоятельно создавать тексты для деловой коммуникации; использовать правила построения высказывания (текста) в различных ситуациях делового общения; объяснять, обосновывать свою точку зрения по профессиональной проблеме; использовать современные методы и технологии деловой коммуникации на государственном и иностранном языках.

**Владеть:** навыками коммуникации в деловой сфере в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия; публичной речи, аргументации, ведения деловой дискуссии; навыками анализа текстов официально-делового стиля на государственном и иностранном языках; навыками критической оценки эффективности различных методов и технологий деловой коммуникации на государственном и иностранном языках; современными методами, технологиями и типами коммуникации при осуществлении профессиональной деятельности на государственном и иностранном языках.

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

Общая трудоемкость (объем) дисциплины (модуля) составляет 1 зачетную единицу, 36 академических часов.

| Объем дисциплины                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Всего часов          |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | очная форма обучения |
| <b>Общая трудоемкость дисциплины</b>                                                                                                                                                                                                                                                                            | 36                   |
| <b>Контактная работа аспирантов с преподавателем (по видам учебных занятий) (всего)</b>                                                                                                                                                                                                                         |                      |
| <b>Аудиторная работа (всего):</b>                                                                                                                                                                                                                                                                               | 18                   |
| в том числе:                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                      |
| лекции                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | —                    |
| семинары, практические занятия                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 18                   |
| практикумы                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | —                    |
| лабораторные работы                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                      |
| <b>Внеаудиторная работа:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                      |
| консультация перед зачетом                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                      |
| Внеаудиторная работа также включает индивидуальную работу аспирантов с преподавателем, групповые, индивидуальные консультации и иные виды учебной деятельности, предусматривающие групповую или индивидуальную работу аспирантов с преподавателем, творческую работу (эссе), рефераты, контрольные работы и др. |                      |
| <b>Самостоятельная работа аспирантов (всего)</b>                                                                                                                                                                                                                                                                | 18                   |
| <b>Контроль самостоятельной работы</b>                                                                                                                                                                                                                                                                          | —                    |
| <b>Вид промежуточной аттестации аспирантов (зачет / экзамен)</b>                                                                                                                                                                                                                                                | зачет                |

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

**5.1. Разделы дисциплины и трудоемкость по видам учебных занятий (в академических часах)**

*Очная форма обучения*

| №<br>п/п                                                                                | Курс /<br>семес<br>тр | Раздел дисциплины                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Общая<br>трудое<br>мкость<br>(в<br>часах) | Виды учебных занятий,<br>включая самостоятельную<br>работу обучающихся и<br>трудоёмкость<br>(в часах) |     |      |                |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|------|----------------|
|                                                                                         |                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | всего                                     | Аудиторные<br>учебные занятия                                                                         |     |      | Сам.<br>работа |
|                                                                                         |                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                           | Лек.                                                                                                  | Пр. | Лаб. |                |
| Раздел 1. Понятие культуры делового общения.<br>Речевая коммуникация в деловом общении. |                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 12                                        |                                                                                                       | 6   |      | 6              |
| 1.1                                                                                     | 2/4                   | Практическое занятие № 1. Предмет и задачи курса «Культура делового общения». Общение. Виды и уровни общения. Понятие культуры делового общения. Значение делового общения, его виды.                                                                                                                     |                                           |                                                                                                       | 2   |      |                |
| 1.2                                                                                     | 2/4                   | Самостоятельная работа. Барьеры делового общения: социокультурные, мировоззренческие, профессиональные, организационные, смысловые и др.                                                                                                                                                                  |                                           |                                                                                                       |     |      | 2              |
| 1.3                                                                                     | 2/4                   | Практическое занятие № 2. Речевая коммуникация в деловом общении. Официально-деловой стиль речи. Языковые особенности официально-делового стиля. Лексические, морфологические и синтаксические нормы языка. Логичность письменной и устной речи. Синтаксические средства для выражения логических связей. |                                           |                                                                                                       | 2   |      |                |
| 1.4                                                                                     | 2/4                   | Самостоятельная работа. Типы темперамента личности и их проявление в деловом общении.                                                                                                                                                                                                                     |                                           |                                                                                                       |     |      | 2              |
| 1.5                                                                                     | 2/4                   | Практическое занятие № 3. Вербальные и невербальные средства в деловом общении. Слушание в деловой коммуникации (выяснение, перефразирование, резюмирование). Техники говорения в деловом общении: «поглаживание», вербальное отражение,                                                                  |                                           |                                                                                                       | 2   |      |                |

