Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Касаткин Евгений Николаевич
Должность: Проректор по учебной работе
Дата подписания: 02.11.2026 16:41:27
Уникальный программный ключ:
9b3f8e0cff23e9884d694a62d683e68f7ad01d4e

Приложение 4

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«КИРОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ МЕДИЦИНСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
МИНИСТЕРСТВА ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
(ФГБОУ ВО Кировский ГМУ Минздрава России)

Центр дополнительного образования

УТВЕРЖДАЮ
Руководитель ЦДО
Глушкова С.В
15.09.2026 г

Рабочая программа дисциплины

Деловые коммуникации

Киров
2026

1. РАБОЧАЯ УЧЕБНАЯ ПРОГРАММА

1.1. Пояснительная записка

Краткая характеристика рабочей программы «Деловые коммуникации»: рабочая программа направлена на изучение теоретических и прикладных моделей коммуникации. В рамках программы изучения предполагается освоение стратегий устных деловых и письменных деловых коммуникаций. Отдельно внимание уделяется изучению и отработке навыков деловой риторики в споре, дискуссии, полемике.

Объем учебной дисциплины ДПП: 16 ак.час.

1.2. Нормативные документы для разработки ДПП «Делопроизводство и архивное дело»

Нормативно-правовую базу разработки ДПП составляют:

- Федеральный закон «Об образовании в Российской Федерации» №273-ФЗ от 29.12.2012.
- - Приказ Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 24 марта 2025 г. №266 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам».
- Письмо Минобрнауки России от 22.04.2015 № ВК-1032/06 «О направлении методических рекомендаций» (вместе с «Методическими рекомендациями-разъяснениями по разработке дополнительных профессиональных программ на основе профессиональных стандартов»).
- Профессиональный стандарт «Специалист по управлению документами организации», утвержден Приказом Минтруда России от 27 апреля 2023 года № 421н, регистрационный № 73602.
- Федеральный государственный образовательный стандарт ВО по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент, утвержденный приказом Минобрнауки России от 12.08.2020 г. № 970.
- Устав ФГБОУ ВО Кировский ГМУ Минздрава России, утвержденный приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации.
- Положение о дополнительных профессиональных программах Центра дополнительного образования, действующего в ФГБОУ ВО Кировский ГМУ Минздрава России, утвержденное приказом № 62-ОД от 03.02.2025 г.
- Положение о текущем контроле успеваемости, промежуточной и итоговой аттестациях обучающихся по дополнительным профессиональным программам Центра дополнительного образования Института непрерывного дополнительного образования, утвержденное приказом № 596-ОД от 17.11.2025 г.
- Порядок приёма, восстановления, перевода и отчисления, обучающихся по дополнительным образовательным программам Центра дополнительного образования, утвержденный приказом № 597-ОД от 17.11.2025 г.

2. ЦЕЛЬ, ЗАДАЧИ, ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ, ТРУДОЕМКОСТЬ ОБУЧЕНИЯ, ФОРМА РЕАЛИЗАЦИИ И ФОРМАТ ОСВОЕНИЯ

2.1. Цель освоения учебной дисциплины «Деловые коммуникации» – овладение теоретическими знаниями и необходимыми практическими навыками в деловых коммуникациях, включая личную коммуникативную культуру и умения общаться с коллективом для достижения продуктивной деятельности, создания благоприятной нравственной атмосферы, умение вести переговоры с партнерами.

2.2. Основные задачи обучения:

1. знать теоретические основы деловых коммуникаций,

2. владеть понятиями «общение», «деловое общение», структурой, функциями, видами и формами делового общения; технологиями делового взаимодействия, способами и приемами делового общения в различных его видах и с различными типами собеседников;

3. использовать полученные теоретические знания в процессе профессиональной деятельности.

2.3. Планируемые результаты обучения по ДПП

Вид профессиональной деятельности	Компетенции, трудовые функции или трудовые действия	В результате освоения учебной дисциплины по Образовательной программе обучающийся должен:		
		знать:	уметь:	владеть:
1	*2*	*3*	*4*	*5*
Документационное обеспечение управления организацией	Готовность к организации документирования деятельности в организации (ПК-1)	нормативные правовые акты Российской Федерации в области управления документами организации; методические документы и национальные стандарты в области управления документами организации; нормативные правовые акты Российской Федерации в области информации, информационных технологий и защиты информации, персональных данных, цифровой трансформации; правила составления различных видов документов; общие	работать с шаблонами документов в информационной системе организации; работать с электронными бланками документов; разрабатывать электронные бланки и электронные шаблоны документов; использовать организационные и технические средства для перевода в электронный вид документов и документированной информации организации; использовать офисную технику в рамках своей профессиональной деятельности;	разработка унифицированных форм документов, используемых в области управления документами организации; разработка проектов табеля и альбома унифицированных форм документов, используемых в деятельности организации; подготовка предложений по технологии разработки проектов документов и ее закрепление в локальных нормативных актах организации; разработка электронных бланков и электронных шаблонов документов для