|                                          |     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |           |  |          |  |          |
|------------------------------------------|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|--|----------|--|----------|
|                                          |     | комплиментарность, «имя собственное», «золотые слова», «терпеливый слушатель», «личная жизнь» и др.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |           |  |          |  |          |
| 1.6                                      | 2/4 | <i>Самостоятельная работа.</i> Вопросы и ответы в деловой коммуникации.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |           |  |          |  | 2        |
| <b>Раздел 2. Формы делового общения.</b> |     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <b>16</b> |  | <b>8</b> |  | <b>8</b> |
| 2.1                                      | 2/4 | <i>Практическое занятие № 4.</i> Особенности организации деловых форм общения. Характеристика основных форм: деловые переговоры, деловая беседа, деловое совещание, деловая полемика, дискуссия, публичное выступление, деловая переписка, телефонный разговор.                                                                                                                                                                                |           |  | 2        |  |          |
| 2.2                                      | 2/4 | <i>Самостоятельная работа.</i> Значение, функции, этапы проведения деловой беседы. Структура деловой беседы и основные ее виды. Наиболее эффективные приемы воздействия на партнера по общению. Приемы говорения. Основы тактики аргументации. Фаза принятия решений. Критерии эффективности беседы.                                                                                                                                           |           |  |          |  | 2        |
| 2.3                                      | 2/4 | <i>Практическое занятие № 5.</i> Деловые переговоры: их характер, определение целей, организация, методы и навыки ведения деловых переговоров. Переговорный процесс. Коммуникативные барьеры, возникающие при прохождении переговорного процесса и способы их преодоления. Приемы повышения эффективности общения, в том числе профессиональное слушание как необходимый элемент успешной переговорного процесса. Тактика ведения переговоров. |           |  | 2        |  |          |
| 2.4                                      | 2/4 | <i>Самостоятельная работа.</i> Особенности организации и проведения делового совещания. Типы совещаний. Цели и функции руководителя. Подготовка совещания. Проведение совещания. Приемы активизации деятельности участников совещания. «Мозговой штурм».                                                                                                                                                                                       |           |  |          |  | 2        |
| 2.5                                      | 2/4 | <i>Практическое занятие № 6.</i> Деловая дискуссия. Определение понятий «спор», «дискуссия», полемика.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |           |  | 2        |  |          |

|                                                       |     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |          |  |          |  |          |
|-------------------------------------------------------|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|--|----------|--|----------|
|                                                       |     | Классификация видов спора. Культура спора, предмет спора, позиции полемистов, поведение участников спора, выдержка и самообладание в споре. Психологические приемы убеждения в споре.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |          |  |          |  |          |
| 2.6                                                   | 2/4 | <i>Самостоятельная работа.</i> Культура делового письма. Стандартизация, клише в деловых документах. Правила составления документов различных типов (автобиография, заявление, объяснительная записка, докладная записка, резюме). Логичность и мотивированность в деловом письме. Типы аргументации. Фактор адресата в современной деловой переписке. Составление письма отказа. Особенности языка и стиля деловых писем. Этикет в письменной деловой речи.                                                           |          |  |          |  | 2        |
| 2.7                                                   | 2/4 | <i>Практическое занятие № 7.</i> Публичное выступление как форма делового общения. Классификация видов речи. Требования к публичной речи. Выбор темы и формулирование названия информативной и убеждающей речи с учетом особенностей будущей аудитории; сбор материала. Работа над основной частью выступления: структура речи; средства выражения логических связей в тексте. Аргументация в основной части убеждающего выступления. Правила написания вступления и заключения речи. Работа над языком и стилем речи. |          |  | 2        |  |          |
| 2.8                                                   | 2/4 | <i>Самостоятельная работа.</i> Телефонный разговор как форма делового общения. Структура делового телефонного разговора. Методика ведения телефонного разговора. Этические нормы телефонного разговора.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |          |  |          |  | 2        |
| <b>Раздел 3. Этика и этикет деловой коммуникации.</b> |     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <b>8</b> |  | <b>4</b> |  | <b>4</b> |
| 3.1                                                   | 2/4 | <i>Практическое занятие № 8.</i> Этические формы и модели делового общения. Понятие этики, морали, этикета в деловом общении. Этикет деловых отношений, их социальный статус, место в служебной иерархии, профессии, национальности, вероисповедания, возраста, пола.                                                                                                                                                                                                                                                  |          |  | 2        |  |          |

|               |     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |           |  |           |  |           |
|---------------|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|--|-----------|--|-----------|
|               |     | Корпоративная этика. Понятие «протокола» в деловом общении. Этикет деловых отношений. Гендерный аспект деловых отношений. Поведение в общественных местах. Этикет деловых приемов. Правила вручения подарков.                                                                                                                                                                                                                   |           |  |           |  |           |
| 3.2           | 2/4 | <i>Самостоятельная работа.</i> Этикет и имидж делового человека. Свойства имиджа. Внешний облик делового человека. Особенности внешнего облика деловой женщины.                                                                                                                                                                                                                                                                 |           |  |           |  | 2         |
| 3.3           | 2/4 | <i>Практическое занятие № 9.</i> Этикетные формулы, используемые в деловой ситуации: выражение благодарности, замечание, предупреждение, совет, предложение. Особенности обращения как формулы речевого этикета. Этикет приветствий и представлений. Критика и похвала. Правила критики. Восприятие критики. Похвала и комплименты. Этика различных видов речевого воздействия в деловых отношениях.                            |           |  | 2         |  |           |
| 3.4           | 2/4 | <i>Самостоятельная работа.</i> Национальные особенности делового общения. Модель классификации культур в сфере делового общения Ричарда Д. Льюиса (The Lewis Model of Cross-Cultural Communication). Деловая культура за рубежом. Особенности делового общения с иностранными партнерами. Инструменты устной и письменной коммуникации с зарубежными деловыми партнерами. Российская деловая культура: история и современность. |           |  |           |  | 2         |
| <b>Итого:</b> |     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <b>36</b> |  | <b>18</b> |  | <b>18</b> |

## 6. Основные формы учебной работы и образовательные технологии, используемые при реализации образовательной программы

**Лекционные занятия.** Лекция – основная форма учебной работы в вузе, она является наиболее важным средством теоретической подготовки обучающихся. Лекционное занятие характеризуется деятельностью обучающихся в форме активного слушания, т.е. предполагается возможность задавать вопросы на уточнение понимания темы и рекомендуется конспектирование основных положений лекции. Основная дидактическая цель лекции – обеспечение ориентировочной основы для дальнейшего усвоения учебного материала. Лекторами активно используются: лекция-беседа, лекция-

визуализация, лекция-презентация. Лекция-беседа, или «диалог с аудиторией», представляет собой непосредственный контакт преподавателя с аудиторией. Ее преимущество состоит в том, что она позволяет привлекать внимание слушателей к наиболее важным вопросам темы, определять содержание и темп изложения учебного материала с учетом особенностей аудитории. Участие обучающихся в лекции-беседе обеспечивается вопросами к аудитории, которые могут быть как элементарными, так и проблемными.

Главной задачей каждой лекции является раскрытие сущности темы и анализ ее основных положений. Рекомендуется на первой лекции ознакомить студентов со структурой дисциплины и обозначить ее разделы. В дальнейшем необходимо информировать обучающихся о начале каждого раздела (модуля), его сути и задачах, а, закончив изложение, подвести итог по этому разделу, чтобы связать его со следующим. Содержание лекций определяется настоящей рабочей программой дисциплины. Для эффективного проведения лекционного занятия рекомендуется соблюдать последовательность его основных этапов:

- 1) формулировка темы лекции;
- 2) указание основных изучаемых вопросов (разделов) и обозначение предполагаемых затрат времени на их изложение;
- 3) изложение вводной части лекции;
- 4) изложение основной части лекции;
- 5) краткие выводы по каждому из вопросов;
- 6) заключение;
- 7) рекомендации литературных источников по излагаемым вопросам.