		требования к оформлению документов, в том числе организационно-распорядительной документации; видовой состав документов организации; правила составления текстов документов организации;		использования и размещения в системе электронного документооборота организации
	Способность к организации документооборота в организации (ПК-2)	правовые акты Российской Федерации в области управления документами организации; правила работы с документами организации, установленные ее локальными нормативными актами; функциональные особенности системы электронного документооборота организации; порядок и содержание процедур по работе с документами организации и их данными	создавать и использовать метаданные документов в процессе их движения и обработки в организации; контролировать выполнение процедур движения и обработки документов, используемых в области управления документами организации; вести учет и анализ объема документооборота организации в соответствие с инструкцией по делопроизводству организации;	выполнение операций по предварительному рассмотрению и регистрации документов организации; ведение регистрационных и учетных форм документов организации; осуществление внутреннего контроля передачи документов между уровнями управления и исполнителями в организации;

2.4. Объем учебной дисциплины: 16 ак.час.

Трудоемкость учебной ДПП составляет 4 контактных часов, из них обучение с использованием ДОТ 4 акад. ч.

Виды занятий и учебной работы	объем контактных занятий, работы *(акад. час)*	из них, обучение с использованием ДОТ *(акад.ч.)*

Контактные виды занятий, в том числе:	4	4
лекции	2	2
семинарские занятия, в том числе семинары по обмену опытом	2	2
практические занятия	-	-
лабораторные занятия	-	-
консультации	-	-
из них, выездные занятия:	-	-
проектная или иная работа	-	-
Самостоятельная работа	10	10
Промежуточная аттестация в форме зачета	2	2

2.5. Формат преподавания и освоения (формат обучения): смешанный.

3. СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Тема 1. Введение в основы теории коммуникации. Виды коммуникации.

Коммуникация как объект научного исследования. Проблема предмета теории коммуникации. Основные этапы развития теории коммуникации.

Коммуникативные каналы. Функции коммуникационных каналов. Виды коммуникационных каналов. Естественные вербальные и невербальные коммуникационные каналы. Устная коммуникация. Функции естественного языка и речи. Понятие о коммуникационных барьерах.

Виды коммуникаций. Вербальные коммуникации реализуются посредством устных и письменных сообщений. Устная передача информации осуществляется в процессе речевого диалога, совещания, переговоров, презентаций, телефонного разговора, когда наибольший объем информации передается посредством голосовой связи. Письменные коммуникации реализуются через документы в форме писем, приказов, распоряжений, инструкций, положений, когда руководитель передает подчиненному письменные указания.

Невербальные коммуникации осуществляются посредством языка телодвижений и параметров речи. Язык телодвижений – главный компонент невербальных коммуникаций, оказывающих воздействие на другого человека. Одежда, осанка, жесты, собственно телодвижения, фигура человека, поза, выражение лица, контакт глазами, размер зрачков, расстояние между говорящими. Параметры речи – второй по значимости компонент невербальных коммуникаций. Параметры речи: интонация, тембр голоса, темп речи, частота дыхания, выбор слов, употребление жаргона, громкость голоса, произношение слов и др.

Письменная коммуникация. Понятие о документной коммуникации. Современная система документной коммуникации. Структура документально-коммуникационной системы. Основные институты документной коммуникации. Электронная коммуникация. Электронная коммуникация. Сущность, особенности и функции электронной коммуникации. Глобализация коммуникационных процессов в социуме. Место Интернета в системе средств современной социальной коммуникации.

Тема 2. Организационно-распорядительная документация и деловая переписка

Особенности официально-деловой речи. Язык служебных документов. Приказ, протокол, решение, договор. Организационно-распределительная документация: резюме,

заявление, анкета, докладная и объяснительная записка, таблица, сплошной связный текст. Деловые письма: соглашения, запросы, сопроводительные письма, письма-регламентивы (поздравления, извинения, соболезнования, письма-ответы с благодарностью). Служебные записки для внутренней коммуникации: распоряжения, благодарности, напоминания, просьбы, проведение мероприятий…). Правила оформления деловых посланий. Рекламный текст как вид делового послания.