**Лабораторные работы и практические занятия.** Дисциплины, по которым планируются практические занятия, определяются учебными планами. Практические занятия относятся к основным видам учебных занятий и составляют важную часть теоретической и профессиональной практической подготовки. Выполнение студентом лабораторных работ и практических занятий направлено на:

- обобщение, систематизацию, углубление, закрепление полученных теоретических знаний по конкретным темам дисциплины;
- формирование умений применять полученные знания на практике, реализацию единства интеллектуальной и практической деятельности;
- развитие интеллектуальных умений у будущих специалистов: аналитических, проектировочных, конструктивных и др.;
- выработку при решении поставленных задач таких профессионально значимых качеств, как самостоятельность, ответственность, точность, творческая инициатива.

Практическое занятие – это форма организации учебного процесса, направленная на выработку у студентов практических умений для изучения последующих дисциплин (модулей) и для решения профессиональных задач. Практическое занятие должно проводиться в учебных кабинетах или специально оборудованных помещениях. Необходимыми структурными элементами практического занятия, помимо самостоятельной деятельности студентов, являются анализ и оценка выполненных работ и степени овладения студентами запланированными умениями. Дидактические цели практических занятий: формирование умений (аналитических, проектировочных, конструктивных), необходимых для изучения последующих дисциплин (модулей) и для будущей профессиональной деятельности.

В процессе подготовки к практическим занятиям, аспирантам необходимо обратить особое внимание на самостоятельное изучение рекомендованной учебно-методической (а также научной и популярной) литературы. Самостоятельная работа с учебниками, учебными пособиями, научной, справочной и популярной литературой, материалами периодических изданий и Интернета, статистическими данными является наиболее эффективным методом получения знаний, позволяет значительно активизировать процесс овладения информацией, способствует более глубокому усвоению изучаемого материала,

формирует у аспирантов свое отношение к конкретной проблеме. Более глубокому раскрытию вопросов способствует знакомство с дополнительной литературой, рекомендованной преподавателем по каждой теме практического занятия, что позволяет аспирантам проявить свою индивидуальность в рамках выступления на данных занятиях, выявить широкий спектр мнений по изучаемой проблеме.

**Образовательные технологии.** При проведении учебных занятий по дисциплине используются традиционные и инновационные, в том числе информационные образовательные технологии, включая при необходимости применение активных и интерактивных методов обучения.

Традиционные образовательные технологии реализуются, преимущественно, в процессе лекционных и практических (семинарских, лабораторных) занятий. Инновационные образовательные технологии используются в процессе аудиторных занятий и самостоятельной работы студентов в виде применения активных и интерактивных методов обучения.

Информационные образовательные технологии реализуются в процессе использования электронно-библиотечных систем, электронных образовательных ресурсов и элементов электронного обучения в электронной информационно-образовательной среде для активизации учебного процесса и самостоятельной работы студентов.

Практические занятия могут проводиться в форме групповой дискуссии, «мозгового штурма», разбора кейсов, решения практических задач, публичной презентации проекта и др. Прежде, чем дать группе информацию, важно подготовить участников, активизировать их ментальные процессы, включить их внимание, развивать кооперацию и сотрудничество при принятии решений.

**Самостоятельная работа** аспирантов направлена на углубление и закрепление знаний, полученных на лекциях и других занятиях, выработку навыков самостоятельного активного приобретения новых, дополнительных знаний, подготовку к предстоящим учебным занятиям и промежуточному контролю.

## **7. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации аспирантов по дисциплине (модулю)**

### **7.1. Примерные вопросы к итоговой аттестации (зачет)**

1. Что представляет собой общение как социальное явление?
2. Характеристика и содержание делового общения.
3. Перечислите условия, необходимые для эффективного общения.
4. Назовите виды делового общения по способу обмена информацией.
5. Назовите виды делового общения по содержанию общения.
6. Назовите виды делового общения по средствам общения.
7. Дайте определение понятия «общение». В чем заключается специфика делового общения?
8. Дайте определение и характеристику понятия «культура делового общения».
9. Какую роль играет речь в деловом общении?
10. Какими общими и специальными способностями должен обладать деловой человек (оратор)?
11. Какие знания, умения и навыки необходимы деловому человеку (оратору)?
12. Вербальная коммуникация: психологические характеристики деловой речи.
13. Содержание и виды невербальной коммуникации в деловом общении.
14. Модели и стили деловых переговоров.
15. Особенности полемики в переговорном процессе.
16. Ведущие факторы переговорного процесса.

17. Виды переговоров.
18. Психологические методы убеждающего воздействия при проведении публичного выступления.
19. Построение аргументации в публичном выступлении.
20. Типы вопросов и способы их использования в деловой коммуникации.
21. Барьеры коммуникации: виды и способы их преодоления.
22. Особенности коммуникации в конфликтных ситуациях.
23. Возникновение и развитие конфликтов в деловой коммуникации.
24. Психологические технологии воздействия на оппонента в конфликтных ситуациях.
25. Перечислите слагаемые речевого портрета? Какую роль они играют в выразительности речи делового человека (оратора)?
26. Перечислите особенности устной речи.
27. Перечислите и охарактеризуйте художественные средства языка.
28. Что такое главная идея выступления и как ее определить?
29. Какие жесты и позы лучше исключить во время деловой встречи, чтобы не подавать партнеру отрицательные сигналы?
30. Назовите и охарактеризуйте составляющие имиджа человека?
31. Как сделать благоприятным первое впечатление о себе.
32. Как подготовиться к выступлению?
33. Как подобрать материал для выступления?
34. Как с помощью соответствующих жестов и позы можно попытаться снять напряженное состояние партнера?
35. Какие группы жестов, сопровождающих общение, Вы знаете?
36. Особенности делового телефонного разговора.
37. Культура делового письма.
38. Деловая беседа: структура и виды.
39. Культура деловой дискуссии.
40. Деловой этикет. Принципы деловой этики.

### **Критерии оценки:**

Общие содержательные и структурные компоненты знаний, учитывающиеся при оценивании ответа на зачете:

- 1) степень усвоения теоретического материала:
  - правильность формулировки и объяснения основных понятий и терминов;
  - знание и понимание основных теоретических положений курса;
- 2) логичное, последовательное и аргументированное изложение вопроса;
- 3) владение научным стилем изложения материала;
- 4) умение иллюстрировать теоретические положения примерами;
- 5) знание научной литературы по излагаемому вопросу;
- 6) умение ответить на дополнительные и уточняющие вопросы.

Оценка «**зачтено**» выставляется аспиранту, если он демонстрирует:

- свободную ориентацию в материале, знание не только обязательной, но и дополнительной литературы, умение самостоятельно мыслить и делать выводы, логику в ответе, высокую культуру речи;
- знание всего обязательного материала, умение самостоятельно мыслить и делать выводы, высокую культуру речи, отдельные недочеты в ответе;
- знание основного курса, но при этом недостаточную глубину анализа, отсутствие выводов, ошибки в речи, поверхностное знание первоисточников.

Оценка «**не зачтено**» выставляется аспиранту, если он демонстрирует:

- слабую ориентацию в материале, низкую культуру речи, незнание первоисточников.

## **7.2. Типовые темы к письменным работам, докладам и выступлениям**

1. Содержание, цели и средства делового общения.
2. Структура общения: коммуникация, интеракция, социальная перцепция.
3. Виды делового общения.
4. Основные принципы делового общения.
5. Профессиональный имидж и эффективность деловой коммуникации.
6. Этикет приветствий, представлений, прощаний.
7. Деловой телефонный разговор: правила и нормы.
8. Стратегии ведения деловых переговоров.
9. Виды слушания: пассивное, активное, эмпатическое.
10. Деловая беседа: особенности, правила, принципы.
11. Структура деловой беседы.
12. Стратегические принципы делового общения.
13. Особенности деловой переписки.
14. Психологические аспекты делового общения.
15. Современные концепции ведения деловых переговоров.
16. Речь в межличностных, общественных и деловых отношениях.
17. Факторы успеха в проведении делового совещания.
18. Электронные средства коммуникации и их использование в деловом взаимодействии.
19. Культура речи и деловое общение.
20. Особенности составления официально-деловых текстов в деловом взаимодействии.
21. Атрибуты делового общения, вопросы протокольного старшинства.
22. Этические аспекты и правила вручения подарков в деловом общении.
23. Письменная коммуникация в структуре делового общения.
24. Социально-психологические проблемы деловых отношений.
25. Коммуникация в организациях. Внутрикорпоративные деловые отношения.
26. Этика делового общения.
27. Деловая полемика: структура и особенности.