Тема 3. Этикет как технология делового общения

Этика деловых отношений с коллегами, подчиненными и руководством. Этика делового контакта. Ведение переговоров: этические аспекты. Правила делового поведения. Использование современных информационных технологий в деловых отношениях. Этические аспекты использования сети Интернет в деловых отношениях.

4. ОЦЕНИВАНИЕ

4. 1. Формы контроля знаний, умений, навыков и система их оценки.

Форма контроля – зачет.
Оценочное средство – тест.
Материалы оценочного средства.
Примерный перечень заданий теста:

1. Деловая коммуникация как специфический обмен информацией является процессом передачи содержания
1) интеллектуального и делового
2) эмоционального и культурного
3) эмоционального и интеллектуального
4) рационального и делового

2. Общение людей осуществляется с помощью коммуникаций
1) вербальных и устных
2) вербальных и невербальных
3) письменных и невербальных
4) устных и невербальных

3. Вербальные коммуникации осуществляются с помощью сообщений
1) устных и письменных
2) слов и жестов
3) жестов и мимики
4) устных и бессловесных

4. Невербальные коммуникации осуществляются посредством языка
1) языка тела и слов
2) языка телодвижений и письменной речи
3) устной речи и ее параметров
4) языка телодвижений и диапазонов речи

5. Коммуникации в организации важны
1) только для систем управления
2) для управленческих и производственных систем
3) для всей организации в целом
4) только для отдельных структур организации

6. Основатель менеджмента А. Файоль выделял составляющие организации:
1) материальную и социальную
2) управленческую и производственную
3) производственную и транспортную
4) транспортную и финансовую

7. Части организации, выполняющие в ней определенные функции, называются ее
1) элементами
2) подсистемами
3) частями
4) структурами

8. Организационная система, влияющая на свое окружение и испытывающая влияние со стороны других систем, называется
1) закрытой
2) активной
3) открытой
4) пассивной

9. Вариативность факторов, на которые реагирует организация, называется
1) подвижность среды
2) неопределенность среды
3) статичность среды
4) сложность среды

10. Скорость, с которой происходят изменения во внешней среде организации, называется
1) подвижность среды
2) неопределенность среды
3) статичность среды
4) сложность среды

Критерии оценки слушателей на зачете

Уровень оценки по 5-балльной системе оценивания	**Уровень оценки по 100-балльной системе оценивания**	**Уровень оценки по системе «зачтено – не зачтено»**
отлично	90-100	зачтено
хорошо	71-89	зачтено
удовлетворительно	55-70	зачтено
неудовлетворительно	меньше 55	не зачтено

5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1 Учебно-методическое обеспечение

Основная литература.

1. Жернакова, М. Б. Деловые коммуникации: учебник и практикум для вузов / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2026. – 319 с.

2. Дзялошинский, И. М. Деловые коммуникации. Теория и практика: учебник для вузов / И. М. Дзялошинский, М. А. Пильгун. – Москва: Издательство Юрайт, 2025. – 350 с.

3. Колышкина, Т. Б. Деловые коммуникации, документооборот и делопроизводство: учебник для вузов / Т. Б. Колышкина, И. В. Шустина. – 3-е изд., испр. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2026. – 145 с.

4. Спивак, В. А. Деловые коммуникации. Теория и практика: учебник для вузов / В. А. Спивак. — Москва: Издательство Юрайт, 2025.

Дополнительная литература.

1. Скибицкая И. Ю., Скибицкий Э. Г. Деловое общение. М.: Юрайт. 2022. 248 с.

2. Табак Л. В., Суворова Н. А. Культура делового общения в профессиональной деятельности. Учебное пособие. М.: Флинта. 2022. 100 с.

3. Тришкина Т. А. Основы делового общения. Учебное пособие. М.: ГЭОТАР-Медиа. 2022. 240 с.

5.2. Информационное обеспечение

1. Электронный каталог фондов учебной, учебно-методической документации и изданий по основным изучаемым дисциплинам основных образовательных программ Университета [Электронный ресурс] – URL: http://www.kirovgma.ru/structure/departments/library.