### **Критерии оценки:**

– оценка **«зачтено»** выставляется аспиранту, если реферат подготовлен и оформлен в соответствии со всеми стандартными требованиями. Поставленные цели и задачи исследования достигнуты. Уровень эрудированности автора по изученной теме высок. Высокая степень обоснованности аргументов и обобщений (полнота, глубина, всесторонность раскрытия темы, корректность аргументации и системы доказательств, характер и достоверность примеров, иллюстративного материала, наличие знаний интегрированного характера, способность к обобщению);

– оценка **«не зачтено»** выставляется аспиранту, если отсутствует обоснование актуальности выбранной темы реферата, не сформулированы цели работы и основные вопросы, которые предполагается раскрыть в реферате. Аспирант не продемонстрировал основательное знание материала, умение самостоятельно разбираться в нем; не систематизированы и творчески не использованы основные идеи источников для раскрытия темы. Аспирант не смог логично построить содержание, связно и лаконично изложить материал.

## **8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)**

### **8.1. Основная литература**

1. Черемина В.Б. Культура речевого общения: учебное пособие / В.Б. Черемина, Ю.А. Петрова. – Ростов-на-Дону: Издательско-полиграфический комплекс Рост. гос. экон. ун-та (РИНХ), 2024. – 82 с. – ISBN 978-5-7972-3233-9. – Текст: электронный. – URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2214549> (дата обращения: 16.04.2025). – Режим доступа: по подписке.
2. Волосков И.В. Русский язык и культура речи с основами стилистики: учебное пособие / И.В. Волосков. – Москва: ИНФРА-М, 2024. – 56 с. – (Высшее образование). – DOI 10.12737/textbook\_5b17e61af2f816.02486699. – ISBN 978-5-16-019109-6. – Текст: электронный. – URL: <https://znanium.com/catalog/product/1913241> (дата обращения: 18.04.2025). – Режим доступа: по подписке.
3. Яцук Н.Д. Культура речи: практикум / Н.Д. Яцук. – 4-е изд., стер. – Москва: ФЛИНТА, 2022. – 92 с. – ISBN 978-5-9765-1973-2. – Текст: электронный. – URL: <https://znanium.com/catalog/product/1875469> (дата обращения: 15.04.2025). – Режим доступа: по подписке.
4. *Культура речи и деловое общение*. В 2 частях: учебник и практикум для вузов / Под общей редакцией А.П. Панфиловой. – Москва: Издательство Юрайт, 2021.
5. *Русский язык и культура речи: учебник и практикум для вузов* / Под редакцией В.Д. Черняк. – 3-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021.
6. Москвин В.П. Правильность современной русской речи: норма и варианты. Теоретический курс для филологов: учебное пособие / В.П. Москвин. – 6-е изд., стер. – Москва: ФЛИНТА, 2020. – 256 с. – ISBN 978-5-9765-2195-7. – Текст: электронный. – URL: <https://znanium.com/catalog/product/1843811> (дата обращения: 15.04.2025). – Режим доступа: по подписке.
7. *Культура русской речи: учебник* / Ответственный редактор Л.К. Граудина, Е.Н. Ширяев. – Москва: Норма: ИНФРА-М, 2020. – 560 с. – ISBN 978-5-91768-547-2. – URL: <https://znanium.com/catalog/product/1088887> (дата обращения: 14.04.2025). – Режим доступа: по подписке. – Текст: электронный.
8. *Стилистика и культура русской речи: учебник* / Под редакцией Т.Я. Анохиной. – Москва: Форум: ИНФРА-М, 2019. – 312 с. – (Высшее образование: Бакалавриат). – ISBN 978-5-91134-717-8. – URL: <https://znanium.com/catalog/product/1010803> (дата обращения: 14.04.2025). – Режим доступа: по подписке. – Текст: электронный.
9. Штукарева Е.Б. Культура речи и деловое общение: учебное пособие. – М.: МИРБИС, 2015. – М.: Издательство «Перо».
10. Фатеева И.М. Культура речи и деловое общение: учебное пособие / И.М. Фатеева. – М.: МИРБИС: Директ-Медиа, 2016.

## 8.2. Дополнительная литература

1. Жукова Е.Е. Деловое общение и кросс-культурные коммуникации: учебник / Е.Е. Жукова, Т.В. Суворова. – Москва: ИНФРА-М, 2025. – 323 с. – (Высшее образование). – DOI 10.12737/1817722. – ISBN 978-5-16-018501-9. – Текст: электронный. – URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2170876> (дата обращения: 07.04.2025). – Режим доступа: по подписке.
2. Павлова Л.Г. Коммуникативная эффективность делового общения: монография / Л.Г. Павлова, Е.Ю. Кашаева. – 2-е изд. – Москва: РИОР: ИНФРА-М, 2023. – 169 с. – (Научная мысль). – DOI 10.12737/11858. – ISBN 978-5-369-01461-5. – Текст: электронный. – URL: <https://znanium.com/catalog/product/2043284> (дата обращения: 10.04.2025). – Режим доступа: по подписке.
3. Деловое общение. Деловой этикет: Учеб. пособие для студентов вузов / Автор-составитель И.Н. Кузнецов. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2017. – 431 с. – ISBN 978-5-238-01337-4. – Текст: электронный. – URL: <https://znanium.com/catalog/product/1028716> (дата обращения: 16.04.2025). – Режим доступа: по подписке.

4. *Лементуева Л.В.* Публичное выступление: теория и практика. – Москва-Вологда: Инфра-Инженерия, 2016.
5. *Глазкова Т.В.* Стили речи: учебное пособие. – М.: Согласие, 2015.
6. *Каверин Б.И., Демидов И.В.* Ораторское искусство: учебное пособие. – М.: Юнити-Дана, 2015.
7. *Козырев В.А., Черняк В.Д.* Правильно ли мы говорим? Краткий словарь-справочник трудностей русского языка и тестовые задания по культуре речи. – СПб.: РГПУ им. А.И. Герцена, 2011.

## **9. Требования к условиям реализации рабочей программы дисциплины (модуля)**

### **9.1. Общесистемные требования**

*Электронная информационно-образовательная среда ФГБОУ ВО «Карачаево-Черкесский государственный университет имени У.Д. Алиева»*

Каждый аспирант в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к электронной информационно-образовательной среде (ЭИОС) Университета из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», как на территории Университета, так и вне ее.

Функционирование ЭИОС обеспечивается соответствующими средствами информационно-коммуникационных технологий и квалификацией работников, ее использующих и поддерживающих. Функционирование ЭИОС соответствует законодательству Российской Федерации.

Адрес официального сайта университета – <http://kchgu.ru>

Адрес размещения ЭИОС ФГБОУ ВО «Карачаево-Черкесский государственный университет имени У.Д. Алиева» – <https://do.kchgu.ru>

*Электронно-библиотечные системы (электронные библиотеки)*

| <b>Учебный год</b>    | <b>Наименование документа с указанием реквизитов</b>                                                                                                                                   | <b>Срок действия документа</b>  |
|-----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|
| 2026-2027 учебный год | Электронно-библиотечная система ООО «Знаниум». Договор № 332 эбс от 02.06.2026 г. Электронный адрес: <a href="https://znanium.com">https://znanium.com</a>                             | от 02.06.2026г. до 01.06.2027г. |
| 2026-2027 учебный год | Электронно-библиотечная система «Лань». Договор № 10 от 11.02.2025 г. Электронный адрес: <a href="https://e.lanbook.com">https://e.lanbook.com</a>                                     | от 26.02.2026г. до 31.01.2027г. |
| 2026-2027 учебный год | Электронно-библиотечная система КЧГУ. Положение об ЭБ утверждено Ученым советом от 30.09.2015г. Протокол № 1. Электронный адрес: <a href="http://lib.kchgu.ru">http://lib.kchgu.ru</a> | Бессрочный                      |
| 2026-2027 учебный год | Национальная электронная библиотека (НЭБ). Договор №101/НЭБ/1391-п от 22. 02. 2023 г. Электронный адрес: <a href="http://rusneb.ru">http://rusneb.ru</a>                               | Бессрочный                      |
| 2026-2027 учебный год | Научная электронная библиотека «ELIBRARY.RU». Лицензионное соглашение №15646 от 21.10.2016 г. Электронный адрес: <a href="http://elibrary.ru">http://elibrary.ru</a>                   | Бессрочный                      |
| 2026-2027             | Электронный ресурс Polpred.com Обзор СМИ.                                                                                                                                              | Бессрочный                      |

|             |                                                                                                  |  |
|-------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| учебный год | Соглашение. Бесплатно.<br>Электронный адрес: <a href="http://polpred.com">http://polpred.com</a> |  |
|-------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|--|