2. ЭБС «Университетская библиотека онлайн» – ООО «НексМедиа» [Электронный ресурс] – URL: www.biblioclub.ru / Базовая коллекция и тематические коллекции издательства «Дашков и К» -100% доступ Договор № 522К-МА/01/2014 от 25.08.2014. Данная ЭБС содержит учебные, учебно-методические, научные, справочные издания ведущих издательств для обучающихся по всем специальностям и направлениям подготовки Университета. Доступом обеспечены все обучающиеся Университета через сеть интернет.

3. ЭБС Кировского ГМУ [Электронный ресурс] – URL: www.elib@kirovgma.ru / Принадлежность: собственная. Доступом обеспечены все обучающиеся академии через сеть интернет. Содержит учебные, учебно-методические, научные и иные материалы кафедр медицинского университета. Представлены периодические издания медицинского университета.

5.3. Методические рекомендации для преподавателя

При подготовке и проведении занятий преподавателю необходимо соблюдать следующие рекомендации:

–к каждому аудиторному занятию преподаватель готовит пакет дидактических материалов в электронном и/или текстовом варианте;

–аудиторные занятия сопровождает мультимедийными презентациями;

–аудиторные занятия проводит в интерактивном режиме, с использованием приемов современных образовательных технологий;

–в процессе обучения предлагает обучающимся задания для самостоятельной работы по углублению и расширению знаний, для формирования и совершенствования умений и практических навыков, обеспечивающих качественное усвоение учебного материала.

При подготовке к практическому занятию преподавателю необходимо уточнить план его проведения, продумать формулировки и содержание учебных вопросов, выносимых на обсуждение, ознакомиться с новыми публикациями по теме занятия и составить список обязательной и дополнительной литературы по вопросам плана занятия. Оказывать методическую помощь обучающимся в подготовке докладов, планов и презентаций.

В ходе практического занятия во вступительном слове раскрыть теоретическую и практическую значимость темы занятия, определить порядок его проведения, время на

обсуждение каждого учебного вопроса. Дать возможность выступить всем желающим. Целесообразно в ходе обсуждения учебных вопросов задавать выступающим и аудитории дополнительные и уточняющие вопросы с целью выяснения их позиций по существу обсуждаемых проблем. Поощрять выступления с места в виде кратких дополнений и постановки вопросов выступающим и преподавателю. Для наглядности и закрепления изучаемого материала преподаватель может использовать модели, таблицы, схемы, карты, мультимедийные презентации, видеофильмы.

В заключительной части практического занятия следует подвести его итоги: дать объективную оценку выступлений каждого обучающегося и учебной группы в целом. Раскрыть положительные стороны и недостатки проведенного практического занятия. Ответить на вопросы обучающихся. Назвать тему очередного занятия.

Проводить групповые и индивидуальные консультации обучающихся, рекомендовать в помощь учебные и другие материалы, а также справочную литературу.

5.4. Методические указания для обучающихся

Успешное освоение учебной дисциплины предполагает активное, творческое участие обучающегося на всех этапах ее освоения путем планомерной, повседневной работы. Обучающийся обязан посещать лекции и семинарские (практические, лабораторные) занятия, получать консультации преподавателя и выполнять самостоятельную работу.

Выбор методов и средств обучения, образовательных технологий осуществляется преподавателем исходя из необходимости достижения обучающимися планируемых результатов освоения дисциплины, а также с учетом индивидуальных возможностей обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.

Изучение дисциплины следует начинать с проработки настоящей рабочей программы, методических указаний и разработок, указанных в программе, особое внимание уделить целям, задачам, структуре и содержанию дисциплины.

Главной задачей каждой лекции является раскрытие сущности темы и анализ ее основных положений. Содержание лекций определяется настоящей рабочей программой дисциплины.

Лекции – это систематическое устное изложение учебного материала. На них обучающийся получает основной объем информации по каждой конкретной теме. Лекции обычно носят проблемный характер и нацелены на освещение наиболее трудных и дискуссионных вопросов, кроме того они способствуют формированию у обучающихся навыков самостоятельной работы с научной литературой.

Предполагается, что обучающиеся приходят на лекции, предварительно проработав соответствующий учебный материал по источникам, рекомендуемым программой. Часто обучающимся трудно разобраться с дискуссионными вопросами, дать однозначный ответ. Преподаватель, сравнивая различные точки зрения, излагает свой взгляд и нацеливает их на дальнейшие исследования и поиск научных решений. После лекции желательно вечером перечитать и закрепить полученную информацию, тогда эффективность ее усвоения значительно возрастает. При работе с конспектом лекции необходимо отметить материал, который вызывает затруднения для понимания, попытаться найти ответы на затруднительные вопросы, используя предлагаемую литературу. Если самостоятельно не удалось разобраться в материале, сформулируйте вопросы и обратитесь за помощью к преподавателю.