## **9.2. Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины**

Занятия проводятся в учебных аудиториях, предназначенных для проведения занятий лекционного и практического типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации в соответствии с расписанием занятий по образовательной программе. С описанием оснащённости аудиторий можно ознакомиться на сайте университета, в разделе материально-технического обеспечения и оснащённости образовательного процесса по адресу: <https://kchgu.ru/sveden/objects/>

## **9.3. Необходимый комплект лицензионного программного обеспечения**

1. Microsoft Windows (Лицензия № 60290784), бессрочная.
2. Microsoft Office (Лицензия № 60127446), бессрочная.
3. ABBY Fine Reader (лицензия № FCRP-1100-1002-3937), бессрочная.
4. Calculate Linux (внесён в ЕРПП Приказом Минкомсвязи №665 от 30.11.2018-2020), бессрочная.
5. Google G Suite for Education (IC: 01i1p5u8), бессрочная.
6. Kaspersky Endpoint Security (Лицензия № 280E-210210-093403-420-2061), с 25.01.2023 г. по 03.03.2025 г.
7. Kaspersky Endpoint Security. Договор №0379400000325000001/1 от 28.02.2025г. Срок действия лицензии с 27.02.2025г. по 07.03.2027г.

## **9.4. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы**

1. Федеральный портал «Российское образование» – <https://edu.ru/documents/>
2. Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов (Единая коллекция ЦОР) – <http://school-collection.edu.ru/>
3. База данных Scopus издательства Elsevier – <http://www.scopus.com/search/form.uri?display=basic>
4. Портал Федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования – <http://fgosvo.ru/>
5. Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов (ФЦИОР) – <https://edu.ru/>
6. Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов (Единая коллекция ЦОР) – <http://school-collection.edu.ru/>
7. Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» (ИС «Единое окно») – <http://window.edu.ru/>

## **10. Особенности организации образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья**

В ФГБОУ ВО «Карачаево-Черкесский государственный университет имени У.Д. Алиева» созданы условия для получения высшего образования по образовательным программам обучающимися с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ).

Специальные условия для получения образования по ОП ВО обучающимися с ограниченными возможностями здоровья определены «Положением об обучении лиц с ОВЗ в КЧГУ», размещенным на сайте Университета по адресу: <http://kchgu.ru>

# 11. Лист регистрации изменений

В рабочей программе внесены следующие изменения:

| Изменение                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Дата и номер ученого совета факультета/института, на котором были рассмотрены вопросы о необходимости внесения изменений | Дата и номер протокола ученого совета Университета, на котором были утверждены изменения | Дата введения изменений |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
| <p>Обновлены договоры:</p> <p>1. На антивирус Касперского. (Договор №56/2023 от 25 января 2023г.). Действует до 03.03.2025г.</p> <p>2. На антивирус Касперского. (Договор0379400000325000001/1 от 28.02.2025г. Действует по 07.03.2027г.</p> <p>3.Договор № 915 ЭБС ООО «Знаниум» от 12.05.2023г. Действует до 15.05.2024г.</p> <p>4.Договор №238 эбс ООО «Знаниум» от 23.04.2024г. Действует до 11 мая 2025г.</p> <p>5.Договор № 249 эбс ООО «Знаниум» от 14.05.2025г.Действует до 14.05.2026г.</p> <p>6.Договор № 36 от 14.03.2024г. эбс «Лань». Действует по 19.01.2025г.</p> <p>7.Договор №10 от 11.02.2025г. эбс «Лань». Действует по 11.02.2026г.</p> |                                                                                                                          | 30.04.2025г., протокол № 8                                                               | 30.04.2025г.            |