Целью практических и лабораторных занятий является проверка уровня понимания обучающимися вопросов, рассмотренных на лекциях и в учебной литературе, степени и качества усвоения материала; применение теоретических знаний в реальной практике

решения задач; восполнение пробелов в пройденной теоретической части курса и оказания помощи в его освоении.

Практические (лабораторные) занятия в равной мере направлены на совершенствование индивидуальных навыков решения теоретических и прикладных задач, выработку навыков интеллектуальной работы, а также ведения дискуссий. Конкретные пропорции разных видов работы в группе, а также способы их оценки определяются преподавателем, ведущим занятия.

На практических (лабораторных) занятиях под руководством преподавателя обучающиеся обсуждают дискуссионные вопросы, отвечают на вопросы тестов, закрепляя приобретенные знания, выполняют практические (лабораторные) задания и т.п. Для успешного проведения практического (лабораторного) занятия обучающемуся следует тщательно подготовиться.

5.5 Методические рекомендации по организации самостоятельной работы обучающихся

Основной формой подготовки обучающихся к практическим (лабораторным) занятиям является самостоятельная работа с учебно-методическими материалами, научной литературой, статистическими данными и т.п.

Изучив конкретную тему, обучающийся может определить, насколько хорошо он в ней разобрался. Если какие-то моменты остались непонятными, целесообразно составить список вопросов и на занятии задать их преподавателю. Практические (лабораторные) занятия предоставляют студенту возможность творчески раскрыться, проявить инициативу и развить навыки публичного ведения дискуссий и общения, сформировать определенные навыки и умения и т.п.

Самостоятельная работа слушателей включает в себя выполнение различного рода заданий (изучение учебной и научной литературы, материалов лекций, систематизацию прочитанного материала, подготовку контрольной работы, решение задач и т.п.), которые ориентированы на более глубокое усвоение материала изучаемой дисциплины. По каждой теме учебной дисциплины преподаватель предлагает обучающимся перечень заданий для самостоятельной работы. Самостоятельная работа по учебной дисциплине может осуществляться в различных формах (например, подготовка докладов; написание рефератов; публикация тезисов; научных статей; подготовка и защита проекта; другие).

К выполнению заданий для самостоятельной работы предъявляются следующие требования: задания должны исполняться самостоятельно либо группой и представляться в установленный срок, а также соответствовать установленным требованиям по оформлению.

Регулярно рекомендуется отводить время для повторения пройденного материала, проверяя свои знания, умения и навыки по контрольным вопросам.

Результатом самостоятельной работы должно стать формирование у обучающегося определенных знаний, умений, навыков, компетенций.

6. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

6.1. Обучение инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (далее – обучающиеся с ОВЗ) осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 29.12.2012 №273 РФ «Об Образовании в Российской Федерации», Приказ Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 24 марта 2025 г. №266 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по

дополнительным профессиональным программам» и локальными актами Университета, регламентирующим вопросы дополнительного профессионального образования.

6.2. Обучающиеся с ОВЗ могут обучаться по ДПП наравне с другими обучающимися.

6.3. При проведении учебных занятий в очной или очно-заочной форме обучения для обучающихся с ОВЗ, обеспечивается при наличии технической и финансовой возможности беспрепятственный доступ обучающихся с ОВЗ в аудитории, туалетные и другие помещения, а также их пребывание в указанных помещениях.

6.4. Специальные условия предоставляются обучающимся с ОВЗ на основании заявления о приеме на обучение по ДПП, содержащее сведения о необходимости создания специальных условий в связи с его инвалидностью или ограниченными возможностями здоровья, а также документа, подтверждающего инвалидность или ограниченные возможности здоровья, требующие создания указанных условий. При отсутствии в представленных документах указания на создание специальных условий, данные условия Университета не предоставляются.

Разработчик программы:
Динер Е.В., д.пед.наук, профессор кафедры Библиотечно-информационных наук, профессор кафедры Истории и исторического архивоведения Московского государственного института культуры.
Колесова Ю.А., к.п.н., специалист по УМР ЦДО